

Jaarverslag 2012

Bemiddelingsdienst
bij de MIVB



ombudsman

Jaarverslag 2012

Inhoudsopgave

VOORWOORD	3
INLEIDING	4
TAAKOMSCHRIJVING VAN DE OMBUDSDIENST	4
ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHTEN.....	4
DE OMBUDSMAN VERTEGENWOORDIGT DE OMBUDSDIENST	5
STATISTIEKEN	6
TOTAAL AANTAL KLACHTEN IN 2012	6
EVOLUTIE VAN HET AANTAL KLACHTEN PER JAAR, VAN 1992 TOT 2012	6
AANTAL KLACHTEN PER MAAND	7
VERGELIJKING 2011/2012 / AANTAL KLACHTEN PER MAAND.....	8
ZIJN DE KLACHTEN ONTVANKELIJK?	11
KRIJGT DE KLAGER VOLDOENING?	12
WAAROVER KLAAGT MEN BIJ DE OMBUDSMAN?	13
ANALYSE VAN DE KLACHTEN.....	15
WAARSCHUWING	15
1. KLACHTEN DIE GEEN BETREKKING HEBBEN OP DE DIENSTEN VAN DE MIVB VOOR GEBRUIKERS	16
1.1. TRILLINGEN EN ANDERE HINDER VOOR BUURTBEWONERS	16
1.1.1. TRILLINGEN EN ANDERE HINDER TE WIJTEN AAN DE INSTALLATIES	16
1.1.2. LAWAAI EN TRILLINGEN TE WIJTEN AAN VOERTUIGEN	17
1.2. WEGCODE	18
1.3. OVERIGE	24
2. MET BETREKKING TOT MIVB-DIENSTEN	31
2.1. VERVOERBEWIJZEN	31
2.2. NETWERK.....	80
2.3. BEAMBTEN.....	86
2.5. ONGEMAKKEN EN GEWELD	92
2.6. INFORMATIE, COMMUNICATIE	108
AANBEVELINGEN.....	112
EVALUATIE VAN DE AANBEVELINGEN VAN HET RAPPORT VAN 2011.....	113
BESLUIT.....	114

Voorwoord

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

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

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

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

U hebt het eenentwintigste verslag van de ombudsman hier voor u.

Inleiding

Taakomschrijving van de ombudsdienst

De bemiddelingsdienst 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 de samenstelling en de werking ervan.

Ontvankelijkheid van de klachten

Het besluit van de Executieve van 30 mei 1991 definieert in artikel 2, 4e alinea, wat wordt verstaan onder klacht: *klacht ingediend bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel in verband met haar werkingsfeer, zoals deze is omschreven in de ordonnantie van 22 december 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, 4de en 5de alinea, en artikel 11 ervoor dat **uw klacht niet ontvankelijk is in de volgende gevallen:**

- U bent geen gebruiker van de MIVB. (Bijvoorbeeld: een buurtbewoner klaagt over het lawaai van de tram.)
- Uw klacht houdt verband met de toepassing van de wegcode.
- U heeft zich van adres vergist.
- U 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 bericht de klager in elk geval van de (eventuele) ontvankelijkheid van zijn klacht.

De ombudsman vertegenwoordigt de ombudsdienst

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.

Sinds 1 juli 2007 is Jean-Pierre Reynaerts bemiddelaar (Regeringsbesluit van 31 mei 2007, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 22 juni 2007). Zijn eerste mandaat van drie jaar liep dus op 30 juni 2010 ten einde.

Het tweede mandaat (besluit van 10 juni 2010 gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 29 juni 2010 – erratum in het Belgisch Staatsblad van 12 juli 2010) was beperkt tot een jaar tot 20 juni 2011.

De Regering heeft dit mandaat verlengd door het besluit van 23 juni 2011, met een periode van zes maanden, tot 31 december 2011.

Tot slot heeft de Regering het mandaat voor een nieuwe periode van 18 maanden verlengd (door het besluit van 22 december 2011). Rekening houdend met deze twee verlengingen van respectievelijk zes en achttien maanden, zal het tweede mandaat zijn nominale duur van drie jaar bereiken op 30 juni 2013.

Er is in het Belgisch Staatsblad van 26 februari 2013, pagina 12151, een oproep tot kandidaturen gepubliceerd.

Mevrouw Joëlle Villers-Markey, directie-inspectrice bij de MIVB, staat de ombudsman bij sinds het begin van de ombudsdienst in 1991.

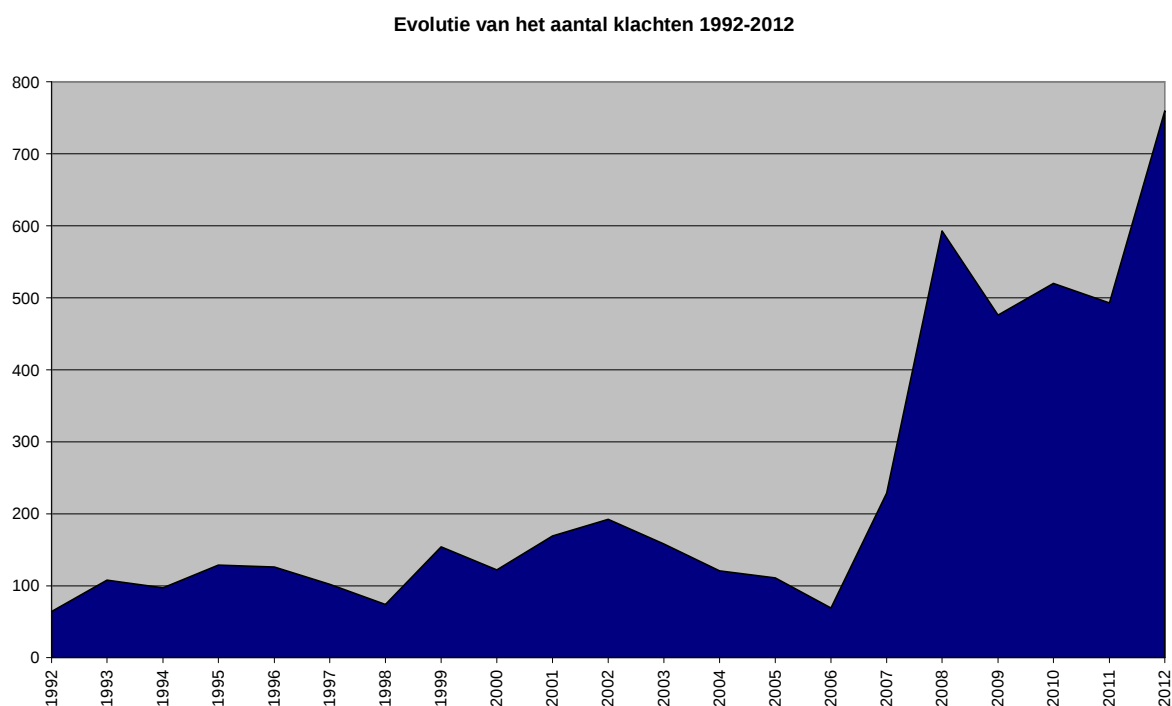
Het jaarverslag 2012 is het zesde verslag van het mandaat Reynaerts.

Statistieken

Totaal aantal klachten in 2012

760

Evolutie van het aantal klachten per jaar, van 1992 tot 2012



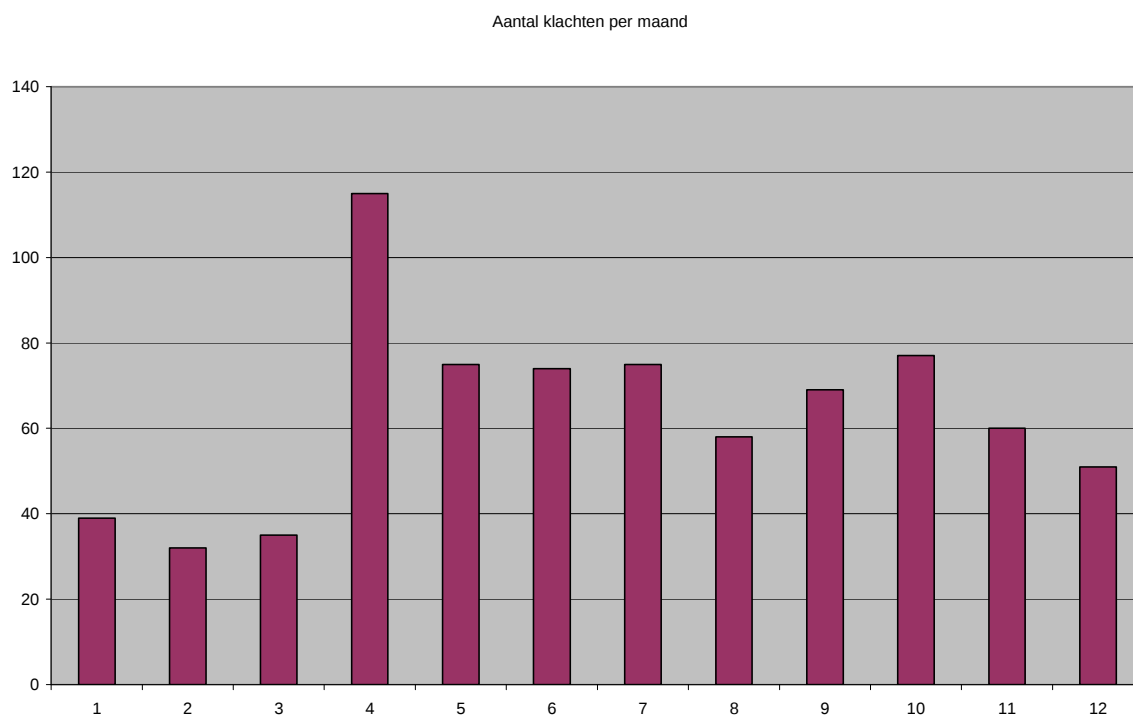
De toename van het aantal klachten vanaf 2007 kan onder meer worden verklaard door de populariteit van het internet. Dit communicatiemiddel verhoogt de zichtbaarheid van de ombudsman en maakt hem dankzij e-mail makkelijk bereikbaar.

Na de piek van 593 klachten in 2008, te wijten aan de opstartproblemen met de internetverkoop, stabiliseerde het aantal klachten zich de volgende drie jaren rond de 500 klachten (op 25 klachten na). Het jaar 2012 heeft een nieuwe sterke stijging gezien. Met 760 klachten zijn er meer dan 250 aanvullende klachten ten opzichte van het gemiddelde van de drie voorafgaande jaren, oftewel een stijging van meer dan 50 procent.

Verder zullen we zien dat de klachten als gevolg van constatering van een overtreding een belangrijke oorzaak van de nieuwe stijging zijn. Een uitzonderlijke piek in april heeft te maken met een tragische gebeurtenis.

Aantal klachten per maand

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2012
39	32	35	115	75	74	75	58	69	77	60	51	760



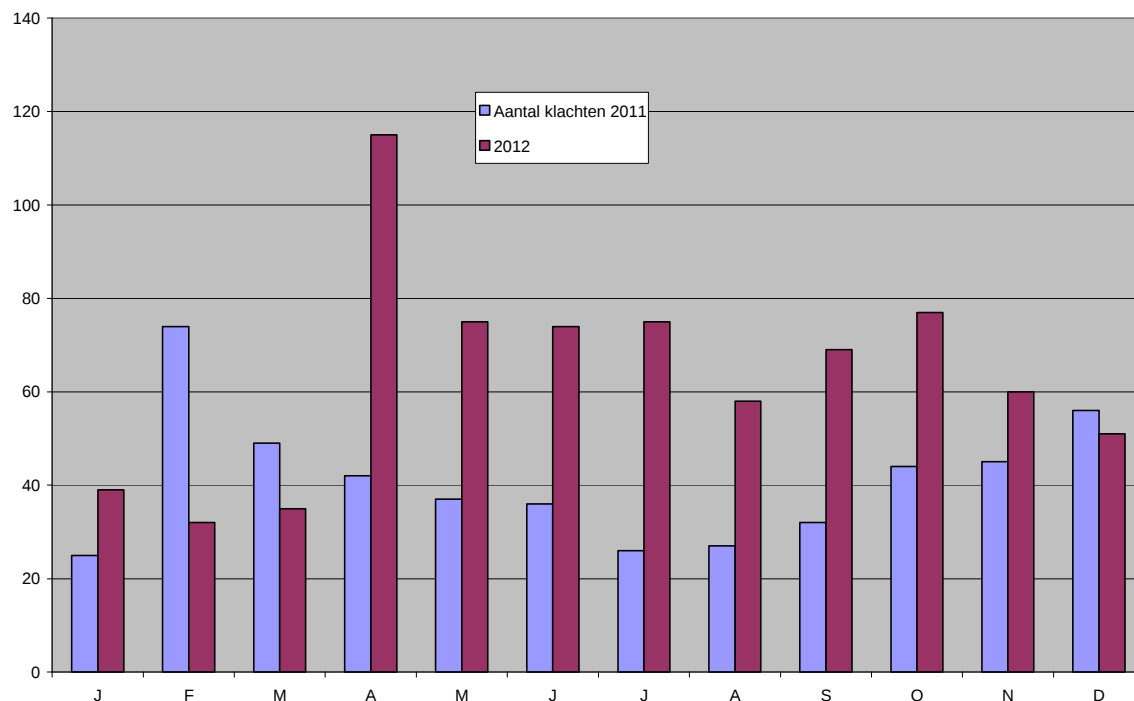
Het maximum aantal klachten werd vastgesteld in april met 115 klachten. De gemiddelde aantal klachten per jaar is 63. Het minimum aantal klachten is 32 in februari. De eerste drie maanden waren er niet meer dan 40 klachten per maand, wat in schril contrast staat met de volgende maanden, waar allemaal meer dan 50 klachten waren.

Voor zeven van de twaalf maanden is het aantal klachten gelijk aan of groter dan 60.

Van mei tot oktober is de klachtenstroom opmerkelijk gelijk, waarbij het gemiddelde 71 klachten was en was de afwijking niet groter dan 13.

Deze onveranderlijkheid blijkt nog duidelijker als we de maand augustus en september buiten beschouwing laten. Alle vier maanden, van mei tot oktober zonder augustus en september te rekenen, gaf tussen 74 en 77 klachten.

Vergelijking 2011/2012 / Aantal klachten per maand

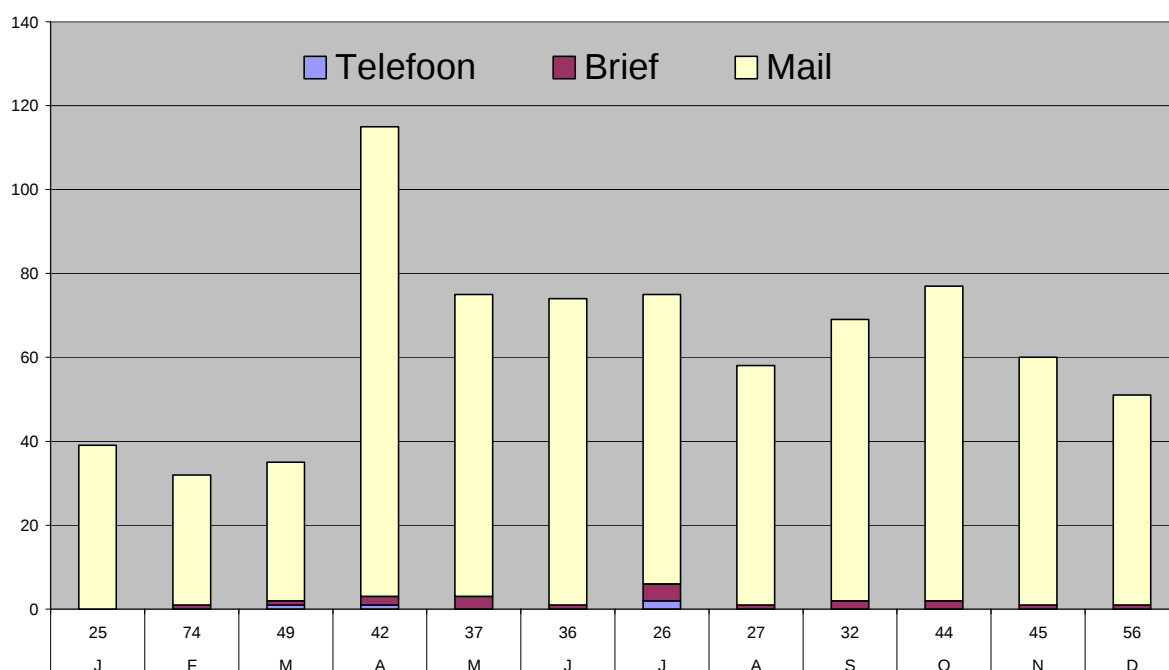


Voor negen van de twaalf maanden, in januari en van april tot november, was het aantal klachten per maand hoger in 2012.

Hoe wordt er geklaagd? (Op welke manier?)

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2012
39	32	35	115	75	74	75	58	69	77	60	51	760

Telefoon	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	4
Brief	0	1	1	2	3	1	4	1	2	2	1	1	19
E-mail	39	31	33	112	72	73	69	57	67	75	59	50	737



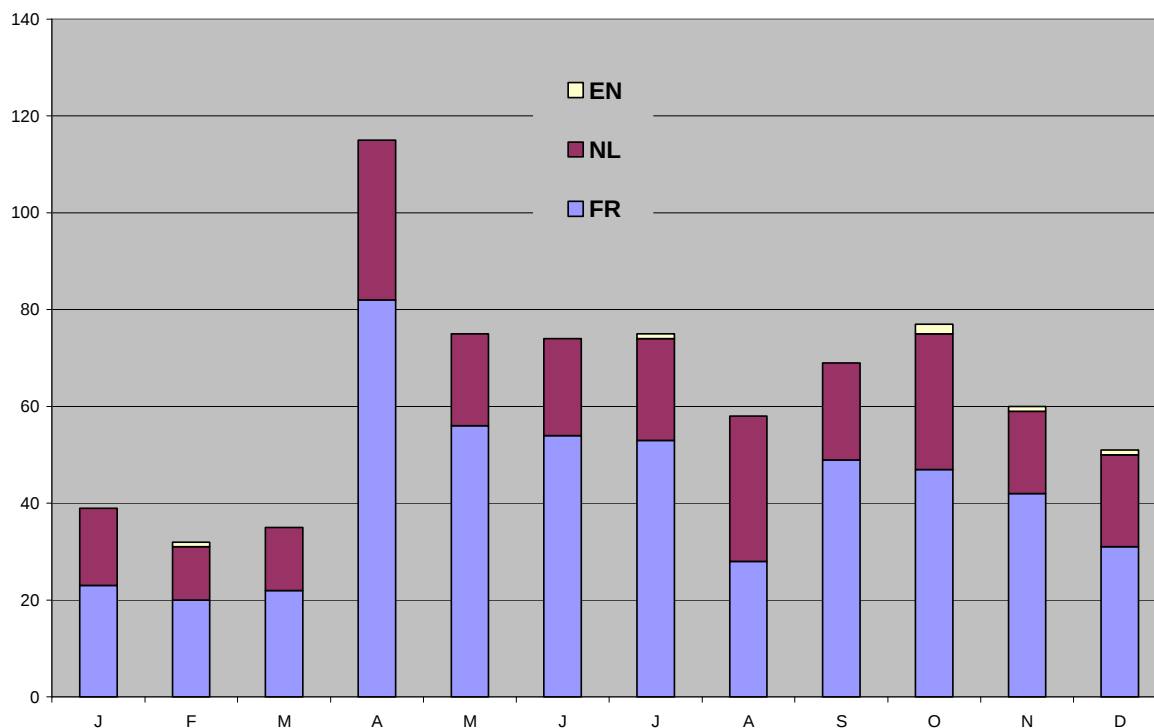
In 2011 ontvingen we nog 13% van de klachten door andere middelen dan e-mail.

In 2012 kregen wij van de 760 klachten slechts 19 per brief en 4 per telefoon. Nog slechts 3% van de klachten worden daarom ingediend op een andere manier dan e-mail.

Het gaat hier niet om contact dat geen klacht is. In dat geval zijn er duizenden telefonische contacten.

In welke taal?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2012
FR	23	20	22	82	56	54	53	28	49	47	42	31	507
NL	16	11	13	33	19	20	21	30	20	28	17	19	247
EN	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	1	1	6
FR %	59%	63%	63%	71%	75%	73%	71%	48%	71%	61%	70%	61%	67%
NL %	41%	34%	37%	29%	25%	27%	28%	52%	29%	36%	28%	37%	33%
EN %	0%	3%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	3%	2%	2%	0%



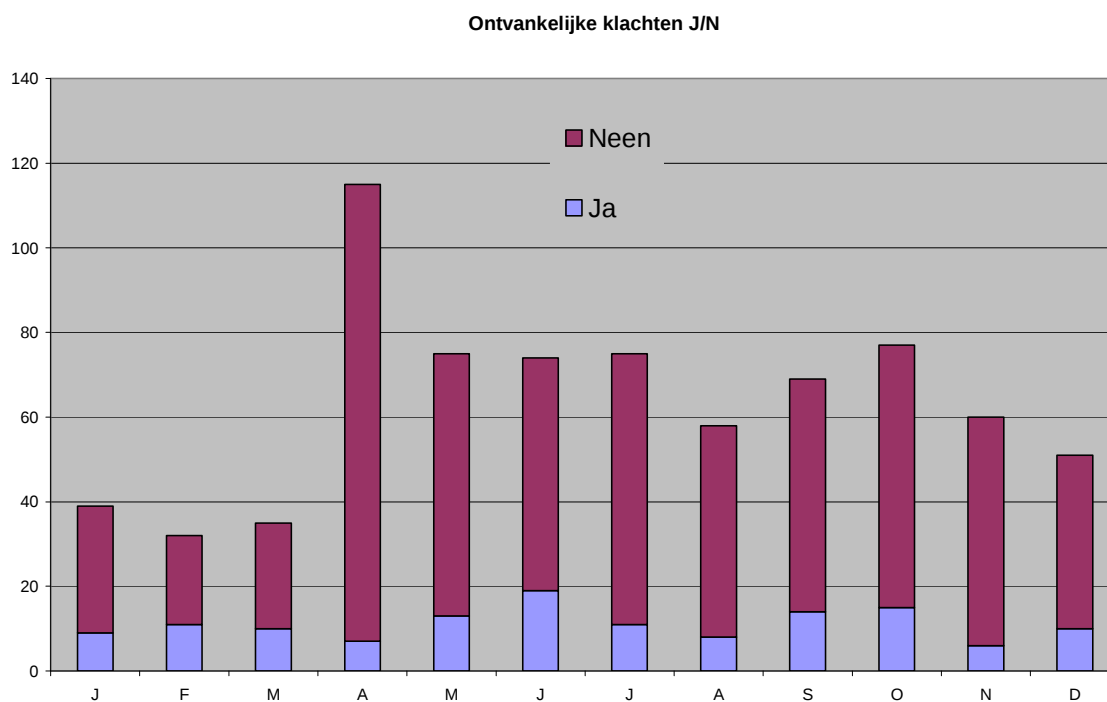
Het is opmerkelijk dat het percentage van klachten in het Nederlands sinds 2007 alleen maar is toegenomen.

Van 20 % in 2007, is deze verhouding geleidelijk gestegen tot 33 % in 2012.

Het moet worden opgemerkt dat de statistieken betrekking hebben op alle klachten die bij de ombudsman zijn ingediend. Een aantal klachten is bestemd voor andere ombudsmannen. Dit is met name het geval voor klachten die betrekking hebben op andere operatoren.

Zijn de klachten ontvankelijk?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2012
Ja	9	11	10	7	13	19	11	8	14	15	6	10	133
Nee	30	21	25	108	62	55	64	50	55	62	54	41	627
Ja %	23 %	34 %	29 %	6 %	17 %	26 %	15 %	14 %	20 %	19 %	10 %	20 %	17%
Nee %	77 %	66 %	71 %	94 %	83 %	74 %	85 %	86 %	80 %	81 %	90 %	80 %	83%



Het percentage ontvankelijke klachten, dat 18% bedroeg in 2012, was in 2007 slechts 16%. Sinds 2007 is dit percentage nooit hoger geweest dan 24% in 2009.

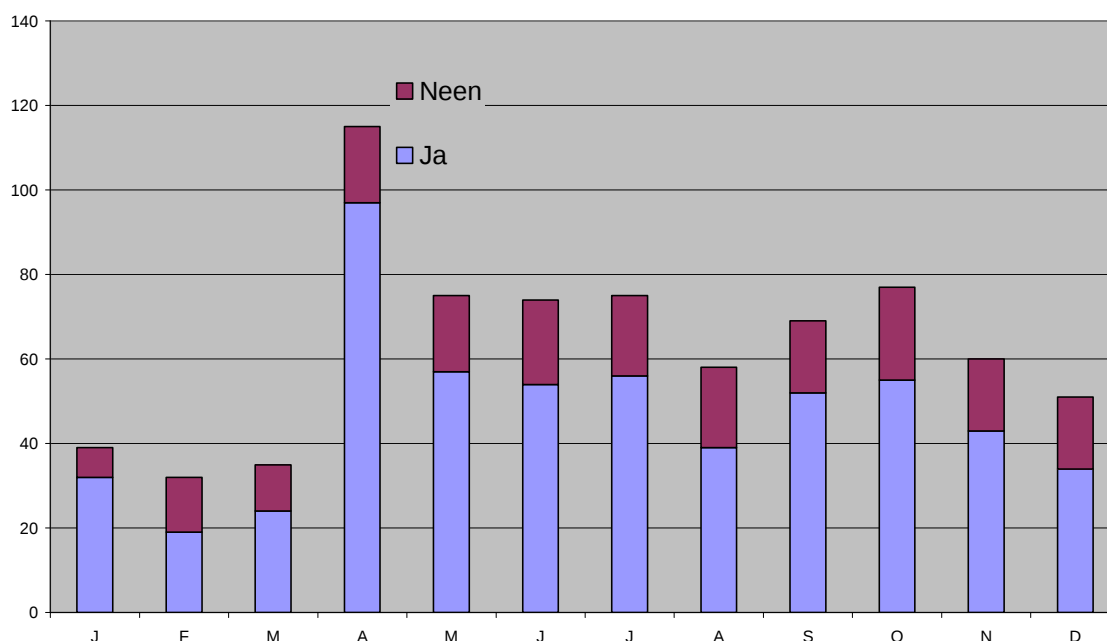
Het absolute aantal ontvankelijke klachten, dat 133 bedraagt voor 2012, is daarom net hoger dan de 132 van 2011, en daarmee het hoogste aantal tot nu toe.

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

Krijgt de klager voldoening?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2012
Ja	32	19	24	97	57	54	56	39	52	55	43	34	562
Nee	7	13	11	18	18	20	19	19	17	22	17	17	198
Ja %	82%	59%	69%	84%	76%	73%	75%	67%	75%	71%	72%	67%	74%
Nee %	18%	41%	31%	16%	24%	27%	25%	33%	25%	29%	28%	33%	26%

Voldoening J/N

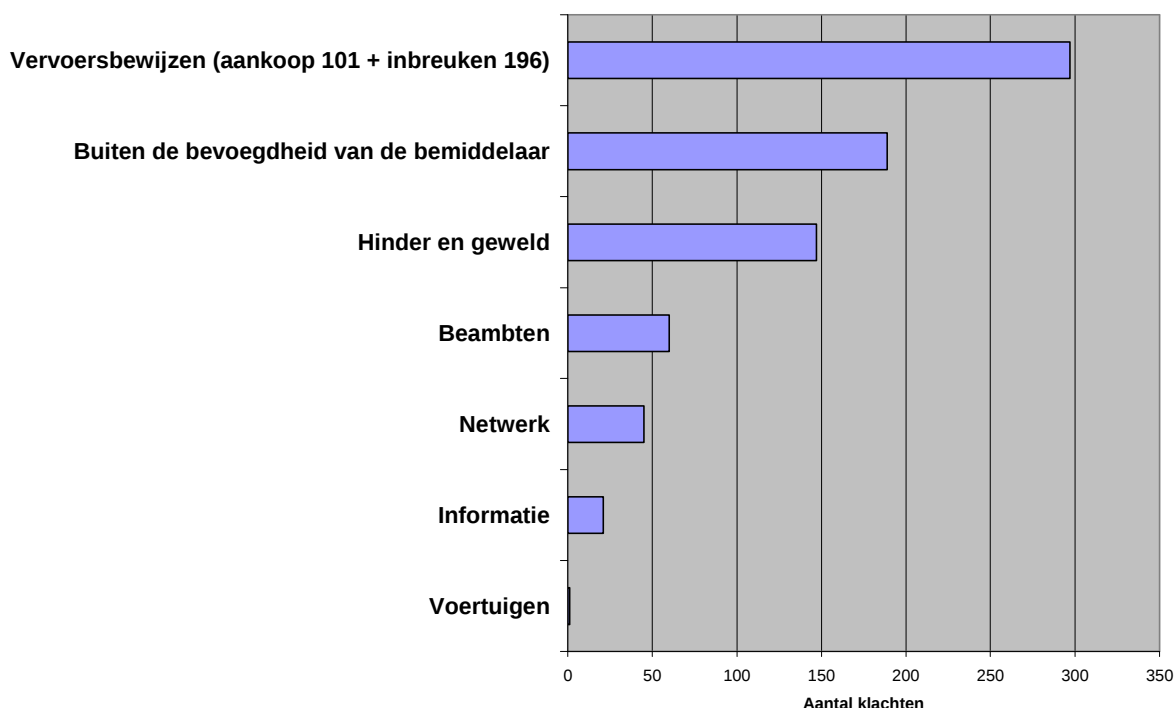


In 2012 kregen 74% van de klagers voldoening. In 2011 was dit 73%. In 2007 was het percentage nog maar 59%.

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

Waarover klaagt men bij de ombudsman?

Vervoerbewijzen (aankoop 101 + overtredingen 196)	297
Buiten de bevoegdheden van de ombudsman	189
Hinder en geweld	147
Beambten	60
Netwerk	45
Informatie	21
Voertuigen	1
Totaal:	760



De vervoersbewijzen zijn nog verreweg het belangrijkste onderwerp van de klacht, hoewel het percentage nog maar 39% van het totaal aantal klachten bedroeg in 2012, tegenover 54% in 2008. De klachten na de aankoop van vervoersbewijzen zijn nog afgenomen, met 101 klachten in 2012 tegenover 126 in 2011. Het aantal klachten als gevolg van constatering van een overtreding is echter in dezelfde periode van 74 naar 196 gestegen. Deze klachten als gevolg van overtredingen tellen voor 25% van het totale aantal klachten in 2012.

Buiten de bevoegdheid van de ombudsman bevinden zich nog 189 klachten, 25 % van de klachten dus. Bijna 10% van alle klachten, precies 74 klachten, hebben betrekking op een andere ombudsman.

Hinder en geweld zijn het volgende onderwerp van klachten. Hoewel over deze categorie slechts 31 klachten binnenkwamen in 2011, gaat het om 191 klachten, vrijwel evenveel als de 196 als gevolg van overtredingen. Deze klachten nemen sterk toe, van 39 in 2010 en 88 in 2011.

Alle andere onderwerpen vertegenwoordigen elk minder dan 10% van de klachten, waarvan 8% over de beambten.

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

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

Code	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tot.	
11100	2	2	1	0	2	1	0	1	1	1	0	0	11	Lawaai-trillingen-hinder van infrastructuur
11200	0	0	1	0	0	2	1	0	2	1	1	1	9	Lawaai-trillingen van voertuigen
12000	1	3	2	4	7	8	4	3	7	9	4	2	54	Wegcode
13100	3	4	0	5	4	5	4	1	5	5	2	3	41	Overige
14000	5	1	5	9	6	5	7	8	7	8	7	6	74	Betreffende een andere ombudsman
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Snelheidsovertreding tram
21110	1	3	4	2	6	1	0	2	4	1	0	0	24	Vervoerbewijs: aankoop/wachtrijen, internet
21120	2	0	2	3	0	1	4	4	1	3	3	2	25	Vervoerbewijs: aankoop/korting
21210	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	1	0	5	VB: terugbetaling van een saldo
21220	0	0	0	0	2	1	1	1	0	0	0	0	5	VB: terugbetaling afstempelingen
21230	3	1	1	4	0	8	4	5	7	6	0	2	41	VB: terugbetaling/defect
21240	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	VB: terugbetaling ingeslikt vervoerbewijs
21310	5	8	8	9	12	13	19	16	12	19	19	20	160	VB: incident / vergissing of fout
21320	0	1	0	0	3	2	1	1	2	1	0	1	12	VB: incident / verlies, diefstal, vergeten
21330	1	1	0	3	1	2	4	3	4	0	4	1	24	VB: incident / inning
22100	0	0	2	0	6	2	7	3	4	5	3	6	38	Netwerk: uurroosters + lijnen (incl. bewijzen)
22200	0	0	0	2	2	1	1	0	0	0	0	1	7	Netwerk: haltes
23100	2	0	1	1	0	2	0	0	1	2	0	1	10	Beambte: is niet gestopt
23200	1	0	0	0	2	3	2	2	1	0	1	0	12	Beambte: rijgedrag (incl. gsm)
23300	3	2	0	0	5	2	4	1	1	1	5	0	24	Beambte: ongepaste taal / mishandeling
23400	0	0	0	0	2	3	2	0	0	3	2	2	14	Beambte: deuren
24000	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Voertuigen
25100	3	1	2	2	2	2	0	2	1	4	0	0	19	Hinder, geweld: netheid+infrastr.
25200	0	0	0	2	2	1	0	0	1	4	0	2	12	Hinder, geweld: verlies+schade
25310	0	1	2	0	0	1	0	0	0	1	2	0	7	Hinder, geweld: valpartijen
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld: zelfmoord
25400	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	6	Hinder, geweld: agressie
25500	3	2	2	66	8	4	8	3	6	0	1	0	103	Hinder, geweld: overig
26100	2	0	2	1	2	1	0	2	2	1	1	0	14	Statische informatie
26200	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	3	1	7	Dynamische informatie (incidenten)
	39	32	35	115	75	74	75	58	69	77	60	51	760	

(VB = vervoerbewijs)

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

Analyse van de klachten

Waarschuwing

Volgens artikel 19 van het Regeringsbesluit van 30 mei 1991, bericht het jaarverslag met name over de verschillende klachten of over de verschillende "soorten klachten".

De eerste jaarverslagen hielden op bij de "soorten klachten".

Daarna hebben we ervoor gekozen om de analyse van iedere klacht te presenteren. Maar in 2012 is het aantal klachten met meer dan 50% toegenomen ten opzichte van het voorgaande jaar. Het zou langdradig zijn om de analyse van 760 klachten in een rapport van meer dan 200 pagina's te lezen. Bovendien zou het nutteloos zijn, omdat deze analyses noodzakelijkerwijs repetitief zouden worden. We hebben het verslag daarom ingekort. We zullen het houden bij voorbeelden. Deze hebben we zo geselecteerd dat ze de "soorten klachten" goed vertegenwoordigen, of dat ze origineel genoeg zijn om interessant te zijn voor de lezer.

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

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

1.1. Trillingen en andere hinder voor buurtbewoners

1.1.1. Trillingen en andere hinder te wijten aan de installaties

1.1.1.1. Stopplaatsen

06062

Mevrouw S klaagt over een schuilhuisje voor haar restaurant. Het gaat niet om de klacht van een gebruiker van de diensten van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.

Mevrouw S kan zich rechtstreeks wenden tot de MIVB. In de hoedanigheid van handelaarster kan zij bovendien de Schepen van Economie en Handel op de hoogte brengen.

1.1.1.2. Bomen in een hoge berm

01031

Meneer C wil dat de bomen die langs lijn 39 staan en die langs zijn eigendom staan worden omgehakt. Klachten van buurtbewoners over de installaties van de MIVB zijn niet ontvankelijk voor de ombudsman.

De ombudsman raadpleegt toch de MIVB. Zo kan hij meneer C laten weten dat er snoei- en hakwerkzaamheden worden voorbereid. Met instemming van meneer C ontvangt de MIVB een kopie van de klacht.

1.1.1.3. Infrastructuurwerken

10056

Meneer B klaagt over geluidsoverlast dat 's nachts wordt veroorzaakt door werken aan de sporen van de MIVB in zijn buurt. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze niet werd ingediend door een MIVB-gebruiker.

De ombudsman wint inlichtingen in en informeert vervolgens meneer B dat deze werken van korte duur zijn en bedoeld zijn om een deel van het spoor te vervangen en dat er een informatiebrief is rondgestuurd.

De ombudsman adviseert meneer B een kopie van zijn e-mail in te dienen bij de persoon die verantwoordelijk is voor het contact met de buurtbewoners. Meneer B bedankt hem.

1.1.2. Lawaai en trillingen te wijten aan voertuigen

06048

Meneer V klaagt over de wissels op het Meiserplein, bij de halte Meiser op de Rogierlaan. Volgens hem veroorzaken de trillingen scheuren in de gebouwen van buurtbewoners. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat.

Gezien het feit dat de klacht geen vertrouwelijke informatie bevat, stuurt de ombudsman een kopie naar de afdelingen Customer Care en Spoorweginfrastructuur van de MIVB. Meneer V bedankt hem.

De MIVB neemt vervolgens contact op met meneer V en bezoekt zijn gebouw, zonder dat ze daarbij trillingen konden constateren. Er zijn metingen uitgevoerd en de wissel is onlangs gecontroleerd en afgesteld. Ten slotte controleert de MIVB de wielen van alle trams die op lijn 62 rijden, de enige lijn die deze toestellen gebruikt. Er was geen probleem. De MIVB zoekt verder.

07057

Meneer D klaagt over lawaai veroorzaakt door tram 39 in een bocht vlakbij zijn woning. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Infrastructuur van de MIVB.

Meneer D bedankt hem.

09011

Meneer B klaagt over lawaai veroorzaakt door de doorgang van trams op de Charleroise Steenweg. De klachten van de buurtbewoners zijn niet ontvankelijk.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, brengt de ombudsman meneer B ervan op de hoogte dat hij een kopie overdraagt aan de afdeling Infrastructuur van de MIVB. Deze afdeling neemt telefonisch contact op met meneer B om hem op de hoogte te brengen van de staat van de werken. De heer B bedankt hem.

11015

Mevrouw R klaagt over trillingen veroorzaakt door de doorgang van de tram in haar laan. De klachten van de buurtbewoners zijn niet ontvankelijk voor de ombudsman.

De ombudsman brengt mevrouw R ervan op de hoogte dat hij de klacht doorgeeft. De afdeling Sporen en bovenleidingen informeert mevrouw R dat ze voor opvolging zullen zorgen.

Mevrouw R bedankt.

1.2. Wegcode

De klachten over inbreuken op de wegcode vallen buiten de bevoegdheden van de ombudsman.

1.2.1. Conflicten met zwakke weggebruikers

1.2.1.1. Oversteken van de tramsporen

Voetgangers hebben absoluut geen voorrang op de tram. Trams zijn overigens niet onderworpen aan de Wegcode (art. 1 van de Code). De reden hiervoor is dat voertuigen op rails niet dezelfde remcapaciteit hebben. Het interne reglement van de MIVB verplicht de bestuurders echter wel om voorzichtig te zijn in de buurt van voetgangers en om ze in bepaalde omstandigheden te waarschuwen. De oversteekplaatsen voor voetgangers worden geleidelijk verbeterd of vervangen door specifieke markeringen daar waar voetgangers de tramsporen over moeten.

05066

Meneer H is bezorgd over ongevallen waarover hij in de pers heeft gelezen. Hij stelt met name voor om de trams uit te rusten met een soort "onderstel" dat de schok in het geval van een personenongeval zou dempen. Het gaat om een "koevanger" waarmee de trams met hoog onderstel van de PCC-series zijn uitgerust. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman merkt op dat de emotie gegrond is maar dat ervoor moet gewaakt lichtvaardig te oordelen. Het staat verre van vast dat het toestel een gunstige rol had kunnen spelen bij de betreffende ongevallen, zeker omdat bepaalde ongevallen juist betrekking hadden op trams die hiermee waren uitgerust. Het toestel is alleen nuttig bij een frontale botsing bij een zeer lage snelheid.

05069

Als gevolg van de ongevallen die zijn opgetreden, komt meneer F terug op een klacht die in 2008 is ingediend, en stelt hij de prioriteit van trams op bepaalde kruispunten weer aan de orde. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman herinnert meneer F eraan dat hij in 2008 de overwegingen in verband met de werking van het contact van de sporen met het wiel had geschetst. Aangezien deze fysieke beperkingen niet zijn veranderd, kan er geen sprake van zijn om het gedrag dat de wegcode voetgangers oplegt te wijzigen. Trambestuurders zijn onderworpen aan andere voorschriften, die met name voorzichtigheid en in bepaalde gevallen het gebruik van een claxon voorschrijven. Het is duidelijk dat meneer F de omstandigheden niet kent van de ongevallen die zijn reactie veroorzaken.

1.2.1.2. Voetgangers - bus

08002

Meneer A was als voetganger betrokken bij een botsing tussen twee bussen van de MIVB. Hij heeft een verwonding aan zijn neus opgelopen en klaagt erover geen nieuws over zijn dossier meer te krijgen. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman brengt meneer A ervan op de hoogte dat hij contact heeft opgenomen met zijn correspondent bij de MIVB enerzijds en met de werkgever van meneer A anderzijds.

Hij vermeldt dat de MIVB het dossier niet heeft geseponeerd. Dit dossier is afgehandeld volgens de normen die arbeidsongevallen of ongevallen op weg naar het werk regelen. Tot nu toe heeft de MIVB een factuur van de ambulance en meerdere bedragen terugbetaald, waarvan de werkgever van meneer A meer details heeft.

Hij vermeldt eveneens dat de MIVB het dossier niet heeft afgesloten.

Meneer A kondigt andere interventies aan. Daarom is het des te belangrijker dat hij de MIVB hiervan op de hoogte brengt. Hiervoor zijn formulieren en medische attesten nodig. Als meneer A moeilijkheden ondervindt bij het invullen van deze formulieren, informeert de ombudsman hem dat zijn werkgever hem hier bij kan helpen.

08007

Meneer G werd bijna omver gereden door een bus. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.

De ombudsman raadt hem aan zich te wenden tot de afdeling Customer Care van de MIVB.

1.2.1.3. Fietzers - bus

Geen enkele klacht over dit onderwerp.

1.2.1.4. Fietzers – tram

10002

Mevrouw B, die zich op de fiets verplaatst, klaagt over een trambestuurder die ongeduldig zou zijn geweest terwijl zij fietst over de Alsebergsesteenweg van de Alphonse Asselbergsstraat naar de Coghenlaan. Mevrouw B is ervan overtuigd dat de wegmarkering haar voorrang geeft op de tram. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.

De ombudsman legt mevrouw B uit hoe zij een klacht moet indienen bij de MIVB.

De ombudsman is echter van mening dat het nuttig is om haar vergissing te doen inzien over haar interpretatie van de wegcode. Een fietser, of iedere categorie weggebruiker, heeft geen enkele prioriteit op de tram, ongeacht de wegmarkering.

De wegcode is niet van toepassing op trams. Artikel 1 luidt dat "Spoorvoertuigen die van de openbare weg gebruik maken, vallen niet onder de toepassing van dit reglement. ". De trambestuurder houdt zich echter aan de instructies en reglementen inzake de exploitatie van trams, die uiteraard veiligheidsvoorschriften bevatten.

Artikel 12.1 verplicht dat "elke weggebruiker moet voorrang verlenen aan de spoorvoertuigen; daartoe moet hij zich zo snel mogelijk van de sporen verwijderen". De wegmarkering stelt de weggebruiker niet van deze verplichting vrij.

Mevrouw B zal moeten nadenken of ze nog altijd een klacht wenst in te dienen.

1.2.2. Conflicten met autobestuurders

1.2.2.1. Aanrijdingen met wagens

04043

Mevrouw M komt terug op een verkeersongeval tussen haar wagen en een bus van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat de feiten van langer dan drie maanden geleden dateren. Bovendien vallen de klachten over inbreuken op de wegcode buiten de bevoegdheden van de ombudsman.

07043

Meneer Z heeft een verkeersongeval gehad met een voertuig van de MIVB. De verantwoordelijke van de sociale dienst van een ziekenhuis vraagt inlichtingen over het dossier. Het gaat niet om een ontvankelijke klacht bij de ombudsman.

De ombudsman geeft de gegevens van de dienst Betwiste Zaken van de MIVB door.

01010

Meneer D heeft twee keer schade aan zijn wagen vastgesteld, nadat deze in de buurt van een rotonde geparkeerd stond. Hij denkt te kunnen beweren dat bussen van de MIVB hier de oorzaak van zouden kunnen zijn. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.

Meneer D wendt zich tot de MIVB.

10052

Mevrouw C klaagt erover dat een bus de achteruitkijkspiegel van haar auto heeft aangereden. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.

De ombudsman bezorgt mevrouw C de gegevens van de dienst Betwiste Zaken van de MIVB.

Tot slot laat de MIVB aan de ombudsman weten dat mevrouw C zal worden vergoed.

10061

Meneer L is licht aangereden, gevolgd door een woordenwisseling met de buschauffeur die hem had ingehaald en onderschept. Meneer L meent dat de medewerker van de MIVB een vluchtmisdrijf heeft gepleegd en zijn plichten heeft verzuimd door te weigeren een ongevallendeclaratie in te vullen. De klacht is niet ontvankelijk omwille van twee redenen: ze is niet afkomstig van een gebruiker en ze betreft de wegcode.

De ombudsman verduidelijkt echter wel het een en ander voor meneer L. De tegenpartij hoeft niets te erkennen om de declaratie volledig te maken. De minnelijke constatering, door de twee partijen ingevuld, is geen verplichting. Iedere partij is vrij om met zijn verzekeringsinstelling te handelen.

Bovendien is een supervisor tussenbeide gekomen. Er is geen reden om eraan te twifelen dat deze alle vereiste informatie zou hebben verzameld zodat de dienst Betwiste Zaken het dossier kan behandelen. Dit is overigens de manier waarop openbare vervoersmaatschappijen de ongevallendossiers behandelen.

Aangezien meneer L aangeeft dat de schade "niet zo erg is", is het zeer waarschijnlijk dat de buschauffeur deze niet heeft opgemerkt. In dat geval is er geen sprake van een vluchtmisdrijf.

11025

De touringcarbestuurder S, uit Polen, is bezorgd over de gevolgen van het geschillendossier over een botsing met een bus van de MIVB. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.

De ombudsman wint toch inlichtingen in bij de dienst Betwiste Zaken. Deze dienst had de verklaring van de chauffeur geregistreerd en wachtte op inlichtingen van de touringcarbestuurder. De ombudsman laat aan de klager weten dat hij zijn e-mail heeft doorgestuurd.

1.2.2.2. Conflicten tussen automobilisten en buschauffeurs

Net als de andere klachten met betrekking tot de wegcode, zijn deze klachten onontvankelijk. De ombudsman geeft aan hoe de klagers te werk moeten gaan om een klacht in te dienen bij de MIVB. In geen geval geeft hij aanklachten door.

05012

Meneer M geeft aan dat een buschauffeur hem heeft afgesneden.

05034

Meneer H legt uit dat een buschauffeur hem niet liet invoegen in een rij met wagens.

06021

Meneer V bekritiseert als automobilist een manoeuvre van een buschauffeur van lijn 48.

02008

Om met de wagen bij het gebouw te komen waar mevrouw M werkt, moet ze over een busbaan gaan. Mevrouw M heeft hierover een woordenwisseling gehad met de buschauffeur.

06074

Meneer A meldt dat twee bussen een kruispunt blokkeerden en dat de chauffeurs onbeleefd tegen hem zijn geweest.

10023

Meneer C klaagt dat een buschauffeur door rood licht reed bij de uitgang van een ziekenhuis.

11011

Meneer M bekritiseert het rijgedrag van de chauffeurs van openbaarvervoersmaatschappijen, zonder verdere details.

11018

Meneer G klaagt over de reactie van een buschauffeur van de lijn 42 waarvan hij de weg had geblokkeerd.

12001

Meneer L bevond zich in een verkeersopstopping op het Meiserplein. Hij wijt deze opstopping aan het onsportieve gedrag van een buschauffeur van de MIVB.

12023

Een touringbuschauffeur liet passagiers uitstappen in de buurt van een doorgang van MIVB-bussen. Meerdere bussen waren zonder problemen gepasseerd. Een buschauffeur vond dat de doorgang te nauw was en liet dit driftig merken. De touringbuschauffeur klaagt hierover bij de ombudsman.

1.2.2.3. Pro Justitia opgemaakt door MIVB-agenten in het kader van de Wegcode.

02027

Meneer B werd bekeurd omdat zijn auto geparkeerd stond bij een bushalte. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode. De ombudsman adviseert meneer B om zijn opmerkingen door te geven aan de administratieve dienst voor overtredingen, die ze aan het Parket zal doorgeven.

03014

Meneer M heeft zijn voertuig op een bushalte geparkeerd. Hij klaagt erover dat hij een proces-verbaal in het Nederlands heeft ontvangen. Meneer S ergert zich eraan, omdat hij dacht dat op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het Frans de voertaal zou zijn. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.

De ombudsman laat meneer S echter weten dat, wat betreft het taalgebruik, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tweetalig is. Er wordt geen voorkeur gegeven aan het Frans of aan het Nederlands. Meneer S kan een vertaling van het document ontvangen door zich te wenden tot inbreuken@mivb.irisnet.be.

Het document, of het nu in het Frans of in het Nederlands is, geeft aan welke rechtsmiddelen er zijn. Meneer S heeft de mogelijkheid om zijn observaties aan hetzelfde e-mailadres te richten. De MIVB geeft deze observaties tegelijkertijd met het proces-verbaal door aan het Parket.

04005

Mevrouw S had haar auto op een bushalte van de MIVB geparkeerd. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode. Mevrouw S kan haar opmerkingen sturen naar het adres

inbreuken@mivb.irisnet.be. De dienst Administratief beheer van overtredingen voegt dit bij het dossier dat naar het Parket wordt gestuurd.

04094

Meneer A heeft een bekeuring gekregen, waarvan hij de vertaling in het Frans vraagt. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode. De ombudsman geeft echter buiten bemiddeling enige informatie. Volgens de bekeuring was het voertuig van meneer A geparkeerd in overtreding van artikel 25.1.2 van de wegcode, waarin het wordt verboden om op minstens 15 meter aan weerszijden van een haltepaal van openbaar vervoer te parkeren.

De bekeuringen zijn opgesteld in de taal van de bekeurende agent. Meneer A kan de vertaling in het Frans aanvragen.

Meneer A heeft altijd het recht om een bekeuring te betwisten of om zijn bezwaren bij het Parket in te dienen met behulp van het formulier dat tot zijn beschikking is.

De ombudsman informeert de dienst Administratief beheer van overtredingen van de MIVB over het verzoek van meneer A.

09010

Meneer M heeft zijn voertuig op een busparkeerplaats geparkeerd. Hij betwist de bekeuring. Aangezien de klacht betrekking heeft op de wegcode is deze niet ontvankelijk door de ombudsman.

De ombudsman geeft hem enige uitleg en geeft aan hoe hij een klacht kan indienen bij inbreuken@mivb.irisnet.be

1.2.2.4. Gemeentelijke parkeerreglementen

09014

Meneer A klaagt erover dat de parkeerplaats bij het metrostation Heysel betalend is geworden.

09061

Mevrouw V klaagt over de installatie van parkeermeters bij de parkeerplaats van Heysel.

10003

Mevrouw R klaagt erover dat de parkeerplaatsen vlakbij het metrostation Stuyvenberg betalend zijn geworden. Aangezien de klacht betrekking heeft op de wegcode is deze niet ontvankelijk.

De ombudsman herinnert eraan dat volgens het parkeerplan van de Stad Brussel, van kracht vanaf 1 oktober, parkeren op het hele grondgebied van de Stad betalend is. Zelfs buurtbewoners moeten een vergunning kopen.

10046

Mevrouw R klaagt erover dat de parkeerplaatsen vlakbij de metrostations Koning Boudewijn, Heizel en Houba-Brugmann betalend zijn geworden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman legt uit wat ze moet doen. Mevrouw T bedankt.

10048

Mevrouw R klaagt erover dat de parkeerplaatsen vlakbij de metrostations Koning Boudewijn, Keizel en Houba-Brugmann betalend zullen worden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft aan hoe ze tewerk moet gaan en geeft enige informatie.

1.2.3. Weginfrastructuur

05030

Meneer D vraagt aandacht voor de situatie van het kruispunt aan de Leopold III-laan/Wahislaan. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.

11023

Als gevolg van een persoonsongeval op het net van de MIVB, uit meneer S zijn mening over het tramnetwerk van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode. Enkele beoordelingselementen worden aan meneer S geboden, buiten bemiddeling.

1.2.4. Botsing met een gevel

06057

Tijdens een manoeuvre heeft een MIVB-bus een gevel beschadigd. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze niet afkomstig is van een gebruiker van de MIVB en omdat deze betrekking heeft op de wegcode.

De ombudsman raadpleegt toch de dienst Betwiste Zaken van de MIVB. De MIVB had verzekeraars aangeschreven en een herstellingsofferte aangevraagd. Dat is bijna anderhalf jaar geleden. Sindsdien is er geen reactie gekomen op de brief van de MIVB aan de verzekeraars van het gebouw.

1.3. Overige

1.3.1. Klachten over de MIVB maar buiten de bevoegdheid van de ombudsman

1.3.1.1. Klachten over de afdeling Human Resources

02017

Meneer P is de zoon van een overleden MIVB-medewerker. Hij eist een uitbetaling door de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk aangezien de ombudsman niet bevoegd is op het gebied van klachten door MIVB-medewerkers. De ombudsman raadt meneer P aan zich te wenden tot de afdeling Human Resources van de MIVB.

06058

Mevrouw H klaagt erover dat haar man geen reactie heeft gekregen op zijn sollicitatie bij de MIVB. De ombudsman is niet bevoegd voor klachten die niet afkomstig zijn van een gebruiker. Hij laat dit aan de correspondent weten.

09047

Meneer N heeft een probleem met de aanwervingsdienst van de MIVB. De bevoegdheid van de ombudsman is beperkt tot klachten van gebruikers van de diensten van de MIVB. De klacht van meneer N is niet ontvankelijk.

1.3.1.2. Overig

01022

Meneer V klaagt erover dat buschauffeurs hun motor laten draaien bij de eindhalte van de lijn 64. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze niet werd ingediend door een MIVB-gebruiker.

1.3.2. Klachten die niets te maken hebben met de MIVB

1.3.2.1. Klachten bestemd voor de Ombudsdienst van FOD Economie

06065

Mevrouw X heeft een bijstandabonnement genomen in het geval van autopech. Mevrouw X heeft gemerkt dat ze niet de meest gunstige abonnementsformule heeft gekozen. Ze richt zich ten onrechte tot de ombudsman van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman raadt haar aan te kijken op de website van FOD Economie over consumentengeschillen.

1.3.2.2. Dienst Collecto

12017

Meneer D heeft een probleem gehad met de collectieve taxidienst Collecto. Hij eist een schadevergoeding van 10 euro. Maar Collecto is geen dienst van de MIVB. De ombudsman van de MIVB is niet bevoegd voor klachten over deze dienst.

De ombudsman geeft het adres collecto@mrbc.irisnet.be door, waar opmerkingen van gebruikers van Collecto worden ontvangen.

1.3.2.3. Overige

05029

Meneer S heeft een probleem met een sociaal netwerk op internet. De klacht is niet ontvankelijk.

06023

Mevrouw V wijst erop dat er een fout is geslopen in een krantenartikel over de winnaar van een wielrencompetitie. Dit heeft niets te maken met de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.

07044

Meneer S is een student. Hij heeft zich niet voor de uiterste inschrijfdatum voor een examensessie ingeschreven. Hij vraagt advies. Het is geen klacht die ontvankelijk is voor de ombudsman van de MIVB.

De ombudsman raadt aan om contact op te nemen met de onderwijsinstelling.

09020

Meneer T is gebeten door de hond van zijn werkgever. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze niets te maken heeft met de MIVB. De ombudsman adviseert hem om zich te informeren op de website van FOD Justitie en geeft hem de gegevens hiervan door.

1.4. Klachten bestemd voor andere ombudsmannen

Elke ombudsman ontvangt klachten die niet voor hem bestemd zijn.
De ombudsman bij de MIVB heeft 74 klachten ontvangen, die bestemd waren voor andere bemiddelaars en ombudsmannen.

Als de aard van de klacht het toelaat, maakt de ombudsman van de MIVB deze rechtstreeks over aan zijn collega. Anders verwijst hij de klager door.

1.4.1. Federale ombudsman

Dit zijn klachten die betrekking hebben op federale overheden. Hier beperken we ons tot een voorbeeld.

01015

Meneer H verwachtte een pakketje uit China. Het pakketje is door de douane vastgehouden. Bij de douane heeft meneer H vastgesteld dat er onderdelen uit het pakketje ontbraken. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. Ze is niet ontvankelijk.

Meneer H heeft een klacht ingediend bij de politie. De ombudsman geeft toch de gegevens van zijn collega's, de federale ombudsmannen (wat betreft de douane) en de ombudsmannen van de postdiensten door.

1.4.2. Vlaamse ombudsman

De Vlaamse ombudsman is bevoegd voor klachten over De Lijn.

De ombudsman van de MIVB krijgt veel klachten over De Lijn, omdat hij in de lijsten met Nederlandstalige ombudsmannen als eerste staat vermeld, doordat zijn officiële titel "bemiddelaar" hem alfabetisch voor de ombudsmannen plaatst. Hier volgt een voorbeeld.

08041

De echtgenoot van mevrouw V heeft van De Lijn een DINA-abonnement ontvangen. DINA-abonnementen zijn een initiatief van de Vlaamse regering met de bedoeling het gebruik van het openbaar vervoer te stimuleren. Net als de abonnementen Brussel'Air, worden deze verkregen door de inschrijving van een kentekenplaat te beëindigen.

Maar omdat meneer V sindsdien de leeftijd van 65 jaar heeft bereikt, heeft hij een gratis OmniPas 65+.

Mevrouw V vraagt of het mogelijk is om het DINA-abonnement op haar naam te zetten. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. Ze is niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft enige informatie aan mevrouw D. Hij adviseert haar om zich te richten tot De Lijn en vervolgens, eventueel, tot zijn collega, de Vlaamse Ombudsman.

1.4.3. Waalse ombudsman

De Waalse ombudsman is bevoegd voor klachten in tweede lijn over de TEC.

04079

Meneer G klaagt als automobilist over een buschauffeur van de TEC. Omdat dit niet gaat over de MIVB, is de klacht niet ontvankelijk.

De ombudsman adviseert hem om zich tot de TEC te richten en vervolgens, indien nodig, tot zijn collega, de Ombudsman van het Waals gewest.

Meneer G bedankt hem.

1.4.4. Ombudsman Pensioenen

09040

Mevrouw D klaagt dat haar pensioen niet op de gebruikelijke datum op haar bankrekening is gestort. De ombudsman stelt mevrouw D voor zich te richten tot zijn collega-ombudsman Pensioenen aan wie hij een kopie van de klacht doorgeeft.

1.4.5. Ombudsman voor de treinreizigers

Bepaalde klachten hebben uitsluitend betrekking op de ombudsman voor de treinreizigers. Andere klachten hebben zowel betrekking op de NMBS als op de MIVB. Dit is het geval als de klacht betrekking heeft op combinatieabonnementen.

11045

Monsieur D is erachter gekomen dat hij houder is van twee MoBIB-kaarten. Hij vraagt hulp van de ombudsman om het mysterie op te lossen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman stelt aan meneer D voor om zich te richten tot de NMBS. Nadat hij enkele inlichtingen heeft ingewonnen bij de MIVB, laat de ombudsman aan meneer D weten welke hypothese hem het waarschijnlijkst lijkt. De MIVB heeft hem geen MoBIB-kaart geleverd.

De NMBS heeft meneer D echter wel een eerste MoBIB-kaart geleverd (met de logo's van de NMBS en de MIVB) in mei 2010. Deze kaart is bedoeld voor houders van combinatieabonnementen NMBS + MIVB en is bedoeld om de klapdeurtjes van het MIVB-net in werking te stellen. Meneer D heeft 5 euro betaald voor deze eerste MoBIB-kaart.

Eerder had meneer D een abonnement NMBS+MIVB voor 2009-2010 gekocht, toen er nog geen automatische klapdeurtjes waren en de MoBIB-kaarten nog niet algemeen in gebruik waren op het MIVB-netwerk.

De NMBS heeft meneer D in november 2012 een nieuwe MoBIB-kaart gegeven, ter vervanging van de kaart die in 2010 was afgegeven. Na controle blijkt dat dit nummer het nummer is van de MoBIB-kaart die door de NMBS is afgegeven en waarvan hij houder is. Voor deze nieuwe kaart heeft hij 10 euro betaald, de prijs van een duplicaat.

Voor de zekerheid raadt de ombudsman meneer D aan om te controleren dat de kaart is uitgerust met het dubbele logo van de NMBS (de B omringd door een ovaal) en de MIVB. De NMBS heeft deze kaart opgeladen met een jaarcontract voor een MIVB-abonnement, dat wil zeggen het MIVB-gedeelte van het combinatieabonnement.

Volgens de bepalingen die in onderling overleg zijn genomen tussen de MIVB en de NMBS, regelt deze laatste geschillen over de MoBIB-kaarten die worden afgegeven.

Vanaf de maand november 2012 heeft de NMBS ook het MoBIB-systeem ingevoerd en geeft de NMBS daarom eigen MoBIB-kaarten af.

De MoBIB-kaarten van het oude systeem, die alleen betrekking hadden op het MIVB-deel van het combinatieabonnement NMBS+MIVB, worden niet meer afgegeven. De nieuwe NMBS-kaarten ontvangen NMBS-contracten (wat niet het geval was voor de oude MoBIB-kaart) en de MIVB-contracten afgegeven door de NMBS in het kader van een combinatieabonnement NMBS+MIVB.

De ombudsman gaat er, tot het tegendeel bewezen is, vanuit dat de NMBS hem in deze overgangperiode van november 2012 nog een duplicaat van het oude kaarttype heeft gegeven. Hij heeft daarom nog altijd zijn oude NMBS-documenten nodig om op het NMBS-net te reizen, terwijl de MoBIB-kaart van het oude model alleen op het MIVB-net kan worden gebruikt.

De ombudsman raadt meneer D aan om een klacht in te dienen bij de NMBS en om, als hij geen voldoening vindt, zich te richten tot de ombudsman Spoorwage reizigers.

1.4.6. Ombudsman Postsector

06015

De vader van meneer P ontvangt zijn krant niet meer. Dit heeft niets te maken met de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman raadt meneer P aan om zich te richten tot zijn collega van de Postsector, aan wie hij een kopie doorstuurt en die de ontvangst bevestigt.

1.4.7. Ombudsman Telecommunicatie

01014

De heer D klaagt over een telefoonoperator. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. Ze is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de gegevens van de Ombudsman Telecommunicatie door aan meneer N en hij geeft de klacht aan zijn collega door.

De ombudsman Telecommunicatie vraagt aanvullende informatie via de ombudsman bij de MIVB. Deze geeft de vraag aan de klager door en nodigt hem uit om direct met de ombudsman Telecommunicatie door te gaan.

07039

Mevrouw H, een winkelierster, heeft een probleem met haar betalingsterminal, waarvan de slechte werking een negatieve invloed heeft op haar omzet. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman raadt mevrouw H aan zich te richten tot zijn collega van Telecommunicatie.

08037

Meneer J wenst van telecomoperator te wisselen zonder kosten te betalen. De klacht heeft niets te maken met de diensten van de MIVB. De ombudsman stelt voor dat meneer J zich eerst richt tot de telecomoperator en vervolgens, indien nodig, tot zijn collega van Telecommunicatie.

1.4.8. Ombudsman Energie

06033

Mevrouw V klaagt dat haar vorige energieleverancier haar het bedrag van de eindafrekening niet heeft terugbetaald. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman stelt mevrouw V voor zich te richten tot zijn collega-ombudsman Energie aan wie hij een kopie van de klacht doorgeeft en die ontvangst bevestigt.

1.4.9. Ombudsman Banken

07071

Mevrouw M heeft een probleem met haar bank. Haar klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman raadt mevrouw M aan om zich te richten tot zijn collega Banken en informeert mevrouw M dat hij haar klacht doorgeeft.

1.4.10. Ombudsman Verzekeringen

05008

Meneer V rekende op zijn verzekeraar om hem voor justitie te verdedigen maar de verzekeraar weigert. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze niets te maken heeft met de MIVB.

De ombudsman raadt hem aan om zich te richten tot zijn collega Ombudsman Verzekeringen.

Meneer V bedankt hem.

1.4.11. Lokale ombudsmannen

04101

Meneer E wenst te klagen over twee politieagenten. De klacht is niet ontvankelijk voor de ombudsman van de MIVB.

De ombudsman stelt aan meneer E voor om zich te richten tot het politiehoofd van de zone, of tot de bemiddelingsdienst van de stad of gemeente, als er een bestaat, of tot het Comité P.

06045

Meneer S, die in een sociale woning woont, is het voorwerp van een uitwijzingsbevel. Hij is verplicht de huurborg terug te betalen. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. De ombudsman stelt voor contact op te nemen met zijn collega, de Ombudsman van de betreffende Stad.

2. Met betrekking tot MIVB-diensten

2.1. Vervoerbewijzen

2.1.1. Aankoop

2.1.1.1. Moeilijkheid om een biljet aan te kopen

01018

Meneer W kan het abonnement van zijn dochter niet online via Bootik bestellen. De klacht is ontvankelijk. Nadat hij de dienst Verkoop op afstand heeft geraadpleegd, informeert de ombudsman meneer W dat het abonnement is "afgegeven" en dat de eerste validering van de MoBIB-kaart volstaat om het te activeren.

02020

Meneer T wenst zijn jaarabonnement via een e-mail te verlengen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman informeert meneer T dat hij zijn abonnement online via Bootik kan vernieuwen. Meneer T bedankt.

03008

Mevrouw D heeft haar abonnement opgeladen bij een Go-paal. Ze heeft het betalingsbewijs op basis waarvan ze wordt terugbetaald door haar werkgever niet ontvangen. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB. Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, laat de ombudsman weten aan mevrouw D dat hij de klacht doorgeeft aan de MIVB. De afdeling Klantenrelaties stuurt het bewijs op naar mevrouw D.

03010

De zoon van meneer R heeft een maandabonnement bij een GO-paal gekocht. Zijn rekening is gedebiteerd met een bedrag van 2x 17,75 euro, tarief van de FG (Franse Gemeenschap) voor jonger dan 25 jaar. Meneer R wil dat de 17,75 euro die hij onterecht heeft betaald worden terugbetaald. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert meneer R dat bij de transactie slechts een maandabonnement (voor jonger dan 25 jaar) is afgegeven voor de prijs van 17,75 euro, tarief van kracht tot 31 januari 2012, rekening houdend met de vergoeding van 50% door de Franse Gemeenschap. Het gaat niet om een schoolabonnement maar de FG betaalt dit bedrag toch. Ter informatie: de abonnementen "jonger dan 25 jaar" zijn niet meer in het nieuwe tariefrooster opgenomen dat sinds 1 februari van kracht is en zijn daarom sindsdien niet meer te koop. De MIVB heeft geen verplichting om een zaak of dienst terug te betalen die volgens de regels is aangekocht.

Maandabonnementen worden niet terugbetaald.

Als de MIVB echter een betaling heeft ontvangen zonder tegenprestatie te leveren, moet dit bedrag uiteraard worden terugbetaald.

De afdeling Klantenrelaties laadt de kaart van meneer R - op afstand- met een tienrittenkaart en drie ritkaarten. Vervolgens klaagt meneer R nog over problemen bij het laden van zijn tienrittenkaart.

03013

Mevrouw V klaagt over de kwaliteit van de foto die op haar nieuwe MoBIB-kaart staat. Deze kaart is een duplicaat waarvoor mevrouw V 10 euro heeft betaald.

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

De bemiddelingsdienst neemt contact op met de Bootik waartoe mevrouw V zich heeft gericht. De verantwoordelijke stemt ermee in om de kaart gratis te vervangen. Mevrouw V bedankt.

05019

Mevrouw V heeft geen betalingsbewijs ontvangen van het maandabonnement dat ze bij een Go-paal heeft gekocht. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB. Aangezien de klacht geen vertrouwelijke informatie bevat, geeft de ombudsman ze door aan de afdeling Customer Care van de MIVB. Deze afdeling stuurt het attest aan mevrouw V.

05025

Mevrouw B ondervindt moeilijkheden bij het herladen van haar MoBIB-kaart, waardoor ze soms kaarten moet kopen om te reizen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

Om in het allernoodzakelijkste te voorzien, stelt de ombudsman aan mevrouw B voor om naar een verkooppunt van de MIVB (een "bootik") te gaan om haar kaart te laten nakijken. Als de kaart geen zichtbare schade vertoont als gevolg van onzorgvuldigheid, vervangt de MIVB de kaart gratis. Anders kost een duplicaat 10 euro.

05044

Mevrouw V heeft een MoBIB-maandabonnement besteld dat geldig is vanaf 28 april 2012. Ze heeft het abonnement niet ontvangen. Ze heeft het ten slotte midden mei 2012 in Bootik gekocht. Ze vraagt een vergoeding voor de twee weken die verloren zijn gegaan. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de e-mail van mevrouw V niet vertrouwelijk is, draagt de ombudsman deze over aan de MIVB. Hij informeert mevrouw V dat hij aan de MIVB heeft gevraagd om specifiek aandacht te besteden aan haar geval en aan andere gelijkaardige situaties. De afdeling Customer Care stuurt mevrouw V 2 tienrittenkaarten.

05048

Mevrouw E heeft een tienrittenkaart Jump (13 euro) gekocht terwijl het haar bedoeling was om 10 ritten te laden op haar MoBIB-kaart (11,80 euro). Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman wijst mevrouw E op het feit dat, als ze de MoBIB-kaart niet heeft genomen, een andere reiziger van het koopje zal hebben geprofiteerd.

05058

Meneer B, wiens portemonnee is gestolen, betreurt het dat hij 10 euro moet betalen voor het duplicaat van zijn MoBIB-kaart. Hij vraagt zich af hoe hij de ritten die op deze kaart zijn geladen kan terughalen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman stelt meneer B gerust. Een duplicaat is per definitie een kopie dat conform het origineel is. De MIVB moet daarom alle contracten die zich op de originele MoBIB-kaart bevonden overdragen op het duplicaat. Dit is van toepassing op abonnementen, zonder dat dit problemen geeft. Wat betreft contracten voor ritten, zoals de 2 x tien ritten verminderd met de drie die gebruikt zijn op de kaart van meneer B, heeft de verkoper in de Bootik niet direct toegang tot de gegevens en moet hij contact opnemen met een vertegenwoordiger van de zetel in aanwezigheid van de klant. Als dit contact niet mogelijk is binnen een redelijke termijn die aanvaardbaar is voor de klant, geeft de beampte de MoBIB-kaart toch terug en adviseert hij de klant om zich te richten tot de afdeling Customer Care. Deze afdeling zorgt voor het laden van de database en de MoBIB-kaart wordt bijgewerkt bij een eerste doorgang langs een ontwaarder.

De beampte had meneer B hierover moeten informeren. De ombudsman raadt meneer B aan om contact op te nemen met de afdeling Customer Care.

Meneer B bedankt hem. Hij zal de afdeling Customer Care opheldering vragen over het teruggevorderde bedrag voor het duplicaat.

08027

Mevrouw B wilde haar jaarabonnement verlengen bij de Bootik van Stockel en betreurt dat het verkooppunt meerdere dagen gesloten is, zonder dat de klanten hiervan op de hoogte zijn gebracht. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Na inlichtingen te hebben ingewonnen, laat de ombudsman aan mevrouw B weten dat hij het betreurt dat de MIVB de gebruikers niet heeft geïnformeerd. Toch moet, tot verontschuldiging van de MIVB, worden gepreciseerd dat ze te maken had met onvoorziene afwezigheden en dat het niet mogelijk was om de dienst te verzekeren.

09026

Meneer C vraagt de terugbetaling van een tienrittenkaart die hij bij het metrostation Roodebeek heeft gekocht. Het bedrag is van zijn rekening afgeschreven zonder dat hij de kaart heeft gekregen. De klacht is ontvankelijk. De MIVB stuurt een 10-rittenkaart.

09036

Mevrouw B wilde een maandabonnement kopen bij een Go-automaat. In plaats van het abonnement heeft de automaat een « vergoedingsbon » afgeleverd. Mevrouw B heeft deze bon bij de Bootik van het Zuid-station afgegeven om de 46,50 euro van het abonnement terugbetaald te krijgen. De loketmedewerker liet weten dat een terugbetalingsaanvraag alleen online kan worden ingediend. De klacht is ontvankelijk.

Nadat de ombudsman contact heeft opgenomen met de afdeling Customer Care van de MIVB, informeert hij mevrouw B dat ze de keuze heeft tussen twee opties: ofwel de terugbetaling op de bankrekening waarvan ze het nummer doorgeeft vragen, of aanvaarden dat de MIVB op basis van de gegevens van de MoBIB-kaarten een maandabonnement laadt, dat zal beginnen op de datum die mevrouw B kiest. De afdeling Customer Care zal contact opnemen met mevrouw B. Mevrouw B bedankt.

Opmerking. Het antwoord van de beambte in de Bootik is niet aanvaardbaar. Deze beambte moest de klacht ontvangen en doorgeven.

2.1.1.2. Moeilijkheid om een voorkeurtarief te verkrijgen

01023

De vertegenwoordiger van een sociale dienst verlangt dat het openbaar vervoer kosteloos wordt voor "niet-begeleide minderjarigen". Zij beschikken over een attest van het OCMW maar hebben geen identiteitsdocument. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman laat al aan meneer T weten dat de MIVB de richtlijnen van Vreemdelingenzaken met betrekking tot identiteitsdocumenten volgt.

De ombudsman merkt echter op dat de MIVB maandabonnementen heeft afgegeven (tegen vol tarief).

De ombudsman is bereid om te antwoorden als hij een ontvankelijke klacht zal hebben ontvangen. Hij dringt bij de MIVB aan dat de klager snel antwoord moet krijgen.

01036

Mevrouw D heeft voor haar kinderen "B(rik)"-abonnementen gekocht. Deze schoolabonnementen waren door de Vlaamse gemeenschap gesubsidieerd. Omdat ze zich realiseerde dat ze beter abonnementen "grote gezinnen" had kunnen kopen, die voordeliger zijn, heeft ze aan de MIVB gevraagd om haar het verschil terug te betalen. De MIVB heeft haar dit beloofd. Mevrouw D wachtte echter tevergeefs tot het bedrag werd gestort.

Hoewel de MIVB niet verplicht is om "B(rik)"-abonnementen terug te betalen, stemt de afdeling Klantenrelaties ermee in om haar in de vorm van tienrittenkaarten terug te betalen.

Deze regeling past mevrouw D. Haar echtgenoot heeft geen abonnement en kan de kaarten goed gebruiken.

Mevrouw D zal de kaarten bij de sociale zetel van de MIVB komen afhalen.

03006

Meneer V, vader van een groot gezin, klaagt dat hij geen voordelig tarief krijgt bij de vernieuwing van de abonnementen van zijn twee oudste dochters. Zijn terugbetalingsaanvraag heeft betrekking op een bedrag van 40,75 euro. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman neemt in overweging dat de drie kinderen van meneer D ieder een schoolabonnement hebben. Twee van deze abonnementen gingen respectievelijk in december 2011 en januari 2012 in. Meneer V was van plan het derde abonnement voor 1 februari 2012 te kopen, de datum waarop het tarief zou wijzigen. Dit derde abonnement werd uiteindelijk op 1 februari gekocht, waardoor de MIVB het tarief van het eerste kind heeft toegepast (van een gezin met drie kinderen). Meneer V verlangt het tarief van een tweede abonnement (omdat het gaat om het tweede abonnement in 2012) en bijgevolg de terugbetaling van het verschil.

Rekening houdend met de vergoeding van 50% door de Franse gemeenschap, heeft meneer V in totaal 203,75 euro betaald voor de drie abonnementen, oftewel 81,50 voor het eerste; 40,75 voor het tweede en 81,50 voor het abonnement dat op 1 februari werd gekocht.

Als meneer V, zoals hij het wenste, het tarief tweede kind had gekregen voor het abonnement dat hij op 1 februari kocht, zou hij 40,75 euro minder hebben betaald. Hij vraagt de terugbetaling van dit bedrag.

De ombudsman verklaart het begrip van 1e, 2e en 3e kind aan meneer V. De MIVB telt gedurende eenzelfde tariefperiode, dat wil zeggen vanaf 1 februari. Meneer V telt vanaf het eerste gekochte abonnement en gaat zo verder tot het derde, ongeacht het moment waarop deze aankopen plaatsvonden.

Maar volgens de toekenningsvoorwaarden van het verminderde tarief vanaf het tweede kind in de brochure over schoolabonnementen:

1) Het degressieve tarief hangt niet af van de leeftijd van de kinderen (...), maar van de chronologische volgorde waarin de schoolabonnementen werden gekocht.

2) **Alle abonnementen moeten tijdens dezelfde tariefperiode zijn uitgegeven (1 februari 2011 tot 31 januari 2012).** De begindatum van het abonnement is de datum waarmee rekening wordt gehouden.

Deze tekst heeft betrekking op de periode van 1 februari 2011 tot 31 januari 2012. Een tariefperiode eindigde op 31 januari 2012 en, bijgevolg, startte de volgende op 1 februari 2012. Alle tarieven van de MIVB gaan in op 1 februari.

Meneer V bekritiseert de keuze van 1 februari omdat deze verschilt van het begin van het schooljaar.

Maar het begin van het schooljaar is niet gelijk voor de hele bevolking. Het academiejaar begint niet tegelijkertijd met het schooljaar van basisscholen, om nog niet te spreken van Erasmus-studenten die mogelijk een eerste trimester in het buitenland hebben gestudeerd en vervolgens in België verder studeren.

De ombudsman merkt verder op dat meneer V zelf de abonnementen niet in september vernieuwd.

Ook merkt hij op dat als meneer V het laatste abonnement voor 1 februari had gekocht, hij slechts 40,75 euro voor dit abonnement zou hebben betaald, in plaats van 81,50.

Meneer V heeft deze aankoop eerst geprobeerd te doen in een kiosk. Omdat het om een kind gaat dat net 13 jaar is geworden en zijn eerste betalende abonnement koopt, gaat het niet om een verlenging maar om een nieuw abonnement. Kiosken verkopen geen nieuwe abonnementen.

Meneer V ging daarom vervolgens naar een Bootik, waar de medewerker hem om een attest van de samenstelling van het gezin vroeg. Meneer V vond dat dit niet nodig was, omdat hij al een dergelijk attest had ingediend en de samenstelling niet was gewijzigd. De ombudsman informeert meneer V dat het attest bij ongewijzigde samenstelling alleen overbodig is in het geval van een verlenging van het abonnement. In het huidige geval gaat het niet om een verlenging omdat het abonnement van een ander type is dan het vorige. Het is een eerste aankoop.

Het verminderde tarief is van toepassing in de loop van eenzelfde tariefperiode beginnend op 1 februari. Als meneer V de abonnementen op de vervaldatum verlengt, zoals zijn bedoeling is, dan zullen het abonnement dat ingaat in december 2012 en het abonnement dat ingaat in januari 2013, het tweede en het derde abonnement van de tariefperiode tussen 1 februari 2012 en 31 januari 2013 zijn. Deze twee abonnementen zullen worden verkocht volgens het tarief van tweede en derde kind, volgens het verminderde tarief van de MIVB voor grote gezinnen.

Hierbij wordt opgemerkt dat de Franse gemeenschap schoolabonnementen niet meer subventioneert. Maar dit heeft niets te maken met de toepassing van het verminderde tarief voor kinderen uit eenzelfde familie.

03023

Meneer W is verbaasd dat hij de volledige prijs heeft moeten betalen bij het verlengen van het schoolabonnement van zijn vierde kind. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Toch informeert de ombudsman naar de klantenfiches van de vier kinderen.

M, die niet de oudste is, was de eerste van de vorige tariefperiode en er werd voor zijn abonnement daarom € 81,50 betaald, rekening houdend met de tenlasteneming van 50% door de FG.

P, de oudste, was de tweede van deze tariefperiode en er werd voor zijn abonnement daarom € 40,75 betaald, rekening houdend met de bijdrage van 50% door de FG.

G, de derde in leeftijd, was ook de derde voor de tariefperiode. Het abonnement van de derde kost € 40,75, net als dat van de tweede.

O is de vierde. Hij was ook de eerste van de tariefperiode die op 1 februari 2012 ingaat. Voor zijn abonnement is € 163,00 betaald, zonder korting van de Franse gemeenschap. Om deze korting te verkrijgen, moest het attest van de FG, door de school ingevuld, worden voorgelegd.

De ombudsman kan niet verder op het dossier ingaan, aangezien de klacht niet ontvankelijk is.

Hij raadt meneer W aan om het FG-formulier, door de school ingevuld, in een Bootik voor te leggen, met alle benodigde documenten voor een "kaartvervanging". De MIVB zal de kosten en de begonnen maanden in vermindering brengen.

De afdeling Klantenrelaties nodigt meneer W uit om naar een Bootik te komen, met alle documenten, zodat een medewerker van de MIVB het klantenprofiel van de vierde zoon kan aanpassen en een terugbetalingsaanvraag voor het abonnement dat tegen vol tarief werd gekocht, in te dienen.

04001

Meneer I heeft een NMBS-nettreinkaart - eerste klas - om vaderlandslievende redenen, geldig voor de TEC, de MIVB en De Lijn. Hij vraagt hoe hij door de poortjes van de MIVB komt. Meneer I wendt zich rechtstreeks tot de ombudsman zonder eerst klacht te hebben ingediend bij de MIVB. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

Omdat de klacht geen vertrouwelijke informatie bevat, geeft de ombudsman de klacht door aan de MIVB en vraagt hij een snel antwoord.

04022

Het lukt meneer Z niet om zijn MoBIB 65+-kaart te krijgen via "Bootik online". Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert meneer Z toch hoe hij tewerk moet gaan om te bestellen via "Bootik online". Hij voegt er aan toe dat hij anders ook naar een Bootik kan gaan (verkooppunt van de MIVB), en dat hij dan zijn pasfoto en identiteitskaart moet meenemen.

Ondertussen geeft de afdeling "Bootik online" meneer Z hetzelfde antwoord.

04086

Na een verstoring van het treinverkeer, nodigt de NMBS de reizigers uit om hun reis verder te zetten met de metro. Dit heeft mevrouw P gedaan vanaf Centraal Station. De NMBS had de abonnees laten weten dat de toegang tot de metro voor hen gratis was. Bij de terugrijg kon mevrouw P echter niet langs de poortjes van het metrostation Pétilion zonder een metrokaartje te kopen. Mevrouw P heeft de terugbetaling door de NMBS gevraagd, door het klachtenformulier bij het loket van Centraal Station in te leveren. De NMBS heeft mevrouw P geantwoord dat ze zich moest richten tot de MIVB. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Mevrouw P staat de ombudsman toe de klacht door te geven aan de MIVB. De ombudsman neemt contact op met de verantwoordelijke Sales van de MIVB. Deze richt zich tot zijn zakenrelaties van de MIVB.

Ondertussen verstuurt de MIVB twee kaartjes af bij wijze van commerciële geste.

07006

Meneer A is een Franse toerist die samen met drie andere personen Brussel is komen bezoeken. De vier toeristen zijn 's middags aangekomen en zouden de volgende ochtend weer vertrekken. Meneer A heeft vier dagkaarten gekocht voor de groep en is verbaasd dat deze de volgende dag, wanneer hij ze wil gebruiken bij het metrostation Schuman, niet meer geldig zijn. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

Toch merkt de ombudsman op dat, zowel in Parijs, in Londen, in Rome en in Luxemburg, dagkaarten (die in Luxemburg "billet de longue durée" worden genoemd) geen "24-uurskaarten" zijn. Ieder net kent zijn eigen regels:

- Parijs (tickets en tarieven voor een dag): "De dag begint om 5u30 en eindigt om 5u30".
- Londen (Tube – Anytime Day Travelcards) : "can be used all day from Monday to Friday on the day it's valid and for any journey that starts before 4:30 the following day".
- Rome (ATAC – BIG – Integrated daily ticket) : "Until midnight on the day of its validation and for an unrestricted number of journeys. "
- Luxemburg (Billet de longue durée 4 euro) : "Geldig op de dag van afstempeling tot de volgende dag 8 uur".
- Brussel (1 dag): "Gedurende een hele dag op de dag van ontwaarding"

De MIVB biedt verder ook tickets "Discover Brussels 24 uur" aan, voor dezelfde prijs van 6,00 euro als de dagkaarten. Deze kaarten Discover Brussels bestaan ook in versie 48u en 72. Deze kaarten zijn echter niet beschikbaar op magneetkaarten. Om deze aan te kopen, moet u eerst houder zijn van een chipkaart (MoBIB-kaart). Deze MoBIB-kaart kost 5 euro en is gedurende 5 jaar geldig. Als de kaart weer bij de MIVB wordt ingeleverd voor de vervaldatum, betaalt de MIVB de 5 euro, verminderd met 1 euro per begonnen jaar, terug. Anders gezegd, hadden meneer A en zijn metgezellen gedurende 24 uur kunnen reizen voor 7 euro, om voorwaarde dat ze de aankoop- en inlevermethoden van de MoBIB-kaart hadden gevolgd.

Meneer A wist dit niet op het moment dat hij de vervoersbewijzen kocht.

De afdeling Customer Care van de MIVB biedt excuses aan aan meneer A, stuurt hem een tariefgids en geeft, als commerciële geste, 4 nieuwe dagkaarten voor mogelijke toekomstige verplaatsingen in Brussel.

07016

Meneer H is een Zuid-Afrikaanse toerist die samen met zijn vrouw en drie jonge kinderen Brussel is komen bezoeken. Meneer H heeft om 19u drie kaarten 1 dag gekocht. Hij verbaast zich erover dat hij ze de volgende dag om 12 uur niet meer kan gebruiken. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman laat meneer A weten dat hij de klacht doorgeeft aan de afdeling Customer Care van de MIVB en hij informeert hem dat ook in andere steden als Parijs, Londen, Rome en Luxemburg, de dagkaarten (in Luxemburg "billet de longue durée") niet 24 uur geldig zijn.

De afdeling Customer Care schrijft aan meneer H dat de klacht ter kennis wordt gebracht van de dienst Communicatie. De afdeling stuurt, als commerciële geste, twee dagkaarten voor een persoon naar keuze van meneer H.

07017

Mevrouw J vraagt zich af of ze haar MoBIB-kaart met ecocheques kan opladen. Verder klaagt ze erover dat de oproep naar het informatiecentrum van de MIVB 0,30 euro per minuut kost. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman bevestigt bij mevrouw J dat de MIVB geen ecocheques aanvaart en laat weten dat de tarieven voor oproepen naar het contact centre niet onwettig zijn. Andere openbaar vervoersmaatschappijen gaan op dezelfde wijze te werk.

07019 (zie ook 07001)

De nieuwe klacht van meneer D heeft betrekking tot de terugbetaling van het bedrag van het telefoongesprek, 9 euro, met de MIVB om de geldigheidsdatum van het maandabonnement te wijzigen. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman neemt in aanmerking dat meneer D de bevestiging van zijn bestelling voor de 23e had bevestigd. Het feit dat het abonnement op de 23e niet beschikbaar was, bracht meneer D ertoe met het Contact Centre te bellen. Omdat de MIVB het probleem niet goed kon afbakenen, was er een gesprek van ongeveer 30 minuten voor nodig, om het Contact Centre in staat te stellen meneer D te helpen. Meneer D eist de terugbetaling van de 9 euro die dit gesprek met toeslag heeft gekost.

In zijn reactie zet de MIVB duidelijk uiteen dat het abonnement niet op de 23e kon worden afgegeven vanwege Hemelvaart. De MIVB voegt eraan toe dat het abonnement wel binnen de 10 werkdagen is afgegeven, zoals bij contract bepaald.

De MIVB heeft echter geen verklaring voor de softwarefout waardoor een bestellingsbevestiging voor de 23 is verzonden. Ze erkent dat de software het aanvaardde dat het abonnement op de 23e in zou gaan. In werkelijkheid is dit een vergissing in het antwoord van de MIVB. De software heeft alleen aangekondigd dat het abonnement op de 23e zou ingaan. Deze fout, die door de MIVB is erkend, was de reden voor het dure telefoongesprek.

De ombudsman maakt hieruit op dat de MIVB niet heeft kunnen motiveren waarom de 9 euro van het telefoongesprek met toeslag niet zijn terugbetaald aan meneer D.

De afdeling Customer Care informeert meneer D dat hij bij problemen beter gratis een e-mail kan verzenden.

Als commerciële geste stuurt hij een MoBIB 10-rittenkaart.

Meneer D bedankt voor de gunstige afloop van het dossier.

08006

Meneer M heeft het gratis abonnement van de Brussel'AIR-premie niet kunnen krijgen. Zijn klacht is ontvankelijk. De ombudsman merkt op dat meneer M bij de MIVB op basis van de schrapping van zijn nummerplaat een aanvraag voor een gratis jaarabonnement in het kader van de Brussel'AIR-premie heeft ingediend.

Hij constateert dat volgens het document waarin wordt gevraagd verkeersbelastingen te betalen, dat deel uitmaakt van het dossier dat aan hem is overgebracht, het voertuig in kwestie tot de categorie CT (bestelwagen) behoort. Deze voertuigcategorie valt niet onder de Brussel'AIR-premie.

De categorie is een inherent kenmerk van het voertuig. Deze staat niet in verband met de eigenaar of met het gebruik ervan. De MIVB heeft daarom gelijk om de premie te weigeren. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.

08031

Hoewel meneer P bij de commerciële dienst van de MIVB het bewijs van de gezinssamenstelling heeft afgegeven, waardoor de prijsvermindering van het abonnement voor zijn tweede kind zou moeten worden toegepast, kan meneer P het abonnement niet kopen. De klacht is ontvankelijk.

Na onderzoek informeert meneer P dat het probleem na zijn tussenkomst is opgelost. Hij kan het abonnement via Bootik online of bij een Go-paal kopen, op voorwaarde dat hij 24 uur wacht, zodat de database is geladen.

08054

De dochter van meneer V volgt een opleiding in het hoger onderwijs. Meneer V heeft de verlenging van het schoolabonnement aangevraagd. De MIVB heeft geweigerd om een abonnement gesubsidieerd door de Franse gemeenschap af te geven en de beambte heeft hem gevraagd om een attest van de onderwijsinstelling voor te leggen.

Meneer V is ervan overtuigd dat het attest niet nodig is voor de instelling waar zijn dochter is ingeschreven. Toch heeft hij een attest opgestuurd. Hij kreeg nog een weigering. De beambte laat hem weten dat de MIVB het attest niet heeft ontvangen.

Meneer V verbaast zich hierover bij de ombudsman. Meneer V heeft nog niet geklaagd bij de MIVB. Bijgevolg is de ingediende klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

Toch controleert de ombudsman de staat van het dossier bij de MIVB. Het blijkt dat meneer V de tekst onder het attestformulier verkeerd heeft geïnterpreteerd. Er staat een lijst met instellingen die, vanwege een conventie met de Franse gemeenschap, geen attest hoeven te leveren. De dochter van meneer V volgt lessen in een instelling die niet in deze lijst staat. Het blijft bovendien dat meneer V zelf het attestformulier heeft ingevuld, terwijl dit door de school moest worden ingevuld en moest worden voorzien van een stempel, evenals enkele vermeldingen die meneer V niet kon kennen. De MIVB heeft het document wel ontvangen, maar het heeft geen enkele waarde.

Meneer V zal het attest "Franse gemeenschap" door de school laten invullen.

08056

Mevrouw J begint weer te studeren. Omdat ze ouder is dan 25 jaar, kan de MIVB haar geen schoolabonnement geven. Mevrouw J klaagt hierover en vraagt dat er voor haar een uitzondering wordt gemaakt.

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

De ombudsman herinnert dat hij verplicht is om rekening te houden met de wetgeving, die de uitzondering die mevrouw J wenst niet toestaat.

09028

Meneer Z koopt BIM/OMNIO-maandabonnementen. Om gebruik te kunnen maken van het verminderde tarief BIM/OMNIO, moet een attest worden voorgelegd bij een Bootik van de MIVB. Deze attesten van het OCMW zijn gedurende een jaar geldig.

Meneer Z heeft geprobeerd om zijn BIM OMNIO-maandabonnement bij een Go-machine van het metrostation Zwarte vijvers te verlengen. Maar de geldigheidsduur van zijn jaarattest is net verlopen. De machine heeft hem het maandabonnement tegen vol tarief verkocht.

Meneer Z gaat dus naar een Bootik. Hij legt zijn nieuwe jaarattest voor. Hij koopt een nieuw maandabonnement volgens het BIM OMNIO-tarief waarop hij recht heeft. Hij vraagt de terugbetaling van de maandkaart die hij tegen vol tarief heeft gekocht.

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

De klacht bevat echter geen vertrouwelijke informatie waarover de MIVB nog niet beschikt. De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

Meneer Z moet een kopie van het rekeningafschrift leveren, waarop te zien is dat het bedrag van 46.50 van zijn bankrekening is afgeschreven.

10009

Mevrouw Z heeft een schoolabonnement tegen vol tarief gekocht. Ze denkt recht te hebben op een OMNIO-abonnement. Ze wil het abonnement daarom omwisselen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat haar vraag geen enkel vertrouwelijk element bevat, brengt de ombudsman mevrouw Z ervan op de hoogte dat hij een kopie overdraagt aan de afdeling Customer Care van de MIVB. Hij wijst mevrouw Z, die in Mechelen woont, al op het feit dat OMNIO-abonnementen alleen worden toegekend aan inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De afdeling Customer Care neemt contact op met mevrouw Z en geeft aan hoe ze het beste tewerk kan gaan om zo voordelig mogelijk te reizen.

10015

Meneer V heeft zijn schoolabonnement tegen de volle prijs van 487 euro gekocht, in plaats van 204. Hij vraagt de terugbetaling van het verschil. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman raadpleegt evenwel de MIVB. Deze had het schoolattest niet ontvangen. De afdeling Customer Care raadt meneer V aan om het lopende abonnement op te zeggen en vervolgens een schoolabonnement te kopen.

11026

Mevrouw B klaagt over slechte informatie over de aankoop van schoolabonnementen voor haar kinderen. Op advies van een Bootik-medewerker kocht ze MTB-schoolabonnementen - een nieuw product. Ze woont echter niet in de MTB-zone. Mevrouw B loste dit op door abonnementen van De Lijn kopen. In afwachting van de abonnementen van De Lijn, die pas 2 weken later aankwamen, kochten de kinderen van mevrouw B biljetten van De Lijn. Ze betaalden hiervoor 1 euro per rit. Bovendien werden de MTB-schoolabonnementen niet terugbetaald. Dit geldt voor alle schoolabonnementen waarop een korting van 50 % werd verleend bij aankoop, omdat de andere helft door het Gewest wordt betaald.

Mevrouw B vraagt een compensatie. Ze belde met de dienst Customer Care, maar daar kon men het probleem onvoldoende oplossen. Er werd geen schriftelijke klacht bij de MIVB ingediend. De ombudsman draagt de klacht van mevrouw B over en dringt bij Customer Care aan om de klacht opnieuw te onderzoeken en dan mevrouw B schriftelijk te antwoorden. In afwachting daarvan is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. De ombudsman kan een niet-schriftelijke klacht zonder ontvangstbewijs namelijk niet ontvankelijk verklaren.

Customer Care stuurde uiteindelijk 2 10-rittenkaarten bij wijze van commercieel gebaar.

11039

Een onderwijsinstelling voor sociale promotie heeft een tegenstrijdigheid opgemerkt bij een korting die door de Franse Gemeenschap wordt verleend op schoolabonnementen. De omzendbrief van de Franse Gemeenschap en het formulier dat de MIVB aflevert aan personen die van deze korting willen genieten spreken elkaar tegen. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft evenwel het volgende aan: wanneer een omzendbrief de voorwaarden van een formulier bepaalt en men tegenstrijdigheden vaststelt tussen de omzendbrief en het formulier, geeft de omzendbrief uiteindelijk de doorslag.

In dit geval gaat het echter om een omzendbrief van de Franse Gemeenschap uit 2008, waarin de Gemeenschap voorstelde om de helft van de kosten voor schoolabonnementen te dragen. Voor het academie- of schooljaar 2012-2013 is het echter niet langer de Franse Gemeenschap, maar wel de "Commission Communautaire Française" (COCOF) die deze kosten draagt. Het onlineformulier vermeldt dan ook het logo van de Cocof.

De ombudsman informeert zijn correspondent dat, volgens informatie van de juiste bron, de MIVB de korting van 50 % niet mag weigeren wanneer aan de voorwaarden van het formulier wordt voldaan. De correspondent bedankt.

11043

Juffrouw S kreeg het RVV-statuut na aankoop van een schoolabonnement. Ze wilt nu dat de MIVB haar het verschil terugbetaalt. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert juffrouw S toch. Het schoolabonnement kostte 204 euro in september. Het ziekenfonds leverde het RVV-atteest in november af. Op het moment van de aankoop, in september, had juffrouw S nog geen recht op korting.

Er is evenwel geen enkel principieel bezwaar tegen de terugbetaling van het schoolabonnement dat in september werd gekocht. Bij de terugbetalingen zal wel rekening worden gehouden met de gebruiksmaanden en administratieve kosten.

12009

Mevrouw S vraagt zich af of haar MoBIB-kaart ook geldig is op de netten van de TEC en De Lijn. De antwoorden aan het loket van de Bootik of via Bootikonline zijn onduidelijk. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert mevrouw S als volgt: uit informatie van de MIVB-dienst Customer Care blijkt dat de MoBIB-kaart van mevrouw S een abonnementscontract 65+ bevat. Zoals aangegeven op de website van de MIVB, <http://www.mivb.be/abonnement-65-plus.html?l=nl> (op www.mivb.be, is dit abonnement ook geldig op de netten van de TEC en De Lijn.

Mevrouw S bezit ook nog een gratis TEC-kaart, die ze kreeg toen ze nog in het Waals Gewest woonde. Deze kaart is voor haar dus niet langer nuttig. Ze kan haar MoBIB-kaart zonder problemen voorleggen op vraag van een TEC-medewerker.

Hij vertelt mevrouw S ook dat de media berichtten dat de TEC spoedig een vergoeding van 36 euro voor een abonnement zal vragen aan 65-plussers. Hij voegt hieraan toe dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Vlaamse overheid ook plannen in die richting hebben.

Op het tijdstip van antwoord zijn deze vergoedingen nog niet opgenomen in de geldige tarieven, er moeten dus geen stappen worden ondernomen.

Over de antwoorden die mevrouw S van Bootikonline ontving, verklaart de ombudsman dat dit automatische berichten zijn die worden verzonden wanneer het bericht niet gaat over een bestelling. Deze berichten vragen de correspondent om contact op te nemen met het Contact Centre (betalend nummer 070-23 2000) of de dienst Customer Care via de link "Contact" op de website www.mivb.be.

12040

Mevrouw D vraagt dat de ombudsman 65-plussers steunt die willen dat de gratis 65+-abonnementen behouden blijven. Ze heeft zich hiervoor nog niet tot de MIVB gericht. Haar mail aan de ombudsman bevat geen ontvankelijke klacht.

De ombudsman informeert mevrouw D dat men deze zaak in de juiste verhoudingen moet plaatsen. De media berichtten dat een andere operator, de TEC, een bijdrage van 36 euro per jaar wil gaan vragen aan hun abonnees ouder dan 65 jaar.

Ook in Brussel zijn er plannen in die richting. Het is waarschijnlijk dat de tarieven van De Lijn dezelfde weg zullen volgen, omdat de 65+-abonnementen uitgegeven in een Gewest ook geldig zijn in de andere Gewesten (mits aankoop van een MoBIB-kaart voor Brussel).

Het is zo dat een vergoeding van 36 euro per jaar echter niet overeenstemt met de prijs van een retourrit per maand. Bovendien is dit nog niet de helft van de prijs van een jaarabonnement RVV-OMNIO.

De vergoeding moet dus worden beschouwd als een symbolische prijs, vooral bedoeld als versterking voor het sociaal contract.

Men kan namelijk het deel van de bevolking dat jaarlijks moet instemmen met nieuwe verhogingen niet negeren en een ander deel laten genieten van een gratis dienstverlening. Alle betrokkenen moeten deze ingehouden tevredenheid proberen te bedaren.

Mevrouw D bedankt voor het antwoord.

2.1.2. Terugbetaling

2.1.2.1. Terugbetaling van het saldo van een abonnement

04011

Na het verlopen van zijn gecombineerd jaarabonnement NMBS/MIVB nam meneer B contact op met een Bootik; hij wilde een MoBIB-kaart van de NMBS kopen. Hij hoopte de 3 euro geldigheidssaldo te recupereren voor de kaart (geldigheidsduur 3 jaar). Hij leverde de kaart in, maar kreeg geen terugbetaling. Bovendien kreeg hij ook geen ontvangstbewijs voor de kaart die hij indiende. Bovendien moest hij 5 euro betalen voor een MoBIB-kaart van de MIVB. Op zijn MoBIB-kaart werden ook 10 ritten geladen. Meneer B klaagt dat hij geen 3 euro terugbetaling ontving, de MIVB zijn mail niet had beantwoord, documenten in het Frans ontving en moest communiceren met eentalige medewerkers die hem blijkbaar niet begrepen. De ombudsman merkt dat er nog geen 30 dagen zijn verstreken sinds de klacht bij de MIVB. Er moet nog een dag verstrijken. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman neemt contact op met de MIVB-klantendienst en stuurt hen de klacht door. Meneer B mag terug contact opnemen met de ombudsman als hij niet tevreden is over het antwoord van de MIVB. Op dezelfde dag nog verontschuldigt de MIVB-klantendienst zich bij meneer B voor de vertraging en het gebrek aan tweetaligheid. De dienst informeert hem dat hij zijn terugbetaling voor het einde van de maand mag verwachten.

06017

Meneer V vraagt om terugbetaling van een MTB-abonnement "Franse Gemeenschap". Hij heeft dit abonnement gekocht zodat zijn dochter een bus van De Lijn kon nemen aan de Waversesteenweg. Maar sinds april 2012 biedt De Lijn niet langer na de Vorstlaan niet langer een busverbinding naar de stad via de Waversesteenweg aan. Het MTB-abonnement is dus niet langer nuttig vanaf april.

De abonnementen "Franse Gemeenschap" worden hoe dan ook nooit vergoed. De MIVB heeft de terugbetaling dus geweigerd. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman vraagt de MIVB om het bedrag van de terugbetaling te berekenen, in de veronderstelling dat terugbetaling zou worden aanvaard. De terugbetaling zou het MTB-gedeelte van het abonnement niet mogen overschrijden en moet worden beperkt tot de ongebruikte maanden, min 10 euro administratiekosten. Als de terugbetaling al zou worden uitgevoerd, zou het gaan om een erg klein bedrag. Meneer V zou de MIVB misschien zelf een bedrag moeten betalen.

De MIVB geeft een eerste berekening door, de ombudsman gaat hier echter niet mee akkoord. Met de gegevens van de MIVB voeren ze de berekening opnieuw uit. Resultaat: rekening houdend met 10 euro administratieve kosten en de verbruikte maanden die worden afgetrokken volgens het tarief van een maandabonnement tegen vol tarief, zou meneer V eigenlijk een bedrag aan de MIVB moeten betalen. De absurditeit van deze situatie rechtvaardigt het feit dat een terugbetaling in de praktijk uitgesloten zou zijn.

Meneer V gaat hiermee akkoord. Hij wenst echter wel de details van de berekening.

De ombudsman bezorgt hem deze en benadrukt het hypothetische karakter van de berekening, waarbij geldt dat abonnementen gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap niet worden terugbetaald. Deze regel volgt de overeenkomst tussen de MIVB en de Franse Gemeenschap inzake de subsidiëring die deze laatste toekent. De klant betaalt namelijk de helft van het tarief, de MIVB schiet de andere helft voor en de Gemeenschap betaalt die helft dan weer terug aan de MIVB.

Als de MIVB een abonnement "Franse Gemeenschap" zou terugbetalen, betekent dit dat de maatschappij ook de subsidie aan de Franse Gemeenschap moet terugbetalen. Bovendien moet rekening worden gehouden met het tussentijds gebruik van het abonnement. De overeenkomst tussen de MIVB en de Franse gemeenschap voorziet geen mechanisme dat dit mogelijk maakt. Het is dan ook logisch dat abonnementen "Franse Gemeenschap" niet behoren tot de terugbetaalde tarieven voor openbaar vervoer. Wanneer de MIVB een jaarabonnement terugbetaalt naar rato van de verbruikte maanden, geldt hierbij het tarief voor een maandabonnement van hetzelfde type. Daarom zal de MIVB een MTB-abonnement terugbetalen met volledige aftrek van elke maand waarvan het verbruik is begonnen. De MIVB berekent het "MTB-deel" niet afzonderlijk. Het betreft in dit geval de overeenkomsten van de operatoren.

De MIVB maakte eerst een berekening gemaakt op basis van de MTB-prijs die gold vanaf 1 februari 2012, dit is gelijk aan 52,00 euro per maand. De ombudsman maakte een nieuwe berekening, rekening houdend met het feit dat er tot 31 januari 2012 een abonnement "MTB -25" bestond tegen een tarief van 39,50 euro per maand.

Het abonnement werd aangekocht in oktober 2011. De MIVB trok 4 maanden (van oktober tot en met januari) af tegen een tarief van 39,50 euro, in totaal 158,00 euro. De maatschappij trok nog 5 maanden (van februari tot en met juni) af tegen het nieuwe tarief van 52,00 euro, in totaal 260,00 euro. Ten slotte werden, volgens het geldende tarief, 10,00 euro administratiekosten aangerekend.

De aftrek bedroeg daarom in totaal 518,00 euro.

Het tarief van het jaarabonnement min 25 bedroeg 415 euro. Rekening houdend met de subsidie van de Franse Gemeenschap, werd het gekocht voor 207,50 euro. Bijgevolg zou het absurd zijn indien de MIVB het verschil met 518,00 euro aanrekent. Daarom is het niet meteen belangrijk dat het verschil wordt berekend op basis van een bedrag van 207,50 of 415,00 euro.

Het beëindigen van de dienst via de Waversesteenweg door De Lijn is uiteraard geen beslissing van de MIVB.

Het staat elke operator vrij zijn netwerk te beheren - binnen de drempelpercentages voor alle diensten in het naburige Gewest, zoals vastgelegd in 1993 werd vastgelegd in een samenwerkingsakkoord tussen de Gewesten. In een antwoord geeft meneer V aan dat hij geen bezwaar heeft tegen de berekening. Hij vraagt eveneens of de MIVB geen commercieel gebaar zou kunnen stellen, omdat hij niet langer kon rekenen op een dienst van De Lijn.

06070

Meneer C was houder van een jaarabonnement dat geldig was van 1.11.2011 tot 31.10.2012. In maart 2012 vernam meneer C dat hij 3 maanden naar het buitenland moest vanaf mei. Hij vroeg daarom om dit abonnement gedurende 3 maanden op te schorten en het vervolgens met deze 3 maanden te verlengen. De MIVB antwoordt dat dit niet mogelijk is. Meneer C zegt zijn abonnement op en de MIVB betaalt het saldo terug overeenkomstig de algemene voorwaarden van het contract. Meneer C heeft echter bezwaar tegen de terugbetalingsmodaliteiten. Hij wenst dat de MIVB de gebruikte maanden voor een twaalfde van de prijs van een jaarabonnement, volgens de algemene voorwaarden gebeurt dit voor een tiende van de prijs. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De ombudsman moet rekening houden met de wetgeving. Een abonnement is een contract dat 2 partijen voor een bepaalde duur met elkaar aangaan. Er is geen verplichting om de vervroegde ontbinding van een contract te voorzien.

Niets kan deze vervroegde ontbinding dus verhinderen. Bovendien geldt dat modaliteiten uniform zijn omdat de voorwaarden voor deze ontbinding integraal deel uitmaken van het contract. Dit is het voorwerp van artikel 8 van de algemene voorwaarden (http://www.mivb.be/conditions_voorwaarden.html?l=nl): Enkel jaarabonnementen kunnen het voorwerp zijn van een aanvraag tot terugbetaling.

Bij een aanvraag tot terugbetaling ingediend na de vervaldatum van het betreffende abonnement kan er geen terugbetaling verleend worden.

Het bedrag dat door de MIVB wordt terugbetaald is gelijk aan het aankoopbedrag van het abonnement met aftrek van de prijs van een overeenkomend maandabonnement, van kracht op de datum van het begin van de geldigheid van het abonnement, vermenigvuldigd met het aantal maanden gebruik (dit laatste getal wordt naar boven afgerond) administratieve kosten ten belope van 10,00 (tien) euro.

Het is onredelijk dat de ombudsman in dit geval een afwijking voorstelt.

Hij onderzoekt echter of hij de suggesties kan opnemen in een aanbeveling om deze algemene voorwaarden te wijzigen, zonder terugwerkende kracht.

De eerste suggestie was het voorzien van opschorting van het contract. Hier zou het gaan om een opschorting van 3 maanden. 3 maanden, aangekocht tegen het oude tarief van 2011 voor een jaarabonnement, zouden worden vervangen door 3 maanden tegen het nieuwe tarief. Er is dus geen overeenstemming. Bovendien, in de veronderstelling dat de MIVB deze fout in acht neemt, zou de opschorting evenwel moeten worden beperkt. Het beste is dus om de opschortingstermijn te laten zoals hij is: onbestaand.

De tweede suggestie is het wijzigen van de terugbetalingsvoorwaarden. De prijs van een jaarabonnement wordt vastgesteld als 10 maal de prijs van een maandabonnement. Dit brengt reizigers ertoe om jaarabonnementen te kopen.

Als de MIVB slechts een twaalfde per maand aftrekt, zou meneer C het verschil tussen een twaalfde en een tiende winnen zonder dat dit voordeel gerechtvaardigd is. De ombudsman zal dus geen aanbeveling doen in de richting die meneer C wenst. Meneer C ondervindt in deze zaak op geen enkele manier een nadeel.

07027

Meneer Z is houder van een maandabonnement dat vervalt op 10 juli. Zijn nieuwe werkgever biedt hem een jaarabonnement aan dat begint te lopen op 1 juli. Meneer Z vraagt om terugbetaling van de 10 dagen waarop beide abonnementen tegelijkertijd geldig zijn. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. Op vraag van meneer Z geeft de ombudsman ze door aan de Customer Care van de MIVB. De MIVB antwoordt dat derdebetalers altijd vanaf de eerste dag van de maand betalen. Bovendien worden maandabonnementen niet terugbetaald.

Opmerking: De MIVB kan overwegen om de regel over het aanvangen van abonnementen betaald door derden te versoepelen.

11054

Meneer V heeft de bestelling van een jaarabonnement en een MoBIB-kaart voor een totaalbedrag van 549 euro geannuleerd. Hij is ongerust omdat de terugbetaling op zich laat wachten. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman vernam dat de commerciële dienst vertraging opliep door een computerpanne. Hij informeert meneer V dat hij aan de MIVB heeft gevraagd om een uiterste terugbetalingsdatum door te geven. Daarnaast stelde hij de afdeling Sales voor om geen 10 euro administratieve kosten aan te rekenen. Meneer V bedankt hem.

2.1.2.2. Terugbetaling van onterechte ontwaardingen

05051

Meneer V heeft zich vergist van perron bij een verplaatsing met de metro. Bij het veranderen van perron moest hij zijn tienrittenkaart een tweede maal ontwaarden om de poortjes te kunnen openen. Meneer V stelt vast dat zijn kaart voor een tweede maal werd ontwaard. Hij vraagt om terugbetaling van zijn reis. Meneer V heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. Daarom is zijn klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

Gezien de klacht geen vertrouwelijke informatie bevat, bezorgt de ombudsman een kopie aan de Customer Care van de MIVB. De MIVB betaalt de rit terug.

De tweede ontwaarding is verklaarbaar. Wanneer er minder dan 3 minuten verstrijken tussen 2 ontwaardingen, wordt de kaart tweemaal ontwaard. Anders zou het niet mogelijk zijn om ritten te valideren voor meerdere personen die op dezelfde kaart reizen.

05052

Mevrouw D stelde vast dat haar MoBIB-kaart niet werkt. Ze heeft 2 vervoerbewijzen gekocht. Ze vraagt of deze worden vergoed. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft aan wat ze moet doen om een klacht in te dienen bij de MIVB.

06072

Mevrouw V vraagt om de terugbetaling van 2 ritten die de ontwaarder verkeerd zou hebben aangerekend. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman geeft aan dat, volgens zijn contacten bij de MIVB, de maatschappij de 2 ritten wellicht zal terugbetalen aan mevrouw V.

07024

Mevrouw D moest tweemaal haar vervoerbewijs te ontwaarden om de poortjes in metrostation Simonis te openen. Ze vraagt om terugbetaling van de ten onrechte betaalde rit. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Ermee rekening houdend dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman een kopie over aan de Customer Care van de MIVB.

08020

Meneer C klaagt erover dat zijn tienrittenkaart meermaals werd ontwaard voor een enkele verplaatsing omdat de poortjes in de metrostations niet werkten. Zijn verzoek aan de afdeling Customer Care van de MIVB stootte op een gemotiveerde weigering. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman geeft aan dat meneer C 2 ritten vermeldde in zijn klacht aan de MIVB en 3 in zijn klacht aan de ombudsman. De ombudsman vraagt om opheldering. Bovendien zou het nuttig zijn dat meneer C kan bewijzen dat hij alleen reisde. In dit stadium lijkt het er niet op dat de MIVB iemand verplicht om een nieuwe rit te ontwaarden wanneer een poortje niet opengaat. Om een ontwaarding te vermijden, volstaat het dat de reiziger een minuut wacht alvorens hij zijn MoBIB-kaart een tweede maal voor het ontwaardingsapparaat houdt. De ombudsman zal echter stap voor stap de ontwaardingsprocedures onderzoeken alvorens een voorstel te formuleren.

2.1.2.3. Defect van een apparaat of vervoerbewijs

01005

De MoBIB-kaart van meneer W werkt niet. Meneer W heeft hierover nog geen klacht ingediend bij de MIVB. Zijn klacht bij de ombudsman is dus niet ontvankelijk.

Ermee rekening houdend dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de MIVB. Meneer W wendt zich tot de Bootik van het Zuidstation. Daar lost men het kaartdefect op. De heer W neemt de moeite om de ombudsman te bedanken.

01024

Mevrouw V moest haar MoBIB-kaart laten vervangen, maar de MIVB heeft de 10 resterende ritten niet op de nieuwe kaart geladen. Ze vraagt dat de ritten worden overgeplaatst. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman, die navraag deed bij de afdeling Klantenrelaties van de MIVB, vertelt mevrouw V dat de ritten worden geladen uit de database. Mevrouw D zal 2 dagen moeten wachten om ze te kunnen gebruiken.

01035

Meneer K vindt het vreemd dat zijn 2 kinderen 10 euro moesten betalen voor het vervangen van hun MoBIB-kaart. Haar klacht is ontvankelijk.

De tarieven verschillen naargelang de kaart intact of beschadigd is. De MIVB betaalt de kosten wanneer de kaart intact lijkt. Als de kaart zichtbaar beschadigd is, zal de MIVB een duplicaat leveren tegen de prijs van 10 euro.

De "gebruiksvoorwaarden" van de MoBIB-kaart geven aan dat de gebruiker de kaart niet mag plooien. De vergelijking met bank- of identiteitskaarten is misleidend. Deze kaarten bevatten namelijk geen RFID-chip en zijn niet contactloos. Met de contactloze kaart moet nog voorzichtiger worden omgesprongen dan met een bankkaart. De 2 kaarten bevatten een chip, maar de MoBIB-kaart kan echter contactloos communiceren. De chip is verbonden met een antenne die in de kaart zit. Als de verbinding tussen de kaart en de antenne beschadigd raakt, werkt de kaart niet meer. Meneer K gaf aan dat de kaarten werkten wanneer men ze lichtjes plooid, de ombudsman merkt op dat dit aangeeft dat er een slecht contact is tussen de antenne en de chip. Dit kan maar veroorzaakt zijn door het naar de andere kant trekken van de kaart, wat heeft geleid tot een verbreking van de lasverbinding tussen de antenne en de chip. De ombudsman informeert meneer K dat de RFID-techniek voortaan universeel wordt gebruikt in de logistiek. Op vlak van openbaar vervoer in België speelde de MIVB een voortrekkersrol, maar meerdere operatoren willen de kaart gaan toepassen, vaak al op korte termijn. Het is dan ook niet onwaarschijnlijk dat een enkele kaart binnenkort zal voorstaan om zich overal in Europa te verplaatsen. Daarom is het belangrijk dat dit systeem betrouwbaar is. Wanneer men de MoBIB-kaart uit voorzorg niet plooit, zal ze even betrouwbaar zijn als een bankkaart.

Meneer K bedankt de ombudsman voor de verduidelijking.

Opmerking: De MIVB zou er alle belang bij hebben om in de communicatie over de MoBIB-kaart meer de aandacht te vestigen op de bijzonderheden van deze contactloze kaart, vooral op het niet plooien van de kaart.

02004

Toen meneer S zijn MoBIB-kaart liet vervangen, heeft de MIVB de 7 resterende ritten niet overgeplaatst. De klacht van Meneer S is ontvankelijk.

De afdeling Klantenrelaties vertelt meneer S dat 10 ritten op zijn MoBIB-kaart zullen worden geladen. Meneer S bedankt.

03012

Mevrouw F gebruikt af en toe het openbaar vervoer. Ze klaagt dat 2 ritten werden aangerekend voor een enkel traject. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Aangezien de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, mag de ombudsman ze doorgeven aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

04007

Meneer M klaagt over problemen die werden veroorzaakt door de ontwaarders op voertuigen van MIVB. Meneer M herinnert zich dat hij vroeger mogelijk een probleem had met de aanvang van zijn maandabonnement, dat hij kocht bij een GO-verkoopautomaat. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Onderzoek toont aan dat de automaat van de bus niet is overgegaan op het zomertijd. Daarom werden 2 overstappen, die normaal gratis zijn binnen het uur volgend op de ontwaarding, aangerekend als 2 nieuwe ritten. De MIVB-klantendienst stuurt meneer M een gedetailleerde brief. Er zullen 10 ritten op zijn MoBIB-kaart worden geladen wanneer hij zijn kaart tegen een ontwaarder houdt.

04057

Meneer L heeft zijn maandabonnement vernieuwd aan een GO-verkoopautomaat. Zijn bankrekening werd gedebiteerd met driemaal de prijs van een maandabonnement. Hij vraagt een vergoeding. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De MIVB zal 2 abonnementen terugbetalen.

06005

De MoBIB-kaart van meneer M was defect. De Bootik was gesloten. Meneer M heeft een tienrittenkaart gekocht. Hij vraagt om terugbetaling. Meneer M doet meerdere aanvragen bij de Bootik en richt zich uiteindelijk tot de Customer Care. Deze afdeling antwoordt hem dat enkel de 2 ritten worden terugbetaald die meneer M nodig had om zich naar de Bootik te begeven. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman herinnert eraan dat meneer M de Bootik gesloten aantrof bij zijn eerste bezoek. Na tussenkomst van de ombudsman kent de MIVB 4 ritten toe in plaats van 2.

Meneer M is niet tevreden. Hij zou een integrale terugbetaling van 10 ritten willen. Hij vult aan dat hij 4 ritten moest ondernemen, wat volgens hem als abonnee niet nodig zou geweest zijn. De ombudsman geeft echter aan dat meneer M de 4 ritten kan gebruiken ten gunste van een derde die met hem zou kunnen meereizen of de vernieuwing van zijn abonnement zou kunnen uitstellen. Bovendien beschikt hij nog steeds op de 8 ritten op de kaart die hij heeft gekocht. Wat hij er ook van denkt, meneer M is gedeeltelijk tevreden.

06037

Meneer M probeerde om zijn MoBIB-kaart op te laden in het metrostation Anneessens. Dit mislukte, maar zijn bankrekening werd gedebiteerd. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Uiteindelijk betaalt de MIVB hem terug in de vorm van 10 ritten die op zijn MoBIB-kaart worden geladen. Meneer M neemt de moeite om de ombudsman te informeren dat deze bewerking geslaagd is.

06052

Mevrouw R is titularis van een MoBIB-kaart die niet meer werkt. Mevrouw R heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.

De ombudsman legt uit wat ze moet doen. Mevrouw R moet zich naar een Bootik van de MIVB begeven om haar kaart te laten controleren. Wanneer haar kaart niet zichtbaar beschadigd lijkt en duidelijk is dat ze er zorgvuldig mee omsprong, zal de kaart gratis worden vervangen. Anders levert de MIVB een duplicaat af tegen de prijs van 10 euro. Mevrouw R bedankt.

06053

Mevrouw E is haar MoBIB-kaart vergeten en probeerde zonder succes een vervoerbewijs te kopen in het metrostation Simonis. De machine aanvaardde haar geld, een bedrag van 2,50 euro, maar leverde geen vervoerbewijs af. Mevrouw E richt zich tot de ombudsman zonder eerst een klacht te hebben ingediend bij de MIVB. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft niettemin wat uitleg. In de veronderstelling dat mevrouw E zou zijn beboet als abonnee, zou dit 10 euro kosten, op voorwaarden dat de MIVB dit bedrag ontvangt binnen de 10 dagen volgend op de overtreding. Deze som zou vervolgens naar 100 euro worden verhoogd na het verstrijken van deze termijn. Voor wat betreft de aankoop van het vervoerbewijs, moet mevrouw E eerst haar klacht richten tot de Customer Care. De ombudsman verwijst naar de link "Contact" op de website www.mivb.be. De ombudsman maakt mevrouw E er eveneens attent op dat de prijs van een vervoerbewijs uit de verkoopautomaat niet 2,50 euro, maar 2 euro bedraagt.

06061

De zoon van mevrouw G verloor zijn MoBIB-kaart, waarop een jaarabonnement was geladen. Hij biedt zich aan bij een Bootik om een duplicaat te verkrijgen. De loketbediende vond niets over een jaarabonnement in de abonnementendatabase. De klant kocht dus 3 maandabonnementen. Mevrouw G wendt zich tot de ombudsman omdat ze er niet in slaagde om op correcte wijze een klacht in te dienen bij de MIVB. Er is dus geen klacht ingediend bij de MIVB. Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft de klacht door aan Customer Care. Hij neemt telefonisch contact op met deze afdeling. Uiteindelijk stelde de MIVB vast dat de abonnementendatabase niet up-to-date was. De MIVB betaalde de 3 maanden, dit is 3 maal 7,90 euro, terug. De klant kan zich naar een Bootik of Kiosk begeven om zijn jaarabonnement opnieuw te laten opladen.

07001

Mevrouw C heeft haar maandabonnement vernieuwd via "Bootik online". Op de dag van de bewerking betaalde mevrouw C haar trajecten, omdat haar contract nog niet was opgeladen. Nochtans stuurde de MIVB een bevestiging van de bestelling voor de datum die mevrouw C had gevraagd. De ombudsman is verbaasd, omdat de software een vroegere datum dan de eerst mogelijk datum voor dit type abonnement (MTB) aanvaardde; dit abonnement is afhankelijk van andere betrokkenen dan de MIVB. Normaal bedraagt deze termijn 10 dagen, wat trouwens duidelijk wordt aangegeven tijdens de transactie en zich vertaalt naar een automatisch ingevoegde datum. De software stond mevrouw C echter toe om de automatische datum te vervangen door een gewenste datum.

Haar echtgenoot nam telefonisch contact op met Customer Care; dit gesprek kostte hem meer dan 9 euro, waarvoor hij een terugbetaling eist.

De ombudsman stelt vast dat, tijdens het telefoongesprek, de MIVB heeft aanvaard om de aanvangsdatum van de geldigheid te verschuiven en zo tegemoet te komen aan de wens van mevrouw C, die een gedeelte van de maand met vakantie is. De eerste grond voor de klacht is dus uitgesloten, mevrouw C is tevreden. Meneer C sluit zich daarbij aan.

Voor wat betreft de prijs van het telefoongesprek is de klacht niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. Met toestemming van meneer C draagt de ombudsman de klacht over aan Customer Care. Deze kan ze gunstig onderzoeken.

Opmerking: De software zou een niet-overeenkomstige gewijzigde datum moeten wijzigen en de gebruiker moeten begeleiden bij het invoeren van een juiste datum. De software mag in geen geval de bestelling goedkeuren en bevestigen voor een datum die de MIVB nog niet heeft kunnen honoreren.

07026

Bij het ontwaarden stelde meneer C vast dat het abonnement dat hij van zijn werkgever kreeg, niet langer actief is. Onderzoek toont aan dat de MIVB zijn MoBIB-kaart heeft geannuleerd. De MIVB zal deze niet opnieuw kunnen activeren voor de eerste van de volgende maand. Meneer C heeft zich nog niet gericht tot de MIVB.

Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman beschouwt deze situatie echter als een noodgeval. Hij neemt contact op met de Customer Care van de MIVB en met de werkgever van meneer C. Volgens de MIVB beging de werkgever een fout op het moment om de MoBIB-kaart van een overleden persoon te laten annuleren. Er werd een fout abonnementsnummer doorgegeven. De MIVB schaat zich achter de fout van de werkgever.

De ombudsman kan begrijpen dat de fout verhinderde dat de MIVB het nummer op de kaart kon terugvinden op haar listings, maar vraagt zich af op welke gronden de MIVB een andere MoBIB-kaart heeft geannuleerd.

Bovendien ontving de ombudsman een kopie van de mail die de werkgever naar de MIVB stuurde.

Daaruit blijkt dat het nummer van de MoBIB-kaart van de overleden persoon foutloos werd doorgegeven.

Uiteindelijk zal de MIVB 4 Jump-kaarten van 10 reizen opsturen ter compensatie van de vervoerbewijzen die moeten worden gebruikt voor het recupereren van een MoBIB-kaart. De MIVB zal eveneens het Airport-contract terugbetalen dat meneer C op zijn MoBIB-kaart heeft geladen.

07031

Meneer L probeerde 2 tienrittenkaarten te kopen aan een verkoopautomaat. Zijn bankrekening werd gedebiteerd, maar hij denkt te kunnen bevestigen dat hij niets heeft gekregen. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Evenwel rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de MIVB. Na controle stelt de afdeling Customer Care vast dat een van de kaarten wel werd afgeleverd. Het bedrag van de tweede kaart werd terugbetaald aan meneer L.

07059

Meneer H moest tot driemaal toe - en aan 2 verschillende verkoopautomaten - proberen om zijn nieuw maandabonnement aan te schaffen. Hij ontving uiteindelijk het abonnement, maar zijn bankrekening werd driemaal gedebiteerd in plaats van eenmaal. Mevrouw H vraagt om de terugbetaling. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman houdt er rekening mee dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat. Hij informeert meneer H dat hij de klacht doorgeeft aan de MIVB. De afdeling Customer Care vertelt meneer H dat zijn bankrekening zal worden gecrediteerd voor een bedrag van 93 euro. Hij zal evenwel nog wat geduld moeten oefenen. De betaling zal pas over enkele weken worden uitgevoerd. Om te betalingen te groeperen, duurt het wat langer om ze uit te voeren, aldus de MIVB.

08039

Mevrouw U is titularis van een MoBIB-jaarabonnement. Ze geeft aan dat ze, na meerdere pogingen, vervoerbewijzen voor één rit moest kopen om door de toegangspoortjes van de metrostations te raken. Mevrouw U wendt zich rechtstreeks tot de ombudsman zonder eerst klacht te hebben ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.

Gezien de klacht geen vertrouwelijke informatie bevat, geeft de ombudsman ze door aan de afdeling Customer Care van de MIVB. Deze informeert mevrouw U.

Zij zal een nieuwe MoBIB-kaart krijgen. Mevrouw U bedankt de ombudsman.

08057

Meneer Q is samen met zijn echtgenote en zijn 2 kinderen van 4 en 5 jaar oud naar Brussel gekomen. Hij klaagt dat hij vijfmaal moest ontwaarden om de toegangspoortjes van het metrostation Heizel te openen.

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

Gezien de klacht geen vertrouwelijke informatie bevat, geeft de ombudsman ze door aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

09012

Mevrouw B kocht een tienrittenkaart aan een GO-verkoopautomaat. Haar rekening werd gedebiteerd, maar ze ontving geen vervoerbewijs. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert zich eerst en raadt vervolgens mevrouw B aan om een nieuwe klacht in te dienen bij de afdeling Customer Care van de MIVB.

Mevrouw B informeert de ombudsman dat de MIVB haar een tienrittenkaart heeft bezorgd en bedankt hem.

09021

Meneer E is een toerist uit het buitenland. Hij wilde een tienrittenkaart kopen. De automaat gaf er hem 2, die meneer E allebei betaalde. Hij vraagt om een terugbetaling van de tweede kaart. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De klacht bevat niets vertrouwelijks. De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

09022

Meneer V probeerde 2 ritten op zijn MoBIB-kaart te laden. Meneer V verklaart dat de kaart niet werd opgeladen, maar dat zijn bankrekening werd gedebiteerd voor 3,60 euro. Hij vraagt om terugbetaling. Meneer V heeft zich bij een Bootik aangeboden met een "vergoedingsbon". Maar een medewerker toonde daar aan dat dit vervoerbewijs het nummer van een MoBIB-kaart vermeldde die niet toebehoorde aan meneer V. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert meneer V over de situatie van zijn dossier. 2 MoBIB-ritten werden correct op de kaart geladen in het station Herrmann-Debroux, respectievelijk om 18:23 en 18:24 uur.

Er werd voor deze kaart geen vergoedingsbon uitgegeven op 31 augustus. De ombudsman stelt voor dat meneer V hem een kopie van het rekeninguittreksel stuurt. Meneer V dringt niet aan.

09023

Meneer C eist dat de MIVB een MoBIB-rit terugbetaalt. Meneer C geeft aan dat het om een tweede ontwaarding gaat. Hij wenste die echter niet, maar wijt ze aan een schok in de bus. De MIVB weigert de terugbetaling. De MIVB schrijft meneer C dat het ontwaarden van zijn kaart "volledig onder zijn verantwoordelijkheid valt". Dit irriteert meneer C. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat het antwoord van de MIVB beleefd en gegrond is. Het argument van de MIVB is het onderzoeken waard. De MIVB kan geen klant terugbetalen die, na het ontwaarden en reizen, een terugbetaling vraagt zonder hierbij een geldig argument aan te voeren. Anders zouden veel reizigers een beroep doen op deze procedure.

De MIVB moet uiteraard wel een terugbetaling uitvoeren wanneer de klant bewijs aanvoert. De maatschappij mag zelfs terugbetalen, met name bij tussenkomst van de ombudsman en op commerciële basis, wanneer de omstandigheden hiervoor pleiten zonder een vorm van bewijs. Het schokken van de bus behoort niet tot deze categorie.

De ombudsman merkt op dat dit soort aanvragen om terugbetaling er zeldzaam is, met uitzondering van deze van meneer C. De ombudsman raadpleegt de boeken van de MIVB en merkt op dat er meer dan 40 klachten van meneer C werden geregistreerd. Een redelijk aantal daarvan (meer dan de helft) heeft betrekking tot het aanvragen van een terugbetaling van MoBIB-ritten. Dit noopt de MIVB tot enige waakzaamheid. De ombudsman besluit dat hij geen terugbetalingsvoorstel zal formuleren. De klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond.

10029

Meneer J betaalt tweemaal 487 euro voor zijn abonnement bij een GO-verkoopautomaat. Zijn abonnement werd bij de tweede poging opgeladen, maar na een nieuwe debitering van 487 euro, waarvan hij de terugbetaling vroeg op basis van een "vergoedingsbon". De klacht is niet ontvankelijk omdat meneer J zich nog niet gericht heeft tot de MIVB.

Meneer J zal de terugbetaling van 487 euro ontvangen.

10033

Meneer M stuurde zijn MoBIB-kaart, die niet werkte, terug. Hij vroeg om deze te vervangen door een MoBIB Basic-kaart en het reissaldo over te zetten. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert meneer M dat zijn oude kaart, die nog 9 ritten bevatte, nooit is aangekomen bij de MIVB. Hij concludeert daaruit dat de kaart verloren is geraakt. Hij informeert meneer M dat hij voor 10 euro een duplicaat kan aanvragen bij een Bootik, dit kost minder dan de 9 ritten die nog op de kaart staan.

De ombudsman raadt meneer M aan om een duplicaat van de MoBIB-kaart aan te schaffen in plaats van een Basic-kaart te kopen, waarop de 9 resterende reizen niet kunnen worden overgezet.

Meneer M bedankt.

10044

Mevrouw S vernam niets meer over de betwiste kaarten die ze naar de MIVB terugstuurde. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft de klacht door aan de Customer Care. Het proces kan enkele maanden in beslag nemen alvorens er een terugbetaling wordt uitgevoerd.

Mevrouw S bedankt.

10045

Mevrouw D heeft haar MTB-jaarabonnement vernieuwd. Ze vermoedt dat het systeem Bootik Online blokkeerde bij de betaling. De volgende dag bevestigde men in de Bootik Rogier dat er geen betaling plaatsvond. Ze betaalde nog eens 544 euro, terwijl haar eerste betaling in realiteit toch werd uitgevoerd. Mevrouw D vraagt om de terugbetaling van het teveel dat werd geïnd voor een bedrag van 544 euro. De klacht is niet ontvankelijk omdat mevrouw J zich nog niet gericht heeft tot de MIVB.

De ombudsman informeert mevrouw D dat, volgens de inlichtingen van Bootik Online, werd vastgesteld dat het abonnement 2 keer werd betaald en zelfs 2 keer werd aangerekend. Deze absurde bewerking is alleen maar mogelijk wanneer men in een Bootik snel een aankoop doet na een onlineaankoop, zelfs nog voor de databases werden bijgewerkt. De MIVB betaalt dus 544 euro terug.

Uit ervaring van de MIVB blijkt dat de terugbetaling tot 6 weken op zich kan laten wachten.

De ombudsman informeert mevrouw D dat ze bezwaar kan aanrekenen via de instelling die haar kredietkaart heeft uitgegeven. In dit geval zal haar bankrekening niet worden gecrediteerd voor de eerste betaling en kan de uitgevende instelling het bedrag verhalen op de MIVB. Daarvoor neemt ze evenwel best contact op met de uitgevende instelling.

12024

Meneer G denkt dat er nog een saldo ongebruikte ritten op zijn MoBIB-kaart staat. Hij wilt dat de MIVB hem de validatiedetails bezorgt. Er zijn strenge regels van kracht omtrent het beschermen van de privacy, die garanderen dat deze communicatie vertrouwelijk is. De procedure legt namelijk op dat de klant een formulier ondertekent.

Meneer G heeft nog geen formulier ontvangen, hij had hier nochtans om gevraagd. Zijn klacht is ontvankelijk.

De afdeling Customer Care van de MIVB zal terug telefonisch contact opnemen met meneer G en hem het formulier opsturen om informatie over het gebruik van zijn MoBIB-kaart op te vragen. De contactpersoon van meneer G bij de MIVB licht hem in over het vervolg van de procedure; dit wordt opgelegd in het kader van het respecteren van de persoonlijke levenssfeer.

Bovendien is het altijd mogelijk om via de toets "info" op de valideertoestellen informatie op te vragen over de status van de contracten die op de MoBIB-kaart zijn geladen. Alleen voor een gedetailleerd overzicht van de validaties moet men een uitgebreide procedure volgen.

2.1.2.4. De ontwaarder heeft het vervoerbewijs "ingeslikt".

06028

Mevrouw T zag dat haar tienrittenkaart werd ingeslikt door de ontwaarder en vraagt om terugbetaling van het kaartsaldo. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman vertelt mevrouw T hoe ze een klacht kan indienen bij de MIVB. Hij adviseert om meer details te verstrekken. Ze moet ten minste de halte / het station en indien mogelijk de plaats van de ontwaarder en de dag en het tijdstip van het incident vermelden.

2.1.3. Incidenten die aanleiding geven tot een toeslag

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

De volledige analyse van de 196 klachten van dit hoofdstuk besloeg meer dan 70 pagina's. De volgende teksten geven enkele voorbeelden die deze verschillende types goed illustreren.

2.1.3.1. Fouten van de MIVB of van de klant

01002

Op het perron van station De Brouckère biedt meneer H aan de controleur een tienrittenkaart aan die niet gevalideerd is. Meneer H vertelt dat hij in Brussel werkt en in Frankrijk verblijft. Hij koopt wekelijks een tienrittenkaart. Hij vraagt om vrijstelling van toeslag omdat hij een vriendin vergezelde op het perron zonder dat hij zelf wilde reizen. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat het perron valt onder de "gecontroleerde zone", dit wil zeggen dat hij over een geldig vervoerbewijs moet beschikken. Deze bepaling vermijdt het onderscheid tussen reizigers zonder vervoerbewijs volgens hun intentie om al dan niet te tram te nemen. De MIVB beperkt zich tot de vaststelling van het feit dat meneer H zich in een overtredingssituatie bevond. De goede trouw van de klant wordt niet in vraag getrokken. Meneer H betwist de overtreding niet. Hij geeft aan dat hij zich inderdaad op het perron van het station De Brouckère bevond zonder gevalideerd vervoerbewijs; er is geen argument dat hem vrijstelt van de toeslag van 100 euro.

01017

Mevrouw B bevond zich zonder vervoerbewijs aan boord van een bus. Ze bevestigt dat ze een rittenkaart wilde kopen bij de chauffeur, maar dat ze niet bij hem kon geraken omdat er te veel volk aanwezig was. De klacht van Mevrouw B is ontvankelijk.

Mevrouw B bevestigt dat de controle begon onmiddellijk nadat zij op de bus was gestapt. Eigenlijk stelt mevrouw B dat de MIVB haar niet de mogelijkheid bood om een vervoerbewijs te kopen. De ombudsman merkt op dat de redenering van mevrouw B ertoe zou leiden dat reizigers gratis zouden reizen op drukke bussen. In de realiteit moet de klant, met of zonder vervoerbewijs, vooraan instappen. Hij bevindt zich dan onmiddellijk in de buurt van de bestuurder. De ombudsman voegt eraan toe dat controles nooit beginnen bij reizigers die als laatste zijn opgestapt. De klacht van mevrouw B is niet gegrond.

01033

Meneer D bevond zich zonder vervoerbewijs bij de uitgang van een tram op lijn 25 in het station Rogier. Hij geeft echter aan dat hij 3 tienrittenkaarten bezat en dat hij ze niet heeft ontwaard omdat ze "onleesbaar" zijn. Hij negeert het feit dat de kaarten nog bruikbaar zijn. Meneer D meldt eveneens een defecte verkoopautomaat bij de halte Weldoeners. Hij beschikte enkel over een bankkaart type Bancontact als betaalmiddel, het apparaat aanvaardde zijn kaart niet. Meneer D besliste om op de tram te stappen. Daar stelde hij vast dat hij geen geld bij zich had, maar toch richtte hij zich niet tot de bestuurder. Meneer D had nog geen bezwaar ingediend bij de MIVB op het moment waarop hij zich voor het eerst tot de ombudsman richtte. Deze eerste klacht bij de ombudsman was niet ontvankelijk.

Meneer D verwijst echter naar 2 gevallen uit het jaarverslag 2010 van de MIVB-ombudsman. De ombudsman toont meneer D dat deze gevallen voor hem niet van toepassing zijn. In dit stadium, waarbij de klacht van meneer D niet ontvankelijk is, zal de ombudsman niet overgaan tot onderzoek.

Meneer D dient vervolgens een klacht in bij de MIVB. Hij is niet tevreden met het gevolg dat hieraan wordt gegeven en richt zich wederom tot de ombudsman. In plaats van toeslag betaalt hij evenwel 2 euro. Dit is, volgens het tarief op het moment van het incident, de prijs van een vervoerbewijs dat bij de bestuurder wordt gekocht. Meneer D weigert om de aanvullende 98 euro te betalen die de MIVB hem aanrekent als saldo van de toeslag. De nieuwe klacht is ontvankelijk.

De ombudsman onderscheidt 2 klachtmotieven. Het eerste motief betreft de toeslag, het tweede geval de tienrittenkaarten waarvan meneer D vermoedde dat ze onleesbaar zijn.

De tienrittenkaarten blijven 3 jaar geldig; binnen deze termijn is het toegestaan om een terugbetaling van het saldo aan te vragen in een Bootik (verkooppunt van de MIVB).

Het verhaal van meneer D roept vragen op.

De eerste vraag betreft de "onleesbare" kaarten. Het volstaat niet om in het bezit te zijn van de kaarten, men moet ze ontwaarden voor de rit. Indien de MIVB zich zou kunnen vinden in het argument van de onleesbare kaarten, zou het voortaan volstaan om kaarten in slechte staat te kopen en vervolgens gratis te rijden. Niets is minder waar.

De tweede vraag heeft betrekking tot de automaat aan de halte Weldoeners. Het is begrijpelijk dat een reiziger rekent op een automaat die hij vaak gebruikt. Hij mag zich echter niet beroepen op een panne om te ontsnappen aan de verplichting om zijn reis te betalen. De MIVB stelt bovendien nog andere middelen beschikbaar aan de reiziger. Zelfs zonder geld kan hij zich in het uiterste geval wenden tot de bestuurder. Deze zal zijn identiteit vaststellen en hem een overschrijvingsformulier geven.

Meneer D zal de toeslag van 100 euro moeten betalen. De MIVB kan niet akkoord gaan met de door meneer D voorgestelde transactie ten bedrage van 2 euro. Wanneer de MIVB deze transactie zou aanvaarden, zou ze afzien van de toepassing van de bij wet opgelegde toeslag.

De ombudsman zal wat hem betreft geen voorstel overmaken dat een inbreuk vormt op de wetgeving.

Meneer D is nog 98 euro schuldig aan de MIVB. Het dossier is reeds overgemaakt aan de deurwaarders, de ombudsman suggereert dat meneer D hen contacteert om een betalingsplan af te spreken.

02003

Meneer T kreeg een boete omdat zijn vervoerbewijs niet op een geldige wijze was ontwaard. Hij geeft aan dat de ontwaarde defect was en toont een foto van het apparaat, waarop de MIVB een sticker had aangebracht. Zijn klacht is ontvankelijk.

Meneer T heeft een MoBIB-kaart zonder abonnement. Hij herlaadt MoBIB-contracten voor 10 ritten. Het is dus niet mogelijk om hem slechts een toeslag aan te rekenen voor een vergeten abonnement. Bovendien zijn de vorige toeslagen nog niet betaald. Uit het proces-verbaal blijkt dat meneer T geen vervoerbewijs heeft voorgelegd. Het argument van een defecte ontwaarder heeft geen invloed op de overtreding. Daarom is de klacht niet gegrond. Meneer T geeft aan dat hij hiermee niet akkoord gaat.

02007

Een sociale dienst vertegenwoordigt meneer D, die het abonnement van zijn dochter van 6 jaar voorlegde bij een controle. De toeslag bedraagt 380 euro. In dit stadium is de klacht niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB binnen een termijn van 30 dagen.

De ombudsman informeert de sociale dienst dat, volgens het verslag van de controleur, meneer D het abonnement van zijn dochter als het zijne voorlegde. Om 8:30 was zijn dochter wellicht al op school. Hij voegt hieraan toe dat wanneer hij de klacht zou behandelen, hij zou nagaan of meneer D zijn dochter vergezelde op het moment van de controle. Na controle en op voorstel van de ombudsman brengt de MIVB de toeslag terug naar 100 euro. De klager bedankt de ombudsman.

02015

Mevrouw C reisde samen met een vriend met het openbaar vervoer en ontwaarde de trajecten op zijn kaart. Mevrouw C stapt af voor haar vriend, die zijn reis vervolgde. Ze had dus nu "geen vervoerbewijs". Om haar goede bedoelingen aan te tonen, bezorgde mevrouw C een kopie van de ontwaarde kaart, die op die dag tweemaal werd ontwaard. De klacht van mevrouw C bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman twijfelt niet aan de goede trouw van mevrouw C. Daartegenover staat echter dat reizigers die geen vervoerbewijs tonen aan de controleur, een toeslag van 100 euro moeten betalen.

Wanneer de vriend van mevrouw C zou beschikken over een MoBIB-kaart 65+, zou hij deze moeten ontwaarden voor een bedrag van 1,80 euro. Vervolgens had hij mevrouw C moeten vergezellen naar de uitgang van de "gecontroleerde zone". Dit had hij bovendien ook moeten doen wanneer hij een gewone tienrittenkaart ontwaarde voor mevrouw C. Vervolgens kon hij dan zijn reis verderzetten. De ombudsman concludeert dat het jammer is dat dit misverstand - of gebrek aan voorbereiding - 100 euro kost. Maar de MIVB zal hiervoor geen uitzondering kunnen maken. De klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond. Mevrouw C bedankt de ombudsman voor de verduidelijking.

02023

Meneer A verklaart dat hij, bij controle op een bus op lijn 71, van de controleur geen kans kreeg om zijn tienrittenkaart te ontwaarden. Meneer A voegt een kaart bij de klacht aan de MIVB. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat het proces-verbaal "Geen vervoerbewijs" aangeeft. Indien meneer A een tienrittenkaart had aangeboden, zou de controleur melding hebben gemaakt van een "niet-ontwaarde rittenkaart". Men kan bij het lezen van de kaart vaststellen dat ze een minuut voor (en niet na) de vaststelling werd ontwaard. Het gaat in dit geval niet om lijn 71, maar op lijn 95. Een tienrittenkaart is echter niet persoonlijk.

Omdat meneer A in twijfel trekt dat de controle werd uitgevoerd op een bus van de lijn 95, controleerde de ombudsman dit. De activiteit van de controleurs wordt voortdurend opgevolgd. De ombudsman vroeg bij de MIVB het activiteitenverslag van de auteur van het proces-verbaal op. Van 12u00 tot 12u13 controleerde hij de vervoerbewijzen van bus 8871 op lijn 95. Ter herinnering: het proces-verbaal werd opgesteld om 12u11. Dezelfde controleur voerde eveneens controles uit in bussen op lijn 71, maar dit gebeurde voor 12u00 en na 12u13.

Om alle twijfel uit te sluiten vroeg de ombudsman bij een andere afdeling van de MIVB om op te zoeken welke lijn bus 8871 bediende. Volgens de listing van het Systeem voor hulp bij de exploitatie (SAE) reed bus 8871 op lijn 95 voorbij het SAE-baken bij het kerkhof van Elsene om 12:00:37. Deze informatie strookt met het activiteitenverslag van de controleur.

De ombudsman stelt vast dat men het betwijfelen van een proces-verbaal opgesteld door beëdigd agent moet kunnen bewijzen. De elementen die meneer A aanvoert, volstaan niet in die zin.

De klacht is niet gegrond.

02025

Meneer D betwist een toeslag. De controle vond plaats op het einde van de dag in Montgomery. Meneer D kon aan de controleur slechts een tienrittenkaart voorleggen die hij 's ochtends had ontwaard. De kaart was echter niet ontwaard tijdens het uur voorafgaand aan de controle. Meneer D geeft aan dat hij 's avonds niet betaalde omdat hij 's ochtends zijn kaart tweemaal moest ontwaarden in plaats van een wegens een slecht functionerend sas van de MIVB.

De dienst Administratief beheer van de Inbreuken hield de toeslag aan.

De MIVB-klandienst stelde een commercieel gebaar in de vorm van een 1-ritkaart. Meneer D wendt zich tot de ombudsman. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de klacht 2 luiken bevat. Het eerste betreft de toeslag. Het tweede betreft de werking van het toegangssas van de stations Joséphine-Charlotte en Tomberg.

De ombudsman herinnert eraan dat reizigers het recht niet in eigen handen mogen nemen. Meneer D mag zeker klagen over het teveel dat werd aangerekend, maar hij mag zichzelf niet "terugbetalen" door niet te betalen voor de volgende rit. Daarom is de klacht betreffende de toeslag niet gegrond.

Voor wat betreft het sas, stelde de MIVB al een commercieel gebaar in de vorm van een 1-ritkaart. Bovendien zullen de verantwoordelijken voor het sas verslag uitbrengen.

02029

Mevrouw C betwist een toeslag. Ze heeft haar vervoerbewijs niet ontwaard, omdat de poortjes van het station Munthof openstonden. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert mevrouw C dat de MIVB haar argumentatie niet kan volgen. De verplichting om haar rit te betalen blijft bestaan, zelfs als de poortjes openstaan.

Bovendien werd haar vervoerbewijs niet ontwaard voor de reis en blijft het bruikbaar voor een volgende reis.

Mevrouw C reed deze rit zonder te betalen.

Wegens gebrek aan argumenten zal de ombudsman geen voorstel ten gunste van mevrouw C overmaken. Zij aanvaardt te betalen.

02030

De dochter van mevrouw T had geen vervoerbewijs. Mevrouw T trekt het proces-verbaal in twijfel. Volgens haar is er verwarring tussen de tramlijnen 51 en 4 en de buslijn 41. Haar klacht is ontvankelijk.

Het proces-verbaal vermeldt dat juffrouw P zich aan boord van tram 7919 op lijn 51 bevond wanneer ze aan de controleur een "meermaals niet-ontwaarde kaart" aanbood met het nummer van haar MoBIB-kaart. De processen-verbaal van de beëdigde agenten zijn rechtsgeldig.

Aangezien de dochter van mevrouw bevestigde dat de controle plaatsvond aan boord van een tram op lijn 4, raadpleegt de ombudsman het activiteitenverslag van de controleur en de exploitatieverslagen van tram 7919. De tram 7919 op lijn 51 reed voorbij het baken van station Sint-Gillisvoorplein om 18:06:20. Controleur 67007 begon de controle om 18u06 en sloot ze af om 18u19. Het proces-verbaal werd opgesteld om 18u18. Bijgevolg is geen enkel bewijs dat kan aantonen dat de controleur het proces-verbaal niet om 18u18 aan boord van tram 7919 op lijn 51 zou hebben opgesteld.

Bovendien blijkt dat op de MoBIB-kaart, op het moment van de controle, geen enkel geldig contract was geladen.

De klant kan de inhoud van zijn contracten nagaan met de "info"-toets op de valideertoestellen, dit beantwoordt de vraag van mevrouw T voor wat betreft de transparantie van de MoBIB-kaart.

Het is mogelijk dat de dochter van mevrouw T eerst bus 41 bij het Sint-Elizabeth-ziekenhuis nam en vervolgens overstapte op tram 4 aan de halte Helden, dit alles zonder te betalen.

De ombudsman ziet geen argumenten die het proces-verbaal in twijfel trekken.

Het bedrag van de toeslag (200 euro) is zeker hoog, maar hierbij werd rekening gehouden met het feit dat dit de tweede overtreding is in 24 maanden tijd, conform het Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering inzake de tarieven. De klacht is niet gegrond.

03001

De zoon van mevrouw Z kon bij een controle geen geldig vervoerbewijs voorleggen. Omwille van financiële problemen vraagt meneer Z de MIVB om de toeslag te laten vallen. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat het proces-verbaal, opgesteld door een beëdigd controleur, vermeldt dat meneer Z geen vervoerbewijs kon voorleggen. Noch meneer Z, noch zijn zoon betwisten deze overtreding. Ze verwijzen ook niet naar omstandigheden die hen zouden vrijstellen van de toeslag van 100 euro.

Bovendien staat de wetgeving geen uitzondering toe die verband houdt met de persoonlijke situatie. De ombudsman is er zich van bewust dat de toeslagen hoog kunnen zijn ten opzichte van de inkomsten. Hij heeft aanbevolen om de hoogste toeslagen te beperken. Zijn aanbeveling werd gevolgd. Maar een toeslag moet ontradend werken. Meneer Z zal contact kunnen opnemen met de invorderingsdienst van de MIVB om een betalingsplan uit te werken. Zelfs als de MIVB het dossier heeft overgemaakt aan deurwaarders, behoudt meneer Z de mogelijkheid om een betalingsplan aan te vragen.

03004

Mevrouw M kon geen geldig vervoerbewijs voorleggen. Ze was ervan overtuigd dat ze haar vervoerbewijs had ontwaard, daarom vraagt ze de lijst met ontwaardingen van haar MoBIB-kaart op. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze niet vooraf werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman maakt mevrouw N duidelijk dat de beëdigd controleur enkel de ontwaardingen van de MoBIB-kaart van de laatste 3 maanden kan opvragen. Conform de wetgeving inzake de privacy moet de MIVB mevrouw N toegang verlenen tot haar persoonlijke gegevens die de maatschappij bezit. De procedure wordt beschreven op de website van de MIVB. Mevrouw N zich met haar observaties eerst wenden tot overtreidingen@mivb.irisnet.be alvorens ze eventueel terug contact kan opnemen met de ombudsman.

03019

Mevrouw B legt een niet-ontwaard vervoerbewijs voor. Volgens haar stonden de toegangspoortjes in station Hallepoort open. De valideertoestellen werkten niet. De klacht is ontvankelijk.

Een rit moet altijd worden betaald, zelfs wanneer de poortjes openstaan of een valideertoestel defect is. De MIVB stelt hiervoor meerdere mogelijkheden ter beschikking. De ombudsman stelt vast dat dit de tweede overtreding in 24 maanden is, waardoor de MIVB wellicht niet geneigd is een voorstel ten gunste van mevrouw B te aanvaarden.

De MIVB moet er echter over waken dat haar valideertoestellen in orde zijn. Daarom worden de pannes automatisch geregistreerd. Uit die registratie blijkt dat er op de dag van de overtreding geen defect werd vastgesteld bij de valideertoestellen in het station Hallepoort. De klacht is niet gegrond.

03020

Mevrouw S betwist een toeslag. Ze verklaart dat de ontwaarding van haar MoBIB-kaart niet werd geregistreerd. De klacht is ontvankelijk. Het proces-verbaal geeft aan dat mevrouw S "geen vervoerbewijs" had. Indien mevrouw S een MoBIB-kaart aan de controleur had voorgelegd, zou deze "meermaals niet-ontwaard vervoerbewijs" hebben aangegeven, samen met het nummer van de MoBIB-kaart. De klacht is niet gegrond.

03031

Meneer D heeft een "meermaals niet-ontwaard vervoerbewijs" voorgelegd aan de controleur. Meneer D verklaart dat hij, na 5 of 6 minuten waarin hij enkele meters verwijderd was, een andere kaart aan de controleur heeft voorgelegd. Meneer D eist een "confrontatie" met de controleur en het annuleren van het proces-verbaal. Hij vraagt informatie over de mogelijkheden om beroep aan te tekenen. Zijn klacht is ontvankelijk.

Het later aanbieden van een vervoerbewijs annuleert de overtreding niet. Bijgevolg is een confrontatie met de controleur niet aan de orde. Meneer D kan zich tot de vrederechter wenden.

04006

Juffrouw L was ervan overtuigd dat er nog 4 ritten op haar MoBIB-kaart stonden, maar de 3 valideertoestellen op de tram weigerden de kaart. Na het verlaten van de tram bevond de juffrouw zich in aanwezigheid van de controleurs in het station. De controleurs stelden vast dat de kaart niet was gevalideerd en geen rit bevatte. Dit was niet de eerste overtreding. De toeslag bedraagt 200 euro.

Juffrouw L begaf zich vervolgens naar de Kiosk van het station. De Zonechef probeert haar daar te helpen. Hij stelt uiteindelijk, na meerdere uitleespogingen, vast dat de kaart nog 4 ritten bevatte, zoals juffrouw L dacht. De Zonechef stelde een attest op.

De MIVB houdt echter vast aan de vaststelling van de controleurs en vraagt een toeslag van 200 euro. Op dat moment wendt de juffrouw zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.

Uit onderzoek blijkt dat dit de vierde toeslag is die de juffrouw in 24 maanden tijd moet betalen. Dit totaal maakt het niet evident voor de MIVB om zich inschikkelijk op te stellen. Ook de ombudsman wacht een moeilijke taak. Desalniettemin neemt de ombudsman contact op met de zonechef die het attest opstelde. Deze verschaft hem details die nopen tot herziening van het dossier.

Rekening houdend met deze nieuwe elementen, verlaagt de MIVB haar toeslag naar 2,50 euro, wat overeenstemt met de prijs van het vervoerbewijs dat juffrouw L had moeten kopen bij de bestuurder in afwachting van de verificatie van haar MoBIB-kaart conform de gebruiksvoorwaarden van de kaart.

04071

Juffrouw L kreeg een boete op het netwerk toen ze reisde met een verlopen maandabonnement. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat juffrouw L gewag maakt van foute informatie die een medewerker van de MIVB haar heeft verstrekt. Ze bevestigt dat de medewerker bij aankoop van haar laatste abonnement verklaarde dat dit geldig zou zijn tot het einde van de maand maart. De ombudsman voegt hieraan toe dat het feit dat de MIVB een fout maakt moet kunnen worden bewezen.

De ombudsman stelt vast dat dit dossier alleen maar aantoont dat juffrouw L niet over een geldig vervoerbewijs beschikte. Wegens gebrek aan bewijs van een fout begaan door de MIVB, ziet de ombudsman er zich toe verplicht om de klacht ongegrond te verklaren.

04083

Mevrouw R legt een MoBIB-kaart voor waarop geen enkel contract is geladen. De toeslag bedraagt 100 euro. Maar mevrouw R dacht dat er nog een rit op haar MoBIB-kaart stond.

Later probeerde ze tweemaal 10 ritten te laden. Haar kaart werd niet geladen, haar bankrekening werd echter met 26 euro gedebiteerd. Mevrouw wijt dit aan defecte apparaten van de MIVB. Ze vraagt om een terugbetaling van 126 euro. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman licht wel de MIVB in. In tussentijd informeert hij mevrouw R. Wanneer een GO-verkoopautomaat de MoBIB-kaart niet herkent, stelt hij aankopen voor die mogelijk zijn zonder MoBIB-kaart. In alle gevallen is het de klant die uiteindelijk zijn of haar keuze valideert. Het is gemakkelijk voor de ombudsman om af te leiden dat mevrouw R de aankoop van 2 Jump-kaarten van 13 euro, dus 26 euro in totaal, heeft gevalideerd. Omdat ze dacht haar MoBIB-kaart te laden, verwachtte ze zich niet aan Jump-kaarten. Mogelijk heeft een voorbijganger daarvan geprofiteerd.

De ombudsman stelt voor dat mevrouw R zich zo snel mogelijk tot een Bootik wendt om haar MoBIB-kaart te laten controleren. Als de kaart niet zichtbaar beschadigd is, zal de MIVB ze gratis vervangen. Anders kost het duplicaat 10 euro, conform de gebruiksvoorwaarden van de MoBIB-kaart.

De MIVB geeft erg snel een antwoord in dezelfde zin.

04090

Mevrouw H verlaat de gecontroleerde zone van het metrostation Centraal Station. Ze had haar vervoerbewijs weggegooid. De MIVB vordert een toeslag van 100 euro. Mevrouw H klaagt dat de controleur niet tweetalig was, dat ze zich buiten de gecontroleerde zone bevond, dat haar werd geweigerd om in een vuilbak naar het vervoerbewijs te zoeken en dat de dienst Overtredingen haar aanvraag niet in detail heeft onderzocht. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman herinnert haar eraan dat de controleteams tweetalig zijn. De controleurs mogen zich buiten de "gecontroleerde zone" verplaatsen, voor zover ze reizigers de rode lijn zien overschrijden. Een identiek dossier, dat al werd behandeld, leverde geen gunstige conclusie op.

Het is zo dat de MIVB absoluut haar antwoord moet motiveren, dit heeft ze dan ook gedaan. Maar niets verplicht haar uit te wijden over bepaalde details die een klager eist.

Uiteindelijk hoeft een controleur niet in vuilnisbakken te zoeken naar een vervoerbewijs dat een reiziger er zou hebben ingegooid. Hoewel ontvankelijk, is de klacht bijgevolg niet gegrond.

04096

De zoon van meneer B verliet het metrostation Merode. Zijn vervoerbewijs was niet geldig. Meneer B verklaart dat de ontwaarders in het metrostation Thieffry niet werkten. De MIVB gaat niet akkoord met de argumenten van meneer B. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman analyseert de argumenten van meneer B. De goede trouw van zijn zoon wordt niet in vraag gesteld. De controleur mag dit echter betwisten. Een geldig vervoerbewijs moet worden ontwaard voor de huidige rit, wat in dit geval niet zo was. Volgens meneer B had de MIVB niet onderzocht of de machine in Thieffry correct werkte. Dit kost geld. Als elke overtreder een onderzoek vroeg naar de ontwaarders op zijn traject, zouden daarvoor enorme middelen moeten worden vrijgemaakt.

Niets verhinderde de adolescent om een andere ontwaarder te gebruiken. Hij zou ter plaatse niet hebben vastgesteld dat het apparaat defect was. Bovendien is hij daar niet zeker van, zelfs in de veronderstelling dat het defect zou hebben kunnen leiden tot "plooiën" in zijn vervoerbewijs. Met andere woorden: het is mogelijk dat het vervoerbewijs zelfs niet correct in het apparaat werd geplaatst. Dit zou verklaren waarom de machine niets aangaf (en bovendien ook niets afdruckte).

De zoon van meneer B ondernam slechts een poging op een enkel apparaat. Hij geloofde "te goeder trouw" dat zijn vervoerbewijs werd ontwaard, omdat de machine niet de tekst "Bad card" aangaf. Maar machines beschikken over andere indicaties, hoor- en zichtbaar. Het volstaat om hier enigszins op te letten.

Wat betreft de controleur: het is zijn taak om de vervoerbewijzen te controleren en overtredingen vast te stellen.

Het is dan ook een illusie dat de conducteur de vervoerbewijzen op voorhand zou moeten "knippen".

Het proces-verbaal is niet onrechtvaardig, het beperkt zich tot het vaststellen van een feit. In dit geval bleek het vervoerbewijs ongeldig.

De bedragen van de toeslagen maken deel uit van de tarieven die zijn vastgelegd in het Besluit van de Hoofdstedelijke Regering. De MIVB kan deze niet wijzigen in functie van de leeftijd van de overtreder. Als hij of zij minderjarig is, zijn het de ouders of voogd die verantwoordelijk zijn voor de betaling ervan.

Conclusie: er is geen element aanwezig dat doet vermoeden dat een ontwaarder in station Thieffry defect was en a fortiori alle ontwaarders in dat station defect waren. Daarentegen werd vastgesteld dat het vervoerbewijs niet was gevalideerd. De klacht bij de ombudsman is niet gegrond.

Meneer B bedankt voor deze nauwkeurige analyse.

05004

Toen hij naar een voetbalmatch ging kijken in het stadion van Anderlecht, kreeg meneer L een boete in het metrostation Sint-Guido omdat hij geen geldig vervoerbewijs kon voorleggen. Zijn klacht is ontvankelijk. Meneer L bevestigt dat hij in het bezit was van een geldig vervoerbewijs. Bovendien vermeldt het proces-verbaal "geen vervoerbewijs". De beëdigde medewerker vermeldde in een verslag dat meneer L probeerde om te ontsnappen aan de controle. Vervolgens had hij, wanneer hij de identiteitskaart controleerde, kunnen zien dat meneer L in het bezit was van een vervoerbewijs en meneer L weigerde om dit voor te leggen. Na de vaststelling keerde meneer L terug op zijn stappen en toonde hij een vervoerbewijs. Hoe dan ook, volgens artikel 8 van het uitbatingsreglement voor openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, moet de reiziger zijn vervoerbewijs voorleggen bij de eerste aanvraag. Meneer L maakt gewag van een misverstand. Hij dacht dat de controleur naar zijn toegangsticket voor het stadion vroeg. De controleur zou dit niet hebben begrepen, omdat ze niet dezelfde landstaal spraken. De ombudsman kan geen rekening houden met dit argument: de controleurs zijn tweetalig, de controleteams bestaan uit medewerkers die verschillende talen spreken. De klacht is niet gegrond.

05005

Meneer L heeft zijn tienrittenkaart niet ontwaard. De ontwaarders waren verplaatst. Meneer L had ze niet gevonden. De toeslag bedraagt 100 euro. De klacht is ontvankelijk. Het feit dat de ontwaarders zijn verplaatst, stelt een reiziger niet vrij van toeslag. Meneer L beslist om de toeslag te betalen.

05020

Een buitenlandse studente vraagt om goodwill voor een toeslag die ze opliep toen ze zich zonder vervoerbewijs op een bus op lijn 71 bevond. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman ontmoet de verantwoordelijke administratief beheer van overtredingen om de tegenstellingen in het verhaal van juffrouw K. te onderzoeken. Zij voert aan dat de bus "overvol" was. De MIVB antwoordt dat er relatief weinig reizigers werden gecontroleerd in vergelijking met andere controles op lijn 71. Daarom is de MIVB er niet van overtuigd dat juffrouw K geen ontwaarder kon vinden.

Ze geeft vervolgens aan dat ze enkele ogenblikken na de controle een abonnement heeft gekocht. De aankoop van een abonnement - na een controle - doet de overtreding niet teniet en leidt dus niet tot vrijstelling van toeslag.

Van zijn kant heeft de ombudsman 2 afwijkingen in het proces-verbaal vastgesteld. Het document vermeldt namelijk "le nommé" (de genaamde) in plaats van "la nommée". Als geboorteplaats werd "Sanada" in plaats van "Canada" ingevuld. Hij voegt eraan toe dat de rechtspraak geen processen-verbaal vernietigt die materiële fouten bevatten met betrekking tot de identiteit van de overtreder wanneer deze fouten geen hindernis vormen bij de identificatie.

Uiteindelijk rest de vaststelling dat een overtreding werd begaan, dat juffrouw K deze niet betwist en dat haar argumenten niet toelaten om haar vrij te stellen van toeslag. De ombudsman verklaart de klacht dus niet gegrond.

05028

Mevrouw neemt de onderdoorgang van het metrostation Maalbeek zonder de intentie te willen reizen. Haar klacht is ontvankelijk.

Ter plaatse stelt de ombudsman vast dat er werken werden uitgevoerd, waardoor de markering van de gecontroleerde zone tijdelijk niet zichtbaar was. De MIVB ziet uiteindelijk af van vervolging.

05055

De zoon van mevrouw G liep 2 toeslagen op het MIVB-net op. De eerste werd geannuleerd. Er werd vastgesteld dat de overtreder een derde was die zich uitgaf als de zoon van mevrouw G. Mevrouw G haalt ook identiteitsdiefstal aan voor de tweede toeslag. Deze keer kan ze dat niet bewijzen. Daarentegen stelt ze het professionalisme van de MIVB-agenten aan de kaak. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Omdat er toch dringend iets moet worden gedaan aan de manipulaties van de persoon die zich voordoeft als de zoon van mevrouw G, informeert de ombudsman zich. Het proces-verbaal vermeldt de manier waarop de identiteit werd aangetoond. In dit geval wijst de vermelding "BCO" erop dat de persoon zich mondeling heeft geïdentificeerd zonder een identiteitsbewijs voor te leggen. In dit geval vroeg de controleur aan de dispatching om de identiteit na te gaan. Alleen wanneer een persoon weigert om zijn identiteit te laten vaststellen of een controle probeert te ontwijken, wordt de politie ingeschakeld. Het is uiteraard niet de bedoeling om deze procedure aan te passen, omdat ze strikt wordt gereguleerd en valt onder de controle van toezichthouders buiten de MIVB. Buiten deze verplichte controle heeft de MIVB zich ertoe geëngageerd om deze activiteit uit te voeren volgens de CEN-normen.

De meerderjarige zoon van mevrouw G zou zich best naar een politiebureau begeven en daar klacht indienen wegens identiteitsdiefstal. Vervolgens moet hij een proces-verbaal van deze klacht opsturen naar overtradingen@mivb.irisnet.be opdat de MIVB hiermee rekening kan houden bij het behandelen van de dossiers.

05065

Mevrouw B vraagt aan de ombudsman een vrijstelling van toeslag ten bedrage van 200 euro. Mevrouw B heeft al aan de MIVB aangegeven dat ze op de bus haar tienrittenkaart niet durfde ontwaarden omwille van de aanwezigheid van 3 agressieve reizigers. De MIVB houdt vast aan de toeslag. De MIVB geeft aan dat mevrouw B een andere ontwaarder in de bus had kunnen gebruiken. Het bedrag is vastgelegd op 200 euro, omdat het een tweede overtreding in 24 maanden tijd betreft. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman geeft aan dat, volgens het proces-verbaal, mevrouw B een "ongeldige 1-ritkaart" heeft voorgelegd. Het gaat hier niet om een tienrittenkaart. Bovendien heeft mevrouw B verklaart dat ze is opgestapt aan de halte Ravenstein en de controle werd uitgevoerd ter hoogte van de halte Naamsepoort, ze heeft dus voldoende tijd gehad. Bovendien valideerde mevrouw B het haar 1-ritkaart onder de ogen van de controleur. Dit vervoerbewijs werd uiteindelijk aan boord van een andere bus gekocht. De MIVB mag zich zeker afvragen waarom een reiziger een duur vervoerbewijs koopt (op de bus kost dit een pak meer) en het niet onmiddellijk ontwaard. Voor de ombudsman is de klacht niet gegrond.

Ondertussen heeft de MIVB de betalingstermijn verlengd. Mevrouw B wendt zich wederom tot de MIVB. De maatschappij blijft bij haar beslissing. Na enkele dagen droeg de MIVB het dossier ter invordering over aan de deurwaarders, omdat de betalingstermijn al een tijd was verlopen.

05073

Een lerares reed samen met een groep leerlingen rond in Brussel. Ze betaalde hun trajecten en hield de vervoerbewijzen bij. Ze werden gescheiden voor de controle. 3 leerlingen kregen een boete. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met de omstandigheden, aanvaardt de dienst voor het beheer van overtredingen om de dossiers te klasseren.

06007

Mevrouw V legde de MoBIB-kaart van meneer X voor, zonder dat hij aanwezig was. De toeslag bedraagt 380 euro. De klacht van mevrouw V is ontvankelijk.

Het proces-verbaal vermeldt "een abonnement gebruikt door een derde". Het nummer van de MoBIB-kaart van meneer X wordt vermeldt op het document.

Mevrouw V voert aan dat de MoBIB-kaart van meneer X geen abonnement bevatte. Maar, enerzijds is de MoBIB-kaart 5 jaar geldig en vormt ze op die manier een abonnement (voor het gebruik van de kaart); anderzijds maakt het Besluit omtrent de tarieven geen onderscheid tussen de MoBIB-kaart en een abonnement voor wat betreft de kwalificatie van de overtreding: "Vervalsing en/of gebruik van een vervoerbewijs/van de MoBIB-kaart van een derde: 380 euro" De toeslag blijft hetzelfde, ongeacht er op de kaart een abonnement wordt geladen. Bovendien vermeldt de achterzijde van de MoBIB-kaart "strikt persoonlijk" en ook "elk misbruik zal worden bestraft".

Mevrouw V geeft ook aan dat haar kaart correct is gevalideerd en er dus geen sprake kan zijn van fraude.

Maar de ombudsman gebruikt het woord "fraude" niet naar aanleiding van overtredingen op het reglement inzake openbaar vervoer. Zelfs als het gaat om een "fout", kan dit worden beschouwd als een overtreding die leidt tot het toepassen van een toeslag.

Bovendien is er een voordeel om de MoBIB-kaart door derden te laten gebruiken. Naast de 5 euro die de kaart kost, verdient men er 1,20 euro mee per rit. Mevrouw V heeft zeker betaald, maar niet de juiste prijs.

Ze verklaart nog dat de eigenaar van de MoBIB-kaart zijn kaart ook kan ontwaarden voor een persoon die met hem reist. Dat klopt, maar de eigenaar moet ten minste aanwezig zijn.

Omdat meneer X de restitutie van de kaart vraagt, herinnert de ombudsman eraan dat de controleur de kaart in een dergelijk geval in beslag mag nemen. De eigenaar kan een tegen de prijs van 10 euro een duplicaat in een Bootik aanvragen.

De ombudsman betreurt echter dat het in dit geval niet mogelijk is om de toeslag te verminderen. Maar er is helaas geen verschil tussen de verschillende gevallen waarbij een derde de MoBIB-kaart gebruikt. Voor mevrouw V ware het beter geweest dat ze geen vervoerbewijs had voorgelegd.

Opmerking. Het bedrag van de toeslag is erg hoog.

06031

Meneer V bevond zich in het station Sint-Guido zonder geldig vervoerbewijs. Meneer V verklaart dat de ontwaarder bij de ingang Loxum van het Centraal Station defect was. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat meneer V de overtreding niet betwist. Om het onderzoek te voltooien, raadpleegt de ombudsman de lijst van ontwaardingen in het Centraal Station op het moment van het incident. Op dat ogenblik werden 250 ontwaardingen geregistreerd. Geen enkele ontwaarder vertoonde een hiaat. De klacht is niet gegrond.

06049

Het vervoerbewijs van mevrouw S was niet ontwaard. Ze geeft aan dat ze haar MoBIB-kaart niet heeft opgeladen bij de halte Jacht, omdat ze het scherm niet kon lezen door het omgevingslicht. Haar klacht is ontvankelijk.

Het defect van een verkoopautomaat - of in dit geval de aanwezigheid van fel omgevingslicht - stelt de reiziger niet vrij van de verplichting om zijn reis te betalen. De ombudsman begrijpt dat dit het herladen van de MoBIB-kaart vertraagt, maar in dit geval neemt men bewust het risico om op het laatste moment moeilijkheden te ondervinden. Het is mogelijk om een vervoerbewijs aan boord van de tram of in vele gevallen zelfs in de krantenwinkel te kopen.

De klacht is niet gegrond.

06073

Mevrouw D had geen tijd om haar vervoerbewijs te ontwaarden. Ze betwist de toeslag. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met de omstandigheden - mevrouw D is gekwetst en kan moeilijk rechtop staan - accepteert de dienst voor het administratief beheer van overtredingen om het dossier "zonder gevolg" te klasseren.

07028

Meneer P betwist een toeslag van 200 euro. Hij betwist eerst de overtreding in een brief aan de MIVB, vervolgens door tussenkomst van zijn advocaat. De MIVB blijft bij haar standpunt. Het is de advocaat van meneer P die hem vertegenwoordigt bij de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal legde meneer P een "verlopen schoolabonnement" voor. Het proces-verbaal vermeldt het nummer van de MoBIB-kaart die meneer P bezit. De MIVB heeft dit proces-verbaal betekend. Ermee rekening houdend dat dit de tweede overtreding is in 24 maanden tijd, bedraagt de toeslag 200 euro. In zijn brief aan de MIVB verklaart meneer P dat hij wel over een geldig vervoerbewijs beschikte. Hij had dit echter niet gevonden op het ogenblik van de controle. 's Avonds vond hij dit wel.

De MIVB informeert meneer P per brief dat ze bij haar beslissing blijft.

De advocaat van meneer P ondersteunt in een aangetekend schrijven aan de MIVB dat meneer P wel degelijk over een geldig vervoerbewijs beschikte en dat er geen overtreding is met betrekking tot artikel 3. 7° van het Besluit van 13 december 2007, aangehaald door de MIVB. Er zou een overtreding zijn met betrekking tot artikel 8 van het Besluit: "De reiziger moet zijn vervoerbewijs tonen en overhandigen telkens een lid van het controlepersoneel daarom verzoekt." Hij voegt hieraan toe dat, indien meneer P geen vervoerbewijs kon voorleggen waarvan hij de houder is, dit kwam omdat hij op dit tijdens de controle niet kon vinden.

De ombudsman merkt echter op dat, volgens het proces-verbaal, meneer P een "verlopen schoolabonnement" heeft voorgelegd. Na controle bleek dat dit abonnement verlopen was sinds februari 2012. Het betreft dus een inbreuk op artikel 3. 7 van het Besluit van 13 december 2007.

Het is zo dat meneer P de MIVB binnen de 7 dagen na de overtreding het vervoerbewijs 1 rit JUMP heeft opgestuurd. Dit vervoerbewijs was ontwaard aan het Zuidstation 57 minuten voor het tijdstip van het proces-verbaal. Hieruit zou men kunnen afleiden dat meneer P zijn vervoerbewijs niet kon tonen omdat hij dit niet onmiddellijk vond. Maar dit is niet het geval, omdat meneer P een ander vervoerbewijs aan de controleur overhandigde.

Van zodra meneer P een vervoerbewijs voorlegde, is er geen sprake meer van een administratieve boete voor een overtreding met betrekking tot artikel 8. Omdat hij reisde met een ongeldig vervoerbewijs, is de toeslag gerechtvaardigd. De toeslag bedraagt 200 euro, omdat er in de voorbije 24 maanden al een overtreding werd vastgesteld.

07037

Mevrouw G betwist een toeslag. Op de dag van het incident viel zij van een roltrap in het metrostation Schuman (zijde Berlaymont). Door dit ongeval kon ze haar vervoerbewijs niet ontwaarden. De klacht is ontvankelijk. Mevrouw G verklaarde aan haar werkgever dat het ongeval zich voordeed om 9u25 in het metrostation Schuman. Het proces-verbaal werd opgesteld om 9u34, dit is 9 minuten later, in het metrostation Park. Mevrouw G verklaarde dat het om een ongeval ging op de openbare weg, in de omgeving van het metrostation Schuman. Ze gaf niet meer details.

De ombudsman leidt, op basis van de stukken in zijn bezit, af dat het gaat om een val van een trap bij de ingang Berlaymont. Dit ongeval zou niet aangegeven zijn bij de MIVB, er zou geen hulpdienst zijn tussengekomen. De ombudsman stelt vast dat het ongeval mevrouw G niet verhinderde om haar reis per metro verder te zetten. Ze was echter in die mate verward, dat ze haar vervoerbewijs vergat te ontwaarden. Deze elementen overtuigen de MIVB niet om de toeslag te laten vallen.

Mevrouw G voegt drie elementen toe. De ombudsman merkt hier het volgende over op.

De eerste toevoegsel betreft de afwezigheid van de intentie om te willen frauderen. De MIVB velt geen oordeel over de reiziger die niet over een geldig vervoerbewijs beschikt. Het proces-verbaal is louter een vaststelling die leidt tot een toeslag.

De tweede toevoegsel herinnert er sterk aan dat de kaart vooraf werd betaald. Maar net daarom moet ze telkens worden ontwaard. Zonder het ontwaarden zou men een kaart kunnen kopen om er ad libitum mee te reizen.

De derde toevoegsel houdt geen enkel verband met de overtreding. Het betreft de betwisting van artikel 6 van de algemene voorwaarden van de MIVB. Deze herinneren eraan dat de MIVB niet vervolgd kan worden voor feiten waarvoor zij niet aansprakelijk is.

Mevrouw G citeert een uitspraak van de rechtbank in Verviers uit 2009, waarvan ze bevestigt dat deze werd gebaseerd op de wet van 2010 inzake Handelspraktijken. Maar het oordeel van de rechter in Verviers (uit 2009 en dus niet gebaseerd op de wet van 2010) heeft uiteraard geen betrekking op het principe dat de MIVB aanhaalt in artikel 6 van haar algemene voorwaarden. Het WMPC van 2010 definieert bovendien de voor interpretatie vatbare clausules op de meest duidelijke manier en voorziet zelfs een lijst, wat voortaan leidt tot minder geschillen.

De ombudsman besluit met een samenvatting van de situatie. Mevrouw G betwist de overtreding niet. De val, die zich zou hebben voorgedaan in de "omgeving" van het metrostation Schuman, werd niet aangegeven aan de MIVB. De bijhorende argumenten (geen intentie om te frauderen, vooraf betaalde kaart, voor interpretatie vatbare clausules) zijn niet gefundeerd. Hij concludeert dat er geen enkel argument aanwezig is dat pleit voor het annuleren van de bij wet opgelegde toeslag. Mevrouw G neemt hier akte van.

07041

De zoon van mevrouw D heeft zijn tienrittenkaart niet ontwaard. Dit is de tweede overtreding in minder dan 24 maanden tijd. De MIVB vordert een toeslag van 200 euro. Mevrouw D verklaart dat de jongeman lijdt aan een persoonlijkheidsstoornis. De MIVB blijft bij haar beslissing. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De ombudsman stelt vast dat de MIVB het reglement toepast zonder rekening te houden met bijzondere omstandigheden. Het is zo dat er geen sprake is van het de facto gratis toekennen van het voordeel, maar de ombudsman staat hierop. Na een nieuw onderzoek gaat de MIVB ermee akkoord om de toeslag terug te brengen tot 10 euro, wat overeenstemt met het vergeten van een abonnement of het niet valideren van een abonnement, voor zover de jongeman houder is van een jaarabonnement. Als de jongeman opnieuw in een dergelijke situatie zou verzeilen, zal de eventuele toeslag worden beperkt tot 10 euro in plaats van 200. Mevrouw D bedankt.

07052

De zoon van mevrouw P reisde met een niet-ontwaarde kaart. Hij verklaart dat hij vertraging opliep door een incident bij de spoorwegen en dat het metroverkeer op de lijn waarop hij wilde reizen was onderbroken. Hij nam dan een metro op een andere lijn tot een station in de buurt van zijn bestemming. Hij vergat te ontwaarden omdat hij gestrest was. De MIVB blijft bij haar standpunt. In een antwoord aan de MIVB beschouwt mevrouw P dat de MIVB de "veronderstelling van onschuld" niet volgt, omdat ze de rechtvaardiging van deze situatie niet heeft gecontroleerd en haar eigen verantwoordelijkheid niet toegaf. Mevrouw P oordeelt dat deze "boete" niet gerechtvaardigd is en informeert de MIVB dat ze beslist heeft om zelf het bedrag van 100 euro te betalen. Mevrouw P bezorgt de ombudsman een kopie van de briefwisseling en de mails die haar zoon verstuurd. De ombudsman beschouwt mevrouw P als vertegenwoordiger van haar zoon van 18 jaar. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman merkt op dat, volgens het proces-verbaal, de klager op het MIVB-net reisde met een "meermaals niet-ontwaarde kaart". De klager schreef dat hij de feiten niet ontkende.

Mevrouw P is verbaasd dat de verwittiging van het proces-verbaal werd gedateerd op zondag. De ombudsman geeft aan dat deze verwittigingen automatisch worden opgesteld en dat ze dus zonder problemen op zondag kunnen worden verstuurd.

Wat de omstandigheden betreft, merkt de ombudsman op dat er sprake is van een eerste treinvertraging en dat de metrodienst was onderbroken in de richting van Stokkel, waardoor men met de metro niet rechtstreeks naar het station Montgomery kon reizen. Een vertraging is echter geen reden om een vervoerbewijs niet te ontwaarden. Als de MIVB vertragingen als excuus zou accepteren, zou men eerst - omwille van de billijkheid en de transparantie - een limiet moeten vastleggen voor vertragingen waarmee de MIVB rekening kan houden. Bovendien sluiten de gebruiksvoorwaarden duidelijk elke verantwoordelijkheid met betrekking tot vertragingen of onderbroken dienstverlening uit. De MIVB weigert dan ook met recht om dit argument te aanvaarden en houdt zich aan de vaststelling van de inbreuk. De ombudsman besluit dat de klacht, hoewel ontvankelijk, niet gegrond is.

07053

Meneer M is houder van een combi-abonnement NMBS+MIVB, verkocht door de NMBS. Hij toonde zijn abonnement aan de controleur, die tot zijn grote verbazing een proces-verbaal opstelde met de vermelding "geen vervoerbewijs". De controleur legde hem uit dat het document dat hij voorlegde geen geldig vervoerbewijs was. Meneer M richt zich gelijktijdig tot de dienst beheer van de inbreuken en de ombudsman. Omdat de klacht bij de MIVB dateert van minder dan 30 dagen geleden, is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman is echter bezorgd om het resultaat van het onderzoek. Er is gebleken dat meneer M, op het moment van aankoop van het combi-abonnement, al houder was van een MoBIB-kaart die werd uitgegeven door de MIVB. In dit geval zou de NMBS hem een nieuwe MoBIB-kaart hebben moeten geven. In plaats daarvan plaatste de NMBS het contract van het combi-abonnement op de MoBIB-kaart van de MIVB, zonder een MoBIB-kaart NMBS te maken. De software zou dit namelijk niet verhinderen. De NMBS heeft vervolgens een treinkaart met de vermelding MIVB aangemaakt, dit was echter niet meer actueel op het moment van uitgifte. Het was dan ook dit document dat meneer M aan de controleur toonde.

De dienst beheer van de inbreuken klasseert het incident en raadt meneer M aan om zich tot de NMBS te wenden voor een MoBIB-kaart NMBS, waarop het MIVB-abonnement moet worden overgezet.

De ombudsman neemt de nodige contacten op om te verhinderen dat dergelijke situaties zich niet meer voordien.

Opmerking: De coördinatie met de NMBS kan beter.

07074

Meneer D had "geen vervoerbewijs" bij zich. Hij zegt dat hij deelnam aan de 20 km van Brussel. Hij had zijn vervoerbewijs verloren. Hij voegt eraan toe dat hij geen objecten in zijn trainingspak kon meenemen. Hij toonde dan ook tevergeefs aan de controleur dat hij nog over het vervoerbewijs van de heenreis beschikte. Meneer D schreef naar de MIVB. Hij gaf aan dat de controleurs zich "ongepast" gedroegen en zouden hebben geprofiteerd van de "zwakheid" van de lopers. De MIVB antwoordde dat ze nog geen beslissing had genomen in dit dossier. De maatschappij vroeg om het rugnummer of het getuigschrift van deelname aan de 20 km van Brussel. Meneer D heeft dit getuigschrift reeds op 2 juni verzonden. De MIVB bevestigde vervolgens de toeslag van 100 euro, wat meneer D verbaasde.

De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman geeft aan dat hij, in het onderzoek naar de klacht, gebonden is aan de wet. Hij vindt dat de beslissing van de MIVB reglementair is. Het is niet toegestaan om zich zonder vervoerbewijs op het MIVB-net te begeven. De MIVB is verplicht om deze wet te respecteren. De deelname aan de 20 km van Brussel kan op geen enkele manier een vrijstelling van toeslag inhouden.

De MIVB heeft echter contact opgenomen met de organisatoren. In het kader van deze gesprekken had de MIVB de getuigschriften of rugnummers van enkele deelnemers die toeslag verschuldigd waren nodig. De andere personen in overtreding hadden niet deelgenomen aan de 20 km. Deze contacten met de organisatoren zorgden echter niet voor een oplossing ten gunste van deelnemers zonder vervoerbewijs. De MIVB houdt vast aan de wettelijke bepalingen. Dit betekent dus dat ze de bij wet voorziene toeslagen toepast. De ombudsman besluit dat de klacht niet gegrond is.

08015

Mevrouw D vergat haar MoBIB-abonnement. Ze toonde het abonnement van haar echtgenoot aan de controleur. Het voorleggen van een abonnement of MoBIB-kaart van derden is een overtreding die wordt beboet met een toeslag van 380 euro. Mevrouw D wendt zich tot de ombudsman zonder eerst klacht te hebben ingediend bij de MIVB. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman draagt ze over aan de MIVB en benadrukt de bijzonderheden in deze klacht: Mevrouw D bezit een abonnement. Als ze aan de controleur had aangegeven dat ze haar abonnement had vergeten, zou de toeslag 10 euro in plaats van 380 euro hebben bedragen.

De MIVB schrijft mevrouw D dat het dossier zal worden geklasseerd mits betaling van de toeslag van 10 euro. De MIVB herinnert er echter in haar brief aan dat een MoBIB-kaart strikt persoonlijk is en uitsluitend door de houder ervan mag worden gebruikt.

08029

Meneer V betaalde een toeslag te laat omwille van financiële moeilijkheden. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman legt uit wat hij moet doen.

De MIVB informeert meneer V dat zijn dossier in orde is.

08042

Meneer B bevond zich zonder geldig vervoerbewijs in de gecontroleerde zone. Hij betwist de overtreding niet, maar geeft aan dat de controleur op het proces-verbaal had moeten noteren dat controleurs niet tweetalig genoeg zijn om overtreders te begrijpen en dat de MIVB rekening zou moeten houden met zijn argumenten. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman herinnert eraan dat het proces-verbaal van vaststelling geen proces-verbaal van verhoor is. In tegenstelling tot een proces-verbaal van verhoor, moeten er geen bezwaren in worden opgenomen. Voor wat betreft de tweetaligheid van de controleurs, geldt dat, zelfs wanneer een controleur de ene landstaal beter beheerst dan de andere, de teams zo zijn samengesteld dat ze perfect tweetalig zijn. Hij voegt eraan toe dat de MIVB rekening kan houden met de argumenten van meneer B, maar ze niet noodzakelijk moet volgen.

De ombudsman stelt vast dat de controleur aangeeft dat de overtreder "zonder vervoerbewijs" reisde en dat de toeslag dus correct gemotiveerd is. Het zich begeven in de gecontroleerde zone zonder geldig vervoerbewijs vormt een inbreuk op zich. Dit dossier vertoont geen lacune die een revisie van de toeslag zou rechtvaardigen. Hoewel ontvankelijk, is de klacht niet gegrond.

08046

Mevrouw D betwist een toeslag. Ze geeft aan dat ze haar "weekabonnement" meermaals had ontwaard. Bovendien stelt mevrouw D voor om de toeslag terug te betalen op basis van 1,80 euro/maand. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman herinnert eraan dat er bij de MIVB geen weekabonnement bestaat. Mogelijk gaat het in dit geval om een MoBIB-contract van 10 ritten, maar dit is geen abonnement.

Het verschil is van belang voor het vastleggen van de toeslag. Het vergeten te valideren van een abonnement leidt tot een toeslag van 10 euro wanneer het bedrag binnen de 10 dagen de MIVB bereikt. Als mevrouw D daarentegen geen abonnementshouder is, bedraagt de toeslag 100 euro bij een eerste overtreding. Na controle blijkt dat mevrouw D geen abonnementshouder is. Bovendien werd er geen MoBIB-rit ontwaard voor het betreffende traject. De toeslag zal 100 euro bedragen indien het de eerste overtreding in 24 maanden tijd betreft. Voor het spreiden van de betaling kan mevrouw D zich wenden tot debiteurenbeheer@mivb.irisnet.be. De MIVB kan het door mevrouw D voorgestelde betalingsplan niet toekennen. De betaling mag over niet meer dan 4 of 5 maandelijks termijnen worden gespreid.

09001

De zoon van mevrouw G beging 2 overtredingen in 8 dagen tijd. Bij de eerste overtreding kon hij geen vervoerbewijs voorleggen. Bij de tweede overtreding toonde hij het abonnement van zijn broer. Hij moet 100 euro voor de eerste inbreuk en 380 euro voor de tweede inbreuk betalen. De klacht is ontvankelijk.

De zoon van meneer G is houder van MoBIB-kaart, maar hierop is geen enkel abonnement geladen. Wanneer de jongeman aan de controleur de MoBIB-kaart van zijn broer voorlegt, bedraagt de toeslag in dit geval 380 euro. Bovendien nam de MIVB de kaart in beslag. De maatschappij levert een duplicaat af wanneer de houder hier om vraagt in de Bootik-verkooppunten. Dit kost 10 euro. De bedragen van de toeslagen en de prijs van een duplicaat maken deel uit van de tarieven die zijn vastgelegd in het Besluit van de Hoofdstedelijke Regering.

De ombudsman twijfelt niet aan de goede trouw van de overtreder. De MIVB beperkt zich tot de vaststelling van de inbreuk en het toepassen van de wetgeving.

De ombudsman geeft aan dat hij meneer G niet kan volgen wanneer hij de MIVB verwijt verwarring te zaaien tussen 2 abonnementen door gele of grijze MoBIB-beschermhoezen aan te bieden.

De ombudsman erkent echter dat de toeslagen erg hoog zijn. Hij heeft dan ook aanbevolen om de bedragen te verlagen en gedeeltelijke vervolging in te stellen.

De ombudsman voegt hier echter aan toe dat de MIVB een schikking mag treffen omwille van commerciële redenen. De MIVB zou bijvoorbeeld het registreren van een nieuw abonnement kunnen controleren.

De maatschappij weigert dit voorstel. De ombudsman informeert meneer V dat het hem dan ook overbodig lijkt om een verzoeningsgesprek te voorzien en sluit het dossier af.

Meneer V bedankt de ombudsman voor zijn inspanning.

09032

Mevrouw W legt de gratis MoBIB-kaart van haar zoon voor aan de controleur, hoewel ze zelf abonnementshouder is. Haar echtgenoot vraagt om de toeslag kwijt te schelden. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Het proces-verbaal vermeldt dat mevrouw W geen geldig vervoerbewijs kon voorleggen, wat de toeslag beperkt tot 100 euro. Als de controleur had vermeld dat ze het abonnement van een derde had voorgelegd, zou de toeslag 380 euro bedragen. Ongeacht wat de familie W denkt en schrijft, heeft de controleur ervoor gezorgd dat ze 280 euro minder mag betalen.

Hoewel de klacht niet ontvankelijk is, volgt de ombudsman het onderzoek op. Daaruit blijkt dat de controleur de identiteit van mevrouw W vaststelde op basis van haar elektronische identiteitskaart. De MIVB kent haar echter niet onder deze naam. Daarom werd mevrouw W niet als abonnementshouder geïdentificeerd. Op basis van het MoBIB-kaartnummer dat in de klacht wordt vermeld, vindt de MIVB een mevrouw F terug die op dezelfde dag is geboren, dezelfde voornaam heeft en op hetzelfde adres woont. Met toestemming van de afdeling administratief beheer van de inbreuken, schrijft de ombudsman de familie W dat de toeslag wordt verminderd tot 10 euro, op voorwaarde dat deze binnen de 10 dagen na de overtreding wordt betaald. Bovendien moet de overtreder een e-mail naar de MIVB sturen om de gegevens van de MoBIB-kaart en het abonnement aan te passen.

09035

Mevrouw M richt zich voor het eerst tot de ombudsman namens haar echtgenoot, die een boete kreeg omdat hij met zijn abonnement van de De Lijn reisde op het MIVB-net. De ombudsman heeft mevrouw M aangeraden om zich te wenden tot de MIVB-dienst administratief beheer van overtredingen. De MIVB bleef bij haar beslissing om een toeslag van 100 euro te eisen. De nieuwe klacht is ontvankelijk.

De ombudsman beschouwt mevrouw M als vertegenwoordiger van haar echtgenoot. Ze betwist de inbreuk niet, de echtgenoot van mevrouw M kan niet lezen of schrijven en spreekt geen Frans of Nederlands. Instelling ter bevordering van de integratie hebben hem een De Lijn-abonnement gegeven. Hij dacht te goeder trouw dat hij met dit abonnement op het MIVB-net kon reizen.

De ombudsman herinnert eraan dat de goede trouw van haar echtgenoot niet ter discussie staat. Maar de MIVB kan niet aanvaarden dat hij zonder geldig vervoerbewijs reist op haar netwerk. De klacht is niet gegrond.

09041

De dochter van mevrouw R moet een toeslag van 380 euro betalen. Mevrouw R betwist dat. De controleur zou de boete hebben opgelegd op basis van het abonnement van een derde dat zichtbaar was in haar handtas. De klacht is ontvankelijk.

Er zijn echter bewijzen nodig om het proces-verbaal van een beëdigd controleur te betwisten. Het is zo dat mevrouw R een hypothese naar voren schuift die het proces-verbaal tegenspreekt, maar ze voert hiervoor geen enkel bewijs aan. Daarom zal men zich moeten houden aan het proces-verbaal. De klacht is niet gegrond.

De dochter van mevrouw R is houder van een MoBIB-kaart die werd aangekocht na de inbreuk, maar er werd geen contract op deze kaart geladen. Bovendien is de MoBIB-kaart op zich geen vervoerbewijs wanneer er geen contract op wordt geladen.

De ombudsman geeft aan dat de dochter van mevrouw R in aanmerking komt voor een schoolabonnement wanneer zij schoolgaand is. Dit abonnement kost minder en vermijdt het risico om zonder vervoerbewijs te moeten reizen.

09064

Meneer T heeft geen geldig vervoerbewijs aan de controleur voorgelegd. De dienst administratief beheer van de inbreuken besliste om de toeslag van 100 euro aan te houden. De klacht is ontvankelijk.

Meneer T beschouwt het aankopen van een vervoerbewijs echter als voldoende. Hij voert aan dat er geen enkel "antecedent" aanwezig is. In een schrijven aan de MIVB verwijst meneer T naar artikel 18 van het Besluit van de Hoofdstedelijke Regering van 13 december 2007. De MIVB antwoordde hierop dat ze de toeslag van 100 euro aanhoudt en de betalingstermijn verlengt.

De ombudsman benadrukt dat artikel 18 uitsluitend gaat over "administratieve boetes". Het gaat hier om een toeslag, waarop artikel 18 dus niet van toepassing is. Bovendien laat dit Besluit de MIVB geen marge bij het toepassen van de toeslagen. Het geeft aan dat de MIVB enkel rekening mag houden met "antecedenten" bij inbreuken die minder dan 24 maanden voordien werden vastgesteld. De toeslag bedraagt dan 200 euro in plaats van 100 euro. De ombudsman legt meneer T uit dat het niet volstaat om een vervoerbewijs te kopen. Hij moet dit ook valideren. De ombudsman kan geen voorstel formuleren dat pleit ten gunste van meneer T.

09065

Volgens het proces-verbaal reisde meneer V zonder vervoerbewijs. De MIVB draagt het dossier over aan de deurwaarders die belast zijn met de invordering van schulden. In eerste instantie diende meneer V geen klacht in bij de MIVB. Daarom was de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. Meneer V richt zich nu weer tot de ombudsman. Hij heeft nog steeds geen klacht ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert meneer V dat hij zijn klacht zal overmaken aan de MIVB-dienst Credit and Collection. Meneer V geeft aan dat hij in het ziekenhuis lag en zijn identiteitskaart had verloren. Wellicht gaf iemand anders zich voor hem uit. Meneer V legt een attest van het ziekenhuis en een verklaring van verlies van identiteitsdocumenten voor.

Rekening houdend met de aard van de zorginstelling, sluit het attest het verlaten van het ziekenhuis niet uit. Bovendien volstaat een verklaring van het verlies van identiteitsdocumenten voor de MIVB niet na het vaststellen van een inbreuk. De MIVB kan dan ook alleen maar afzien van de toeslag wanneer meneer V klacht neerlegt wegens identiteitsdiefstal.

Uiteindelijk dient meneer V een klacht wegens identiteitsdiefstal in bij de politie. De MIVB stelt niet langer vervolging in.

10005

Meneer J reisde op het MIVB-net met een kaart Verhoogde Tegemoetkoming van de MIVB. De MIVB eist van hem een toeslag. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er binnen een termijn van 30 dagen geen klacht werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt aan meneer J uit dat deze kaart Verhoogde Tegemoetkoming geen vervoerbewijs is voor reizen op het net van de NMBS of de MIVB.

10028

Mevrouw T vraagt om het overtredingsdossier van haar zoon opnieuw te onderzoeken. De MIVB vordert een toeslag van 200 euro. Mevrouw T bevestigt dat ze een abonnement had betaald. Ze verbaast zich erover dat dit niet op de MoBIB-kaart werd geladen. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman vraagt mevrouw T om een aankoopbewijs van het abonnement, bijvoorbeeld een rekeninguittreksel.

Uiteindelijk blijkt dat de zoon van mevrouw T een verlopen abonnement heeft voorgelegd. Hij beging al tal van overtredingen en reisde vaak zonder vervoerbewijs of met vervallen vervoerbewijzen. Hij heeft dan een abonnement gekocht, maar dit gebeurde pas na de overtreding die het voorwerp uitmaakt van dit dossier. De klacht is niet gegrond.

10030

Meneer M reisde met een ongeladen MoBIB-kaart. Hij diende klacht in bij de MIVB en richtte zich op diezelfde dag ook tot de ombudsman. Bijgevolg is de ingediende klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

Vervolgens gaf meneer M in een telefoongesprek met de ombudsman aan dat hij nog steeds wacht op antwoord van de MIVB. In tussentijd nam de ombudsman kennis van het negatieve antwoord van de MIVB. De maatschappij beroept zich op de wetgeving en vordert een toeslag van 100 euro. De ombudsman beschouwt de klacht nu als ontvankelijk.

Meneer M geeft aan dat hij tevergeefs probeerde om een GO-verkoopautomaat te gebruiken die geen contant geld aanvaardde en op zoek ging naar een andere automaat.

De ombudsman merkt op dat wanneer de MIVB gratis toegang zou toestaan zodra een apparaat niet werkt, hiervan tal van klanten zouden profiteren. Hij voegt eraan toe dat een station hiervoor altijd is uitgerust met meerdere apparaten. De klacht is niet gegrond.

10040

Meneer B betwist de toeslagen die hij opliep op buslijn 66 en vraagt de MIVB om geen brieven meer naar zijn adres te sturen. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman adviseert hem om contact op te nemen met inbreuken@mivb.irisnet.be, dit adres bevindt zich op het document "nuttige info" dat de controleur hem moest overhandigen.

Hij voegt eraan toe dat de MIVB verplicht is om het proces-verbaal te melden en dat dit enkel op zijn adres kan. Deze brieven kunnen dus niet worden vermeden.

10059

De zoon van mevrouw M kreeg een boete omdat hij reisde met een meermaals niet-ontwaarde kaart. Hij betwist de toeslag. De klacht is ontvankelijk.

In de 4 klachten aan de MIVB geeft meneer M aan dat de ontwaarde van het metrostation Centraal Station defect waren. Een onderzoek van de MIVB toont echter aan dat de apparaten probleemloos werkten. De MIVB vordert bijgevolg een toeslag van 100 euro. Meneer M betaalde de toeslag en vroeg om terugbetaling.

Hij is ervan overtuigd dat de beelden van de bewakingscamera's zouden aantonen dat zijn zoon de kaart in de ontwaarder steekt. Maar toegang tot deze beelden is enkel toegestaan in bijzondere omstandigheden en op vraag van het parket. Bovendien worden de beelden vernietigd na een bepaalde tijd. Voor wat betreft de werking van de ontwaarders, werd geen enkele onderbreking of afwijking geregistreerd in de listings op de dag van het incident. De ombudsman besluit dat de zoon van meneer M verantwoordelijk was voor het ontwaarde van zijn kaart en dat de klacht bijgevolg niet gegrond is.

10072

Meneer V uit Antwerpen bezocht een voetbalwedstrijd in Brussel. Hij werd vergezeld door zijn broer. Hij kocht 2 reisbiljetten in een Kiosk, maar ze reisden zonder deze te ontwaarden. Meneer V betwist de toeslagen. Hij voert aan dat zijn broer en hij niet konden weten dat ze de vervoerbewijzen moesten ontwaarden omdat, volgens hem, de verkoper ze had ontwaard. De klacht is ontvankelijk.

Het vervoerbewijs vermeldt de verplichting om het te ontwaarden. De vervoerbewijzen verkocht in de Kiosk vormen hierop geen uitzondering.

De ombudsman merkt op dat deze ontwaarding nodig is om te vermijden dat een vervoerbewijs meermaals wordt gebruikt.

De klacht is niet gegrond.

10073

Mevrouw B betwist een ontwaardingsincident dat haar erg jonge zoon overkwam toen hij - voor het eerst helemaal alleen - reisde met de Brusselse metro. De toeslag bedraagt 380 euro, omdat hij het abonnement van zijn broertje voorlegde. De klacht is ontvankelijk.

Rekening houdend met de omstandigheden en de verklaring van de moeder, heeft de ombudsman vernomen dat de MIVB zijn voorstel zal volgen. De ombudsman vertelt mevrouw B dat de MIVB een commercieel gebaar wilt stellen door de deurwaarders te informeren dat de maatschappij akkoord gaat met de betaling van van 12,50 euro binnen de overeengekomen termijnen.

Dit bedrag van 12,50 euro bestaat uit 2,50 euro voor de onbetaalde rit en 10,00 euro administratieve kosten.

Hij verduidelijkt dat een toeslag van 380 euro zou worden gevorderd wanneer het bedrag van 12,50 euro niet tijdig wordt betaald.

Hij besluit met aan mevrouw B uit te leggen dat hij een kopie van zijn mail heeft doorgestuurd naar de MIVB-afdeling Credit and Collection, die is belast met de invordering en de contacten met de deurwaarders.

10074

Meneer S vraagt de herziening van zijn toeslagdossier. Hij verklaart dat zijn handicap hem verhinderde om in een overvolle tram tot bij de ontwaarder te geraken. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat ontwaarders zeker minder toegankelijk zijn voor meneer S omwille van zijn handicap, maar dat het zeker niet onmogelijk is om tot bij een ontwaarder te geraken. Om de drukte op de tram te kunnen beoordelen, raadpleegt de ombudsman het rapport van de controleurs, waaruit blijkt dat 24 personen werden gecontroleerd. Dit cijfer ligt een stuk beneden de maximumcapaciteit van de tram, de MIVB kan dus geen rekening houden met het argument dat de ontwaarder moeilijk bereikbaar was. Daarom is de klacht niet gegrond.

11007

Meneer E kreeg een boete omdat hij met een vervallen 24-uurskaart reisde. Hij betwist de toeslag. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman vertelt meneer E echter dat dit "retourvervoerbewijs" (3,50 euro) 24 uur lang geldig is, maar enkel op het MIVB netwerk voor een retourrit (dus van A naar B en van B naar A, maar niet van A naar B en niet van B naar C en ook niet van A naar B en van C naar D of van C naar A). Met andere woorden is het retourticket strikt beperkt tot wat zijn naam aangeeft. Het vervoerbewijs "1 dag" (6,00 euro) is daarentegen enkel geldig op de dag van validatie, maar wel onbeperkt (behalve NATO - Brussels Airport), met inbegrip van het stedelijke vervoersnet van De Lijn + TEC + NMBS.

Ten slotte vraagt meneer E een betalingsplan, dit wordt hem ook toegekend.

11019

Een sociaal assistente treedt op in naam van meneer P die, bij een controle, het abonnement van zijn achtjarige zoon heeft voorgelegd. De toeslag bedraagt 380 euro. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft, met goedkeuring van de klager, de klacht door aan de MIVB. De dienst Administratief beheer van de inbreuken meldt de sociaal assistente dat de beslissing ongewijzigd blijft.

11034

De vader van juffrouw L contacteert de ombudsman omdat zijn dochter zonder vervoerbewijs reisde. De MIVB houdt vast aan de toeslag. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal bevond de dochter van meneer L zich zonder vervoerbewijs in de gecontroleerde zone van het station Simonis. Meneer L betwist de inbreuk niet, maar maakt gewag van omstandigheden die volgens hem zouden leiden tot vrijstelling van toeslag. Meneer L had aan de MIVB verklaard dat zijn dochter het slachtoffer was van een diefstal. Dit verklaart waarom ze geen identiteitskaart kon voorleggen. In zijn klacht aan de ombudsman verduidelijkt meneer L dat zijn dochter het slachtoffer werd van agressie en wegluchtte in station Simonis.

Meneer L geeft niet aan of zijn dochter of hijzelf klacht hebben neergelegd na deze agressie. Het is ook niet duidelijk of zijn dochter een duplicaat van haar identiteitskaart heeft aangevraagd.

Bovendien verschaft meneer L kopies van Jump-kaarten die aangeven dat zijn dochter vervoerbewijzen kocht. De MIVB antwoordde dat Jump-kaarten niet persoonlijk zijn en dat geen enkele kaart was ontwaard voor het moment van controle, en zelfs niet tijdens de 2 weken rond de datum van controle. De MIVB stelt enkel vast dat juffrouw L geen vervoerbewijs kon voorleggen op het moment van de controle.

De klacht is niet gegrond. Meneer L zou proberen om de betaling uit te stellen door contact op te nemen met debiteurenbeheer@mivb.irisnet.be.

11051

Mevrouw L vroeg de herziening van een toeslag die haar dochter moest betalen, in de wetenschap dat ze bezig was met het verkrijgen van een abonnement tegen BIM-OMNIO-tarief. De klacht was niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. De MIVB blijft bij haar standpunt. Mevrouw L wendt zich tot de ombudsman. De nieuwe klacht is ontvankelijk.

De ombudsman geeft aan dat de omstandigheden die de MIVB aan hem meldde - namelijk het begaan van een nieuwe overtreding in minder dan 24 maanden tijd - zijn beslissing motiveerden om de toeslag aan te houden.

De dochter, houdster van een abonnement dat geldig was tot eind augustus, beging een eerste overtreding in september. Voor deze eerste inbreuk werd een toeslag van 100 euro vastgesteld. De nieuwe inbreuk waarvan sprake leidt tot een toeslag van 200 euro. Vervolgens legde de dochter een nieuw attest voor dat geldig was tot eind oktober.

De klacht is niet gegrond.

Omdat mevrouw L aandringt, adviseert de ombudsman haar om het betalingsplan van 5 maandelijkse betalingen van 40 euro strikt te volgen. Dit betalingsplan werd toegekend door de dienst Credit and Collection als herziening van de toeslag van 200 euro.

12003

Juffrouw D kon geen vervoerbewijs voorleggen. Ze geeft aan dat een dief enkele dagen daarvoor haar handtas had gestolen. Haar klacht is ontvankelijk.

De overtreding werd op een maandag begaan. De handtas van de overtreder werd op vrijdag gestolen. In de tas zaten al haar "papieren, sleutels, portemonnee en blauwe kaart". Ze legde echter geen attest van verklaring bij de politie voor, er is ook geen bewijs van een geblokkeerde transactie met haar bankkaart. Juffrouw D heeft de Franse nationaliteit en zou dus geen Belgische identiteitspapieren hebben gekregen. Toch had ze de diefstal of zelfs het verlies beter kunnen aangeven bij de politie. Het spreekt voor zich dat de MIVB en de ombudsman geen uitspraken kunnen doen over de goede trouw van hun gesprekspartners. Om een beslissing te motiveren kunnen de MIVB en de ombudsman zich echter niet baseren op een ongefundeerd verhaal.

Bovendien heeft de beëdigde medewerker op het proces verbaal het nummer van de Franse identiteitskaart genoteerd, na vaststelling van de identiteit op basis van deze kaart. De ombudsman besluit dus dat er geen argument aanwezig is. De klacht is niet gegrond.

Juffrouw D zal contact opnemen met debiteurenbehee@mivb.irisnet.be om een betalingsplan uit te werken.

12004

De zoon van mevrouw W reisde met een retourvervoerbewijs. Hij had dit echter niet ontwaard voor de terugrit. Mevrouw W betwist de inbreuk en vraagt documenten in het Nederlands. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er binnen een termijn van 30 dagen geen klacht werd ingediend bij de MIVB.

Mevrouw W zal Nederlandstalige documenten ontvangen, hoewel haar zoon om Franstalige documenten vroeg op het moment van de vaststelling. De MIVB blijft aandringen op een toeslag. Mevrouw W wendt zich vervolgens terug tot de ombudsman. Deze nieuwe klacht is ontvankelijk.

Mevrouw W schrijft echter zelf dat haar zoon een vervoerbewijs gekocht voor een retourtraject niet heeft ontwaard voor de terugrit. De klacht is niet gegrond.

12014

Mevrouw L betwist de toeslag die haar zoon moet betalen. De klacht is ontvankelijk.

De klacht van mevrouw L bevat 2 luiken. In het eerste luik weigert de MIVB om een attest van gezinssamenstelling te aanvaarden dat was opgesteld door de Europese instellingen. Hij stelt vast dat de MIVB-dienst Customer Care dit document per mail heeft ontvangen en dat het abonnement wel degelijk werd afgeleverd.

In het tweede luik wordt de toeslag betwist. De zoon van mevrouw L had zijn vervoerbewijs niet ontwaard.

Mevrouw L ziet een verband tussen de 2 luiken van haar klacht, in die zin dat haar zoon terugkeerde van de Bootik waar men het attest weigerde dat hij had voorgelegd. Dit zou te wijten zijn aan zijn verstrooidheid.

Mevrouw L betwist de overtreding echter niet. De overtreding leidt tot het betalen van de toeslag. De klacht van mevrouw L is niet gegrond.

12029

Juffrouw P betwist een proces-verbaal dat werd opgesteld tegen een vriend, meneer M, terwijl ze samen reisden met de premetro vanaf het Noordstation. Daarenboven werd het proces-verbaal verstuurd naar het adres van haar ouders als adres van de vriend waarvan sprake. De klacht is ontvankelijk voor het tweede luik, met name het adres van de ouders van juffrouw P. Ze is echter niet ontvankelijk voor de overtreding op zich. Juffrouw P heeft geen enkel persoonlijk belang om op te treden voor wat betreft de overtreding begaan door meneer M, hij moet deze namelijk zelf betwisten.

Wat betreft het ontvankelijke gedeelte van de klacht, stelt de ombudsman vast dat het proces-verbaal meneer M domicilieert bij de ouders van juffrouw P. Het proces-verbaal geeft aan dat de identiteitsgegevens afkomstig zijn van de "ID-kaart", waarvan het nummer niet overeenstemt met de nummers op Belgische identiteitskaarten, terwijl de aangegeven woonplaats niet kan overeenstemmen met een in België verstrekte identiteitskaart. Bovendien leest het apparaat van de controleurs uitsluitend Belgische identiteitskaarten. Daarom werd de woonplaats vastgesteld op basis van de verklaringen van meneer M of van juffrouw P, in de mate waarin zij als tolk optrad. De MIVB, die 8 dat het gaat om de woonplaats die meneer M heeft verklaard, heeft gronden om meneer M op dit adres te vervolgen.

Omdat juffrouw P betwist dat dit het adres van meneer M is - dit is het adres van haar ouders - stelt de ombudsman voor dat de MIVB geen correspondentie naar dit adres verstuurt. Hij informeert juffrouw P dat haar verzoek omtrent dit luik van de klacht is ingewilligd.

Daarnaast informeert de ombudsman juffrouw P, hoewel dit niet binnen het ontvankelijke luik valt, dat de opstelling van een proces-verbaal automatisch verloopt en dat de controleur de tijdstippen niet kan wijzigen. Er is dus geen aanleiding om te betwisten dat de ontwaarding van 11u03 plaatsvond na de vaststellingen om 11u02. Het is weinig belangrijk of de controleur op het moment van de ontwaarding met de rug gekeerd naar de overtreder stond. Het volstaat dat dit gebeurde na het begin van de vaststellingen.

De ombudsman voegt als laatste toe dat de veronderstelling van juffrouw P om het vervoerbewijs in de tram te ontwaarden niet klopt. Het is daarentegen verplicht om te ontwaarden alvorens de gecontroleerde zone van het Noordstation te betreden.

Hij besluit dat noch de MIVB en uiteraard noch de ombudsman twijfelen aan de goede bedoelingen van juffrouw P en deze niet in vraag stellen, maar dat de overtreding van meneer M behouden blijft.

12034 en 12035

Meneer D en meneer B bevinden zich aan boord van dezelfde tram. Ze krijgen een boete omdat ze geen geldig vervoerbewijs kunnen voorleggen, hoewel ze ervan overtuigd waren dat ze correct hadden ontwaard. 30 dagen na het indienen van hun klachten bij de MIVB hebben ze nog steeds niets vernomen. Hun klachten bij de ombudsman zijn ontvankelijk.

Na controle van de registraties van de valideertoestellen, gaat de MIVB over tot de terugbetaling van de 2 toeslagen die de meneer D en meneer B hadden betaald.

11046 (vervolgens 12049)

De Gentse correspondent van de dochter van meneer V vergat de tienrittenkaart die ze had gekregen van meneer V te valideren. Meneer V betwist de toeslag, die hij buiten proportie vindt, en verzet zich tegen het feit dat de jongedame in het Frans werd aangeschreven. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De MIVB houdt vast aan de toeslag van 100 euro. Meneer V betaalt en eist terugbetaling. De nieuwe klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De betwisting van meneer V berust op volgende argumenten:

- de documenten zijn in het Frans opgesteld, hoewel juffrouw D uit Gent afkomstig is,
- het bedrag van de toeslag van 100 euro en de ritprijs zijn niet met evenredig met elkaar
- juffrouw D beging een fout; ze beging geen overtreding,
- de MIVB stelt nooit een commercieel gebaar bij staking of vertraging,
- meneer V betaalde 3 jaarabonnementen bij de MIVB.

Al bij de behandeling van de eerste klacht (dossier 11046) probeerde de ombudsman meneer V duidelijkheid te verschaffen over het taalgebruik en het bedrag van de toeslag.

Anders dan voor de zetel van een onderneming bepaalt de woonplaats van een particulier niet welke taal hij spreekt. Normaal gebruikt de MIVB de taal die een overtreder gebruikt in zijn gesprek met de controleur.

Wanneer men de communicatie echter in een andere taal wilt ontvangen, kan men dit aanvragen.

De bedragen van de toeslagen maken deel uit van de tarieven die zijn vastgelegd in het Besluit van de Hoofdstedelijke Regering. Een toeslag moet uiteraard ontradend werken. Het enige wat de ombudsman kon doen, was in zijn jaarverslag vragen om de toeslagen te laten dalen.

Voor wat betreft het derde argument omtrent het onderscheid tussen een fout en een overtreding, merkt de ombudsman op dat de toeslag in beide gevallen verschuldigd blijft. Het is zo dat de toeslag een gevolg is van de vaststelling van een overtreding, zonder dat men daarbij zoekt naar de oorzaak of de intentie. Bijgevolg leidt een overtreding tot een toeslag en niet tot een boete, het gaat hier niet om een strafzaak waarbij de fout een rechtvaardigingsgrond kan zijn voor zover ze onweerlegbaar is, dit wil zeggen dat de auteur zich gedraagt als elk redelijk en verstandig persoon. De vraag van onweerlegbare fout stelt zich in dit geval niet.

De 2 laatste argumenten betreffen de commerciële relatie met de MIVB. Ze houden geen verband met de inbreuk. Voor wat de compensaties bij stakingen betreft, informeert de ombudsman meneer V dat de MIVB wel een compensatie aanbood na de stakingen van februari 2012. Zelfs als deze compensatie onvolledig was, gaf ze aan dat de MIVB niet ongevoelig is voor de moeilijkheden van haar klanten. De ombudsman concludeert dat, voor wat betreft de behandeling van het overtredingsdossier, de MIVB heeft gehandeld conform de wetgeving. De klacht is niet gegrond.

2.1.3.2. Verlies, diefstal, vergetelheid

Iedereen kan wel eens zijn of haar MoBIB-kaart met abonnement vergeten. Maar bij een controle moet zelfs een abonnee een geldig vervoerbewijs kunnen voorleggen. Als hij of zij dit niet kan, zal er een toeslag moeten worden aangerekend. Het geniet de voorkeur de toeslag binnen de 10 werkdagen te betalen (te tellen vanaf de dag van overtreding). Als de betaling plaatsvindt binnen deze termijn, zal de toeslag 10 euro bedragen. Als deze termijn van 10 werkdagen wordt overschreden, bedraagt de toeslag 100 euro.

Dit geldt ook voor reizigers die vergeten om te valideren.

Overeenkomsten vormen de aanleiding voor gelijkaardige toeslagen bij het vergeten te ontwaarden of te valideren, daarvan afgezien dat de termijnen in kalenderdagen worden gerekend.

02002

De dochter van mevrouw G vergat haar jaarabonnement. Mevrouw L ontving tot haar verbazing aanmaningen van de deurwaarder. Ze was nog meer verbaasd toen ze vaststelde dat de deurwaarders aangaven dat de MIVB al brieven zou hebben gestuurd, maar ze heeft deze niet ontvangen. Mevrouw L klaagt over de deurwaarders die van de MIVB een mandaat kregen. Dit hield de toeslag op 100 euro. De klacht van mevrouw L bij de ombudsman is ontvankelijk.

Mevrouw L betwist niet dat haar dochter geen abonnement kon voorleggen. De toeslag bedroeg 10 euro, op voorwaarde dat dit bedrag binnen de 10 dagen zou worden betaald. Anders zal de toeslag automatisch 100 euro bedragen. De bedragen van de toeslagen maken deel uit van de tarieven die zijn vastgelegd in het Besluit van de Hoofdstedelijke Regering. Op het moment van de vaststelling overhandigt de controleur een document met "nuttige info", hierin vindt men de algemene bepalingen terug. Vervolgens verstuurt de MIVB het proces-verbaal en herinnert ze aan de betalingstermijn. Na het verstrijken van de termijn van 10 dagen zal de MIVB een nieuwe termijn opleggen voor de betaling van 100 euro.

Bovendien kon de jongedame ook geen identiteitsdocumenten voorleggen. De beëdigde medewerker noteerde het adres dat de overtreder mondeling opgaf. De dienst Administratief beheer van overtredingen stuurde zijn brieven naar dit adres. Nadat 2 brieven onbeantwoord bleven, droeg de MIVB het dossier over aan de deurwaarders ter invordering van de schuld van 100 euro. De deurwaarders vonden het juiste adres.

De ombudsman moet rekening houden met de wetgeving. De klacht is niet gegrond. De ombudsman adviseert mevrouw L om de toeslag van 100 euro te betalen.

05050

De minderjarige zoon van meneer Y is abonnee. Bij een controle kon hij geen geldig vervoerbewijs voorleggen. Meneer Y betaalde de toeslag van 10 euro, maar vroeg om terugbetaling. De MoBIB-kaart bleek immers defect en meneer Y wilde ze vervangen in een Bootik wanneer zijn zoon naar school was. De MIVB antwoordt dat ze vasthoudt aan een toeslag van 10 euro, een sanctionering voor het "vergeten van een abonnement". Meneer Y betwist dat het hier gaat om een vergetelheid en roept overmacht in, omdat hij zich met de defecte kaart tot een Bootik moest wenden. De klacht van meneer Y is ontvankelijk.

Meneer Y bleek zich op de dag na het ontwaardingsincident te hebben aangeboden bij een Bootik. De MIVB heeft de MoBIB-kaart gratis vervangen, dit toont aan dat de houder zijn kaart niet opzettelijk heeft beschadigd. Er is evenwel geen sprake van overmacht. Bij gebrek aan de defecte MoBIB-kaart had de adolescent een vervoerbewijs moeten aankopen, daarna had hij moeten vragen om de terugbetaling hiervan. Wanneer men vermoedt dat iets niet in orde is, bijvoorbeeld bij een defecte MoBIB-kaart, mag men niet reizen zonder vervoerbewijs. Hoewel hij het standpunt van meneer Y begrijpt, is de ombudsman verplicht om te besluiten dat de klacht niet gegrond is.

06003

Meneer B ontving een brief van de deurwaarders betreffende een toeslag van 100 euro die zijn minderjarige dochter moet betalen. Hij klaagt erover dat hij de brief in het Nederlands heeft ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Evenwel rekening houdend met de termijn van 14 dagen na ontvangst van het deurwaardersexploot waarin meneer B wordt opgeroepen om te betalen, nam de ombudsman contact op met de afdeling Credit & Collection van de MIVB, die is belast met de "invordering van privéschulden". Meneer B zal zijn brieven in het Frans ontvangen.

Meneer B betwist niet dat zijn minderjarige dochter geen geldig vervoerbewijs kon voorleggen. Hij vraagt zich echter af waarom de MIVB hem niet verwittigde voordat hij een brief van de deurwaarders kreeg.

De MIVB vermeldt het document "nuttige info", dat de controleur overhandigt bij vaststelling, en toont ook de brief van verzending van het proces-verbaal en de rappelbrief. Maar deze 2 brieven van de MIVB waren geadresseerd aan nummer 18 in plaats van nummer 78. De deurwaarders, die over andere middelen beschikken om adressen op te zoeken, stuurden hun brief naar het juiste adres.

De ombudsman besluit dat meneer B niet kon reageren om brieven die hij niet kreeg. Hij voegt eraan toe dat, indien de klacht ontvankelijk was geweest, hij aan de MIVB zou voorstellen om een toeslag van 10 euro te vragen.

De MIVB geeft instructies in deze zin en meneer B zal een nieuwe bevestigingsbrief ontvangen.

07035

De dochter van meneer J kreeg een boete aan boord van een MIVB-voertuig. Ze moet een toeslag van 100 euro betalen omdat ze haar abonnement niet kon voorleggen. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze niet vooraf werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt meneer J waarom hij het woord "fraude" niet gebruikt voor overtredingen. Voor hem gaat het om een fout die niettemin een overtreding vormt waarvoor een toeslag wordt geëist. Hij voegt eraan toe dat het niet volstaat om abonnementhouder te zijn. Een abonnementhouder moet zijn abonnement ook aan de controleur kunnen voorleggen. Wanneer de abonnementhouder zijn abonnement niet kan tonen, wordt de toeslag beperkt tot 10 euro, op voorwaarde dat de betaling binnen de 10 dagen volgend op de inbreuk bij de MIVB toekomt. Na deze 10 dagen zal de toeslag 100 euro bedragen.

Onderzoek bij de afdeling Credit & Collection toont echter aan dat de MIVB meneer J geen brief stuurde waarin hij werd gevraagd om de toeslag van 10 euro te betalen binnen de 10 dagen volgend op de inbreuk. De MIVB aanvaardt een nieuwe termijn van 10 werkdagen. De ombudsman geeft nog aan dat in geval van niet-betaling van 10 euro binnen de door de MIVB opnieuw voorgestelde termijn, de toeslag opnieuw 100 euro zal bedragen.

09004

Meneer K liet zijn abonnement niet zien tijdens de controle. Hij weigert een toeslag van 10 euro te betalen. De klacht is ontvankelijk.

Meneer K betwist niet dat hij geen geldig vervoersbewijs had tijdens de controle. Meneer K heeft de toeslag van 10 euro niet betaald binnen de termijn van 10 dagen. Hij heeft daarentegen laten weten aan de MIVB dat hij de 10 euro niet meer zal betalen omdat hij een abonnement heeft.

Meneer K meent dat hij niet langer gebonden is aan de termijn van 10 dagen omdat hij MIVB heeft gecontacteerd. Hij meent dat hij de toeslag van 10 euro niet moet betalen binnen de 10 dagen indien de MIVB hem geen antwoord heeft gegeven.

De ombudsman stelt vast dat indien deze handelwijze algemeen wordt, de vermindering van 10 euro waarschijnlijk zal worden geschrapt uit het tarief en zullen zelfs abonnementhouders 100 euro moeten betalen.

De ombudsman besluit dat, rekening houdend met de betaling van 10 euro die ze inmiddels zou ontvangen hebben, de MIVB een resterend bedrag van 90 euro eist van meneer K.

De klacht is niet gegrond.

09037

Mevrouw P was haar jaarabonnement vergeten. De bekeurder heeft uitgelegd dat ze een toeslag van 10 euro moest betalen en dat ze een brief zou ontvangen. Mevrouw P heeft de brief waarin 10 euro wordt geëist, niet ontvangen. Bovendien heeft de MIVB haar een brief gestuurd met daarin een boete van 100 euro. Vervolgens heeft ze een ingebrekestelling ontvangen van de deurwaarder in naam van de MIVB. De klacht is ontvankelijk. Het onderzoek heeft aangetoond dat op het moment van de controle, mevrouw P de houder was van een gecombineerd jaarabonnement bij NMBS + MIVB, afgeleverd door de NMBS. De controle vond plaats 15 dagen na het geldig worden van het jaarabonnement.

De ombudsman kondigt aan mevrouw P aan dat na het onderzoeken van de details van het dossier, dat de MIVB erkent de toeslag te beperken tot 10 (tien) euro en dat de deurwaarders haar hierover een brief zullen verzenden. Mevrouw P bedankt hem.

10032

Meneer R reisde zonder geldig vervoerbewijs. Hij was zijn MoBIB-kaart vergeten waarop zijn jaarabonnement staat. De toeslag van 10 euro, voorzien in dit geval, is gestegen tot 100 euro omdat de toeslag niet werd betaald binnen de termijn van 10 dagen. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat meneer R de inbreuk van het proces-verbaal niet betwist. De ombudsman voegt toe dat de controleur een document met "nuttige informatie" moest opstellen voor meneer R. Vervolgens heeft MIVB hem een herinneringsbrief gestuurd.

In toepassing van het Regeringsbesluit waarin de tarieven worden vastgelegd, wordt het vergeten van een abonnement beboet met een toeslag van 10 euro op voorwaarde dat dit bedrag wordt betaald binnen de 10 dagen na deze inbreuk.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB deze termijn heeft verlengd tot 10 dagen na het verzenden van haar antwoordbrief op de vaststellingen, maar dat de betaling van de toeslag van 10 euro nog steeds niet werd ontvangen.

Meneer R bevestigt dat hij de brief van de MIVB niet heeft ontvangen. Bovendien heeft hij twee brieven verzonden met daarin het bewijs dat hij zijn abonnement heeft betaald.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB nooit heeft betwist dat meneer R een abonnementshouder was. Dit hebben ze gecontroleerd alvorens de toeslag van 10 euro te eisen. Indien meneer R niet geabonneerd zou zijn, zou de MIVB onmiddellijk een toeslag van 100 euro hebben geëist. De twee brieven van meneer R waren ongegrond, ze stellen hem niet vrij van de toeslag van 10 euro.

Bovendien, in tegenstelling tot wat meneer R denkt, moest de MIVB hem geen aanmaning sturen na de herinnering.

Wat er ook van is, de termijn van 10 dagen voor de betaling van 10 euro is momenteel ruimschoots overschreven en de ombudsman besluit dat de MIVB in haar recht is om 100 euro te eisen van meneer R.

Meneer R betaalt de toeslag van 100 euro en bedankt de ombudsman voor zijn uitleg.

12010

Volgens het proces verbaal, toonde mevrouw B een ongeldig vervoersbewijs. Mevrouw B heeft een brief geschreven aan de MIVB om hun eraan te herinneren dat ze abonneementhouder is. Mevrouw B roept de hulp in van de ombudsman omdat ze na meer dan een maand nog steeds geen antwoord van de MIVB heeft ontvangen. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman neemt contact op met de MIVB. De toeslag zal beperkt blijven tot 10 euro. Mevrouw B betaalt de toeslag. De ombudsman sluit het ombudsdossier. Mevrouw B bedankt hem.

2.1.3.3. Invordering van de toeslagen

De dienst Debiteurenbeheer ("Credit and Collection") komt tussen wanneer er 30 dagen zijn verstreken sinds de melding van het proces-verbaal en wanneer de toeslag onbetaald blijft. De MIVB behoudt haar rechten, zelfs wanneer de reiziger zijn waarnemingen heeft weergegeven en hij nog geen antwoord heeft ontvangen. De dienst Credit and Collectie geeft vervolgens instructies aan de deurwaarders. Zij verzenden een laatste voorstel voor een minnelijke schikking. Het is ook mogelijk om een afbetalingsplan op te stellen.

Tot hier is de procedure gratis. Vervolgens, indien de sommatie van de deurwaarders geen effect heeft, wordt het geschil voorgelegd aan de Vrederechter. Behalve het hoofdzakelijke, kan de rechter ook oordelen over de gerechtskosten.

Hieronder enkele voorbeelden.

01019

Meneer M kan zich niet meer vinden in zijn schuldvorderingsdossier. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert meneer M dat hij 580 euro verschuldigd is aan de MIVB voor 3 inbreuken respectievelijk in 2005, 2006 en 2010 voor de respectievelijke bedragen van 100, 100 en 380 euro.

De eerste twee toeslagen zijn de aanleiding voor een veroordeling, de ombudsman is verplicht hier afstand van te doen.

De MIVB heeft de inning van de derde toeslag toevertrouwd aan deurwaarders en zij zijn een betalingsplan overeengekomen. Meneer M heeft tot op heden nog geen enkele betaling gedaan. Aan de andere kant heeft hij aan de deurwaarders gevraagd om de derde toeslag samen te voegen met de vorige schulden waarvoor hij een veroordeling heeft gehad en die hij nog niet heeft betaald.

Het contact dat hij heeft opgenomen met de dienst Schuldvorderingen van de MIVB, de ombudsman legt vast dat meneer M geen nieuw uitstel zal krijgen. De MIVB wilt dat de veroordeling wordt uitgesproken over de twee eerste toeslagen en zal een vervolging instellen voor de derde. Het is onmogelijk voor de ombudsman om een aanvaardbaar voorstel voor de MIVB, wetende dat de aanklager geen enkel betalingsplan heeft gerespecteerd en dat hij geen gevolg heeft gegeven aan een veroordeling en dat hij opschortende middelen probeert te gebruiken om zijn veroordeling uit te stellen. Hoewel de klacht ontvankelijk is, is ze niet gegrond.

04020

De dochter van mevrouw V heeft een toeslag van 380 euro opgelopen omdat ze een abonnement van een medeleerling toonde tijdens een controle. Mevrouw V maakt zich zorgen dat ze geen aanwijzing krijgt over hoe ze haar schuld kan aflossen na de veroordeling die haar hiertoe verplicht. Mevrouw V komt ook terug op de omstandigheden van de inbreuk door erop te wijzen dat haar dochter een abonneenthouder was.

De ombudsman ontkent zich commentaar te geven op de veroordeling. De ombudsman herinnert haar eraan dat hij niet tegen een gerechtelijke beslissing kan ingaan. Hij houdt zich eraan te noteren dat het jonge meisje een abonnement heeft getoond van een derde persoon en dat de toeslag van 380 euro is bepaald in de tarieven voor dit geval.

Betreffende het ontbreken van de informatie over hoe de schuld af te betalen, is de klacht aan de ombudsman niet ontvankelijk omdat mevrouw V geen klacht heeft ingediend tegen de MIVB omwille van deze reden. De ombudsman stelt mevrouw V echter gerust. Wanneer de MIVB de melding van de veroordeling heeft ontvangen, zullen de deurwaarders aan mevrouw V communiceren hoe ze haar schuld kan afbetalen.

07009

Meneer A, die een toeslag aan de MIVB moet betalen, klaagt dat hij geen brief heeft ontvangen betreffende het onderwerp van voorgaande toeslagen waarover wordt gesproken. Meneer A heeft in verband hiermee nog geen klacht ingediend bij de MIVB. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman neemt echter contact op met de afdeling Inningen van de MIVB.

Zeven inbreuken uit 2003 zijn onbetaald gebleven, evenals een inbreuk uit 2004, een uit 2008 en een andere in 2009. De inbreuk van 22 juni 2012 is dus de elfde sinds 2003.

De deurwaarders hebben een sommatie gericht aan meneer A in mei 2009 en een andere in oktober 2009. De MIVB heeft, wat haar betreft, de betaling voor de laatste inbreuk van 22 juni niet ontvangen. De MIVB en de deurwaarders hebben zonder succes brieven verzonden naar meneer A. Meneer A heeft daarentegen contact opgenomen met de afdeling Customer Care om uitstel van betaling aan te vragen. De afdeling Customer Care heeft dit doorgestuurd naar de dienst van de Inningen. De dienst van de Schuldvorderingen heeft het uitstel geweigerd omdat er geen enkele voorgaande toeslag werd betaald.

11017

Meneer N vraagt de hulp van de ombudsman in het kader van een schuld van 615,5 euro betreffende toeslagen op de hals gehaald bij de MIVB. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman adviseert hem om contact op te nemen met de dienst Inningen (Credit and Collection) van de MIVB.

Volgens de inlichten gevraagd bij de MIVB, informeert de ombudsman meneer N dat de MIVB vier toeslagen heeft geboekt onder zijn naam, respectievelijk in 2004 (75 euro); 2008 (84 euro), 2009 (190 euro) en 2011 (380 euro), wat een totaal van 654 euro oplevert.

De toeslag van 2004 (75 euro) werd nog niet betaald. De MIVB heeft het voortgezet in het Gerechtshof. De deurwaarders zijn belast met het uitvoeren van de veroordeling. Ze hebben dus op de veroordeling gewezen bij meneer A en het bevel om 267,56 euro te betalen die hieruit is voortgekomen. Ze hebben hem het detail meegedeeld van dit bedrag dat het hoofdbedrag van 75 euro en de gerechtskosten bevat.

Rekening houdend met deze veroordeling, gaat het dus om 267,5 + 84 + 190 + 380 euro. Dit wil zeggen 921,56 euro.

De ombudsman benadrukt dat meneer N twee betalingen aan de deurwaarders heeft gedaan, van respectievelijk 21 en 18,5 euro, in totaal 39,50 euro op een totaal van 921,56 euro. Er moet dus nog een restbedrag van 882,06 worden betaald. De ombudsman vermoedt dat wanneer meneer N spreekt over een schuld van 44 euro, het gaat om de toeslag van 2008 (84 euro) waarvan meneer N 39,50 euro aftrekt, wat 44,50 euro zou maken (dus 44 euro op 0,50 euro na).

De ombudsman merkt op dat de som van 615,50 euro waarover meneer N spreekt, net als die geëist door de deurwaarders lager is dan 882,06 euro zoals ingeschreven in de boekhouding van de MIVB. Hij raadt meneer N aan om te controleren bij de deurwaarders of er in tussentijd geen andere elementen zijn tussen gekomen.

Hoe dan ook, de ombudsman raadt meneer N aan dat hij zich moet verschonen vanaf dat een veroordeling is tussen gekomen. Hij zal niet meer kunnen tussenkomen wat betreft de toeslag uit 2004 en de gevolgen ervan.

Hij besluit dat wat betreft de andere toeslagen, de optelling van de inbreuken zo is dat de MIVB niet bereid is om een voorstel van de ombudsman te aanvaarden en sluit zo het dossier.

2.2. Netwerk

2.2.1. Lijnen en dienstregelingen

03017

Mevrouw F klaagt dat sinds tram 82 werd vervangen door een bus omwille van werken, de eerste doorkomst van de dag met 10 minuten vertraging komt. De klacht van mevrouw F is ontvankelijk.

De ombudsman informeert mevrouw F dat hij onmiddellijk contact heeft opgenomen met de Kwaliteitsafdeling van de Business Unit Bus.

03035

Het echtpaar V wilt een rusthuis bouwen in een wijk die slecht wordt aangedaan door de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft aan mevrouw V aan, in ruil voor een akkoord, dat hij haar klacht zal doorgeven aan de afdeling Customer Care van de MIVB. Er is geen enkele bushalte in de omgeving, maar er is een metrostation op 900 m.

05033

Meneer S slaagt er niet in een uitstelattest te verkrijgen als gevolg van een incident op het netwerk. Zijn klacht is ontvankelijk. De ombudsman stelt voor dat de afdeling Customer Care een eventueel attest levert. Meneer S bedankt hem en vraagt dezelfde service voor een collega die hem vergezelde tijdens deze verplaatsing. De collega zal zijn vraag zelf moeten indienen.

05060

Mevrouw R heeft geen vertragingsattest gekregen dat ze heeft aangevraagd bij de MIVB. Haar klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman informeert mevrouw R dat de afdeling Customer Care van de MIVB niet beschikt over een aanvraag voor een attest van haar maar dat haar dossier zo snel mogelijk zal worden behandeld.

Mevrouw R bedankt hem.

05072

Mevrouw B klaart dat ze het vertragingsattest niet heeft ontvangen nadat ze dit heeft aangevraagd voor de buslijn 89. De ombudsman legt echter uit hoe ze te werk moet gaan. De afdeling Customer Care zal haar het betreffende attest leveren. Het blijkt dat het adres dat mevrouw B eerst heeft opgegeven, niet het juiste is.

05074

Mevrouw K klaagt dat het speciale vervoer niet voldoen aan haar vraag. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman waarschuwt evenwel de Pool PMR van de MIVB. Deze zal contact opnemen met mevrouw K. Het blijkt dat mevrouw K twee redenen heeft voor haar ontevredenheid. Eerst, op het moment van de reservatie, kreeg ze geen garantie dat het vervoer zou plaatsvinden. Vervolgens klaagt ze dat de aangekondigde uren niet werden gerespecteerd. Na een bespreking met de verantwoordelijke van de Pool PMR, heeft mevrouw K besloten dat haar vervoersbehoeften niet kunnen worden vervuld door het huidige aanbod van de MIVB.

06032

Meneer C heeft een minibusdienst aangevraagd, maar de MIVB kon hem de service niet aanbieden voor het eerste transport dat hij aanvroeg. Meneer C denkt dat de MIVB heeft geweigerd om hem in te schrijven voor de minibusdienst. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman ontvangt uitleg van de "Pool PMR" van de MIVB. Meneer C is wel ingeschreven als abonnee op de minibusdienst. Indien de MIVB moest afzien van het feit meneer C te vervoeren voor de eerste verplaatsing die hij aanvroeg, is dit enkel omwille van het feit dat hij te veel aanvragen heeft gedaan. In dit geval worden de laatste aanvragen opgeofferd. De MIVB kon meneer C echter assisteren vanaf het metrostation Zuid tot aan het station Tomberg, beiden uitgerust met liften waardoor ze toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers. Door middel van voorafgaande kennisgeving had hij zelfs de mogelijkheid om een gepersonaliseerde assistentie te krijgen. Meneer C was echter zonder begeleiding tussen het station Tomberg en zijn bestemming. Het aanbod van de MIVB kan hem dus niet tevreden stellen.

Ter herinnering, de termijn voor een aanvraag voor een traject met de minibus bedraagt 2 dagen en zelfs meer in geval van drukte. Meneer C kon niet worden geholpen omdat hij een overvloed aan aanvragen had.

06066

Meneer R vraagt wat de voorgestelde optie is van de MIVB voor het verzachten van de effecten van het afschaffen van de lijn 134 De Lijn die het Zuidstation verbindt met het rondpunt van het Observatorium.

Vervolgens wacht meneer R een antwoord van de MIVB. De klacht is ontvankelijk.

De MIVB reageert onmiddellijk op meneer R. De MIVB vindt dat de huidige dienstregeling van de MIVB volstaat. Meneer R is niet tevreden met dit antwoord.

De ombudsman informeert meneer R dat hij contact heeft opgenomen met de dienst Network van de MIVB. De MIVB beschikt momenteel niet over voldoende bussen om nieuwe lijnen te creëren, noch om de frequenties te verbeteren. De nieuw aangekochte bussen zijn bestemd voor het bestaande aanbod te behouden. Het toekomstige aanbod zal afhangen van het nieuwe beheercontract. Om compleet te zijn, merkt de ombudsman op dat het mogelijk is om het Zuidstation samen te voegen met een traject dat gelijkaardig is aan de oude bus 134 De Lijn door bus 60 van de MIVB te nemen en te wisselen voor de bus TEC en De Lijn, maar dan moet u bij voorkeur een MTB-abonnement hebben.

07066

Mevrouw N vraagt een attest aan als gevolg van een vertraging op lijn 6. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De afdeling Customer Care deelt mede aan mevrouw P dat een tekst die de positie van de MIVB uitlegt, werd verzonden aan de gebruikers die een schadevergoeding aanvroegen. De termijnen zijn verstreken en mevrouw P zal geen schadevergoeding ontvangen.

07069

Mevrouw B geeft verschillende opmerkingen betreffende het functioneren van de diensten van de MIVB. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Omdat de ombudsman niet de mogelijkheid heeft om te antwoorden in naam van de MIVB, opent hij nog enkele pistes.

Openstaande deurtjes - over het algemeen omwille van onderhoudsredenen - stellen niet vrij van het afstempelen of valideren.

Indien een bus niet opdaagt, kan de reden een panne of een ongeval, ziekte van de bestuurder of eventueel meerdere bestuurders, de reserves die reeds op de lijn zitten enz. zijn.

De "uitgesproken" bussen worden beïnvloed door nog frequentere lijnen zoals de 49, bijvoorbeeld de 71. Deze lijnen zullen worden geëxploiteerd met trams en dit is onderzoek.

Op zondag is de vraag het laagst naar deze lijn en de uitgesproken bussen worden dan belast met andere taken, bijvoorbeeld als versterking wanneer er een voetbalwedstrijd is.

09033

Mevrouw S klaagt over de route genomen door de bussen van de lijn 14 vanaf het metrostation Belgica in de richting van het Noordstation. De bus afkomstig van Belgica gaat eerst naar Simonis, vervolgens weer langs Belgica alvorens richting Noordstation te gaan. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De klacht bevat echter niets vertrouwelijks. De ombudsman beroept zich op het overbrengen naar de afdeling Customer Care van de MIVB. Zonder het antwoord van de afdeling Customer Care af te wachten, informeert hij mevrouw S over de inlichtingen verkregen bij de afdeling belast met de organisatie van reisroutes in geval van verstoring. De reisroute van de 14 wordt opgelegd door maatregelen van de politie omwille van de werken op Simonis. Het blijft het snelste weg rekening houdend met het eenrichtingsverkeer.

Er werd een informatie in de brievenbussen gestoken in de wijk bij het begin van de werken. Het gaat overwerken - en dus hinder - van lange duur. De MIVB volgt de evolutie nauwkeurig zodat ze zo snel mogelijk een makkelijkere reisroute kunnen indelen.

10053

Meneer D klaagt dat de tram niet is gestopt aan de halte G.J Martin. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Als gevolg van vorige klacht van meneer D voor dezelfde reden, de instructies werden doorgegeven aan de conducteurs. Meneer D gaf trouwens aan dat, tot hier de instructies werden gevolgd.

Noch de beklagde, noch de MIVB kunnen terugvallen op de ombudsman voor dezelfde reden na het sluiten van het dossier. De ombudsman geeft het door aan de afdeling Customer Care en aan Business Unit Tram.

10055

Meneer M klaagt over de herorganisatie van de buslijn 36 naar Sint-Pieters-Woluwe.

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

De ombudsman heeft inlichtingen gevraagd en informeert meneer M dat de aanplakbiljetten aan de haltes daarentegen een tijdelijke versterking van de lijn 36 aankondigen op de momenten waarop de werken de tramlijn 39 moeten onderbreken. Anders blijft de uurregeling van bus 36 ongewijzigd.

De ombudsman geeft de klacht door aan de bevoegde diensten van de MIVB.

11020

Als gevolg van de wijzigingen van het uurrooster van bus 78 mist mevrouw W haar aansluiting en komt ze systematisch te laat aan op haar werk. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt uit aan mevrouw W hoe ze moet verder gaan en informeert haar dat hij haar situatie zal voorleggen aan de MIVB.

Mevrouw W bedankt.

11030

Meneer V klaagt over de herhaaldelijke vertragingen van de tramlijn 62. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman raadt meneer V aan zich te wenden tot de afdeling Customer Care van de MIVB.

11042

Mevrouw Z klaagt over de buslijn 57. Tijdens het piekuur - tussen 17 en 18 uur - passeert er geen bus van deze lijn meer en dit is al meerdere malen voorgevallen. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat de afdeling Customer Care reeds op drie brieven van mevrouw Z heeft geantwoord. Het laatste antwoord werd echter verzonden naar een foutief adres. Hij informeert mevrouw Z dat de afdeling Customer Care haar klachten zal verzenden naar de Business Unit Bus en naar de verantwoordelijken voor de uurregeling. De ombudsman geeft de nieuwe klacht door aan de afdeling Customer Care om er zo voor te zorgen dat de MIVB haar reacties kan bijwerken.

12008

Meneer G heeft geklaagd bij de MIVB over het feit dat bepaalde chauffeurs van de buslijnen 22 en 27 hun voertuig verlieten bij een halte. De MIVB reageert dat er snel een onderzoek zal worden gedaan. Meneer G heeft aangedrongen opdat de MIVB hem op de hoogte zou houden van de resultaten. Hij klaagt dat hij nooit nieuws heeft ontvangen.

Voor de ombudsman gaat het om een nieuwe klacht die nog niet werd ingediend bij de MIVB en die bijgevolg niet ontvankelijk is.

De ombudsman legt de aandacht van meneer G echter op het feit dat een buschauffeur ook een mens is en dat hij ook nood heeft aan bepaalde sanitaire voorzieningen die zich niet op de bus bevinden. Meneer G antwoordt dat hij elke klacht laat vallen. Het lijkt hem dat "de omstandigheden van een ernstig gevolg niet worden samengebracht".

De ombudsman wijst er nogmaals op dat het gevolg conform is aan de bepalingen die hem zijn opgelegd voor het informeren van de beklaagde betreffende de ontvankelijkheid van zijn klacht. Zelfs wanneer de klacht ontvankelijk zou zijn geweest, zou de ombudsman de resultaten van een disciplinair onderzoek niet hebben medegedeeld en zou hij de MIVB niet hebben aangespoord dit wel te doen. Hij gaat de MIVB niet aansporen een illegale stap te ondernemen.

De afdeling Customer Care, die de vraag van meneer G goed ontving, zal hem uitleggen dat de resultaten van het onderzoek niet zullen worden medegedeeld. De ombudsman legt uit dat hij er niet uit kan afleiden of er geen onderzoek plaats zou hebben gehad, dat dit geen resultaat zou hebben gehad of dat er geen disciplinaire sanctie als gevolg zou zijn geweest.

De onderhandelaar wijst er nogmaals op dat er nauwelijks een beter gecontroleerd beroep is dan dat van buschauffeur, hij wordt gevolgd door het geolocalisatiesysteem en dit registreert alle verplaatsingen.

Het enige wat we er nog aan kunnen doen, is dat we beklagen dat chauffeurs de klanten niet voldoende informeren wanneer zo'n incident zich voordoet. Men kan alleen maar vaststellen dat conducteurs wat dit betreft niet verschillen van hun tijdgenoten die moeite hebben om iets door te geven.

Meneer G beroept zich op het uiten van weinig vriendelijke beschouwingen. De bemiddelaar sluit af.

12011

Omdat de bus 95 niet is gepasseerd, heeft meneer D een taxi genomen. De heer D vraagt de terugbetaling van het traject. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman raad meneer D aan de link "Contact" te gebruiken op de website www.mivb.be.

12016

Mevrouw T klaagt over het gebrek aan coördinatie tussen de passage van de laatste metro en die van de laatste tram 44 op Montgomery met bestemming Tervuren. Mevrouw T heeft geen klacht ingediend bij de MIVB. Haar klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.

De ombudsman raadt haar aan zich te wenden tot de afdeling Customer Care van de MIVB.

12018

Meneer W klaagt over de onaangenaamheden die zijn dochter heeft moeten ondergaan op de lijn 19 op het station Simonis in richting van Grand-Bigard. De tram kondigde aan "binnen 14 minuten", maar was nog steeds niet aangekomen na een uur. De dochter van meneer W is uiteindelijk te voet teruggekomen, net zoals talloze reizigers die stonden te wachten tot dan. Meneer W gelooft te weten dat Simonis een "opslagstation" is en dat er eenvoudig wel een tram kon worden ingezet om deze lijn te vervangen. Hij beklaagt ook de aanwezigheid van MIVB-personeel ter plaatse. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert meneer W dat er eventuele oplossingen niet dezelfde zijn als die hij in gedachten had. Simonis is een terminal voor de metro, maar niet voor de tram. Er zijn dus geen trams geparkeerd in Simonis, noch zijn er sporen waardoor ze daar zouden kunnen komen.

Het is de dispatch die beschikt over informatie van het geheel van het netwerk en ook de informatie afkomstig van de hulpdiensten en de politie. Het kan gebeuren dat een vertraging uitloopt. Bijvoorbeeld wanneer er een vrachtwagen in panne is gevallen op de tramsporen en de takelwagen zit vast in een andere hinderlijke verkeerssituatie of wanneer de brandweerlui vaststellen dat de brand niet onder controle zal kunnen worden gebracht binnen de termijn die ze voordien hadden geschat enz.

Er bestaan inderdaad alternatieven voor tram 19 van Simonis naar Sint-Agata-Berchem en Groot-Bijgaarden, zijnde de bus 20 of de 355 van De Lijn. Aan het einde van het piekuur zitten deze lijnen echter al vol en de regelaar zal zo snel mogelijk middelen inzetten die de tram vervangen. Maar indien alle vervangbussen reeds elders rondrijden als gevolg van andere incidenten, kan de regelaar ook personeel sturen - indien aanwezig - en gebruikmaken van de beschikbare communicatiemiddel voor het evacueren van het station om zo de reizigers op te vangen die nog toestromen en andere transportmiddelen aan te rijden indien die er nog zijn.

De ombudsman bedankt meneer W voor zijn waarschuwing.

12038

Meneer D klaagt over het slecht functioneren van de lijn 58 in de richting van Vilvoorde. Meneer D heeft reeds meerdere klachten ingediend bij de MIVB met deze reden. Hij klaagt aan dat hij geen reactie heeft gehad van de MIVB. Bovendien stelt hij vast dat deze ongemakken voortgaan. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman deelt meneer D mee dat hij de klacht doorgeeft aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

2.2.2. Haltes

04084

Mevrouw M is een regelmatig gebruikster van de bus 21 waardoor ze tot op heden altijd aansluiting had op de Kleine Ring in metrostation Troon. De MIVB heeft beslist deze lijn stop te zetten aan het station Luxemburg. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft het door aan de afdeling Customer Care. Zij zullen antwoorden vanaf de dag nadien door redenen te geven waarom MIVB de lijn heeft verkort tot aan station Luxemburg en ze zullen alternatieven voorstellen. Mevrouw R kan met name aansluiten op de R20 via de lijn 29 die haar mee zal nemen tot aan Madou.

04088

Meneer R klaagt over de omleidingen voorzien voor de buslijn 64 binnen de gemeente Haren. Meneer R heeft voordien reeds klacht ingediend en de MIVB had een datum aangekondigd waarop de normale reisweg opnieuw zou worden gevolgd, maar deze datum werd niet gerespecteerd. Het betreft een nieuwe klacht. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman ontdekt dat de termijn is moeten worden opgeschort omwille van werken en hij licht meneer R in dat de MIVB ondertussen de normale reisroute heeft aangenomen.

05075

Mevrouw C klaagt over het weghalen van de bushalte "2 Alice" van de buslijn 41. Haar klacht is ontvankelijk. Mevrouw C heeft een petitie laten rondgaan waarin ze oproept om de halte terug te plaatsen. De ombudsman heeft het adres doorgegeven waar ze dit document naartoe mag sturen.

De ombudsman geeft aan dat een andere petitie, daterend van september 2011, exact het omgekeerde heeft gevraagd. De omwonenden van de Groeselenbergstraat klaagden over geluidsoverlast en trillingen, risico's op ongevallen en over de bocht die ze nutteloos en duur vonden.

In een antwoord aan een omwonende die gelijktijdig klacht indiende bij de ombudsman (cf. dossier 201112012 van de ombudsman) heeft de MIVB geantwoord (januari 2012) dat ze de halte "2 Alice" weg zou halen vanaf 16 april 2012 als gevolg van een petitie van de omwonende en op dringende vraag van de Gemeentelijke Administratie van Ukkel. De MIVB voegde ook toe dat "indien er een nieuwe uitrusting zou komen die veel verplaatsingen aantrekt, zich in de toekomst zou bevinden rechtens het ziekenhuis van 2-Alice", ze de positie ervan zou moeten herzien.

De ombudsman informeert mevrouw C dat het binnen dit kader is dat de afdeling Customer Care haar aanvraag heeft doorgestuurd naar de afdeling Network. Zij analyseren constant de behoeften en passen het netwerk bijgevolg aan. Het antwoord dat mevrouw C voordien van de MIVB heeft ontvangen is dus gepast.

12036

Mevrouw D verzet zich tegen de verplaatsing van de voorziene halte "Schweitzer" op lijn 19 zonder dat de gebruikers hierover werden geïnformeerd. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Na inlichtingen verworven bij de MIVB, licht de ombudsman mevrouw D in dat de definitieve haltes zullen worden hersteld vanaf de volgende dag.

Mevrouw D antwoordt, dezelfde dag, dat de haltes terug zijn geplaatst.

2.3. Beambten

2.3.1. Haltes die niet werden gerespecteerd

01011

Meneer D klaagt over de functionering van de lijn 92 in het algemeen en over een specifiek incident.

Tram 92 die vanuit de stad kwam ging tegen de richting in bij de halte van Heldensquare zonder hier reizigers mee te nemen. De conductrice gaf "voorbehouden" weer. Pas na het passeren van de wissel richting stad, heeft ze de weergave veranderd in "92". Het was nog meer frustrerend dat een tram 94 zich bevond op een ander spoor en dat de reizigers niet de mogelijkheid hadden om in te stappen. Meneer D moest nog 30 minuten wachten alvorens een tram richting stad passeerde. Hij kwam te laat op een belangrijke afspraak. Meneer D heeft klacht ingediend bij de MIVB-klantendienst (Customer Care). De klacht bleef zonder antwoord na meer dan een maand. De klacht van Meneer D bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman zette de MIVB aan tot een dringend onderzoek. Hij brengt meneer D op de hoogte van het resultaat.

De instructies aan de conducteurs zijn dat, wanneer de tram in de tegengestelde richting aankomt op Heldensquare om terug te keren richting stad, hij/zij de nieuwe bestemming moet weergeven en reizigers moet verwelkomen alvorens opnieuw te vertrekken. Dit geldt voor alle keerdriehoeken.

De conductrice handelde niet volgens de instructies. Tot zijn opluchting merkt de ombudsman op dat de conductrice verslag heeft uitgebracht van een botsing met een auto een uur voordien. De auto heeft de route van de tram onderbroken. We mogen niet uitsluiten dat dit ongeval haar heeft verhinderd, zelfs wanneer dit niet in die mate was dat het haar verhinderde te rijden. De MIVB heeft haar echter uitgenodigd voor een gesprek.

De ombudsman merkt op dat tijdens de werken van de Wolvendaellaan, de lijn 92 werd verhinderd op Heldensquare, een toezichthouder had als doel te controleren of de instructies werden gerespecteerd. Er werden studenten ingezet als versterking om de reizigers te helpen. Noch de toezichthouder, noch de studenten moesten permanent aanwezig zijn.

Er kan alleen worden vastgesteld dat deze maatregelen niet volstonden en dat de MIVB meer zal ondernemen.

09053

Mevrouw L klaagt dat bus 36 niet is gestopt aan halte Atlantische Oceaan in de richting van Konkel. Mevrouw L heeft geen klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is dus niet ontvankelijk. De ombudsman geeft aan hoe ze een klacht kan indienen bij de MIVB.

2.3.2. Rijgedrag (en gsm)

01021

Meneer C geeft een trambestuurder aan die een blinde voetganger in gevaar zou hebben gebracht. Meneer C werd zelf omver gereden door een tram toen hij een adolescent was. Dit vormt geen persoonlijk voordeel volgens het Besluit van de Executieve van 30 mei 1991 betreffende de bemiddeling bij de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.

Bij het voorstel van de ombudsman, richt meneer C zich tot de MIVB-klantendienst. Zij geven hem een gedetailleerd antwoord.

Vreemd genoeg vindt meneer C het nodig zich te richten tot de pers. Dit resulteert in een artikel waarin wordt gezegd dat de MIVB meneer C niet heeft beantwoord, dit samen met andere fouten.

05036

Mevrouw C bekritiseert het feit dat de trambestuurders telefoneren tijdens het rijden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman raadt mevrouw C aan zich rechtstreeks te richten tot de afdeling Customer Care. Mevrouw C bedankt.

06022

Mevrouw M geeft aan dat een buschauffeur van de lijn 84 telefoneert tijdens het rijden. De ombudsman is niet bevoegd voor klachten die betrekkingen hebben tot inbeuken op de wegcode. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

07030

Meneer D klaagt dat een trambestuurder van de lijn 92 rookte tijdens het rijden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

07070

Meneer N bekritiseert de houding van veiligheidsagenten aanwezig op het netwerk van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

09016

Meneer L bekritiseert een buschauffeur van de lijn 95 dat hij niet in staat bleek te zijn om de reizigers in te lichten. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

2.3.3. Grofheid of mishandeling

01029

Meneer S klaagt over de houding van veiligheidsagenten van het ondergrondse netwerk. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt uit aan meneer S wat hij moet doen om verder te gaan. Meneer S bedankt hem.

01038

Mevrouw K klaagt over de grofheid van een agent van de Bootik Rogier.

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

02009

Meneer V klaagt over het gedrag van de agenten van de Bootik Zuidstation. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Meneer V protesteert dat het bij de MIVB is dat hij zijn klacht moest indienen over de MIVB. De ombudsman moet hem dus zijn functie gedetailleerd uitleggen.

02026

Mevrouw H klaagt over een loketbeambte van de Bootik Zuidstation. Mevrouw H verklaart dat de beambte, die haar vraag niet begreep, haar eentaligheid als excuus gaf. Mevrouw H wijst erop dat de werknemers die in contact komen met klanten, tweetalig moeten zijn.

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

De ombudsman legt uit hoe ze eerst klacht moet indienen bij de MIVB.

05056

Mevrouw D was getuige van onaanvaardbaar gedrag van een buschauffeur tegen een reiziger. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert mevrouw D er aan hem is gemeld dat de MIVB veel belang hechtte aan haar getuigenis.

05063

Mevrouw M heeft meegereden op de lijn 95, in gezelschap van haar 2 kleine, erg jonge dochtertjes, op de dag dat de lijn werd omgeleid omwille van de "Gay Pride". Verplicht om uit te stappen bij de halte Ducale, werd ze verhinderd om op te stappen op de bus die volgde met een erg onaangename begeleider om tot slot weer op een andere plaats op te stappen op dezelfde bus die ze eerder had moeten verlaten. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman deelt mevrouw M mee dat hij de brief doorgeeft aan de afdeling Customer Care van de MIVB. De MIVB stuurt een brief met verontschuldiging naar mevrouw M waarin ze verzekeren dat er een onderzoek zal worden uitgevoerd en dat er geschikte maatregelen zullen worden getroffen.

07002

Meneer G klaagt over de lijn 48 in het algemeen en over het gedrag van een buschauffeur in het bijzonder.

Meneer G stelde vast dat de vertrekken van de terminal Anneessens het uurrooster niet respecteren. Hij heeft de vaststelling gedaan bij een chauffeur en deze had niet de hoffelijke houding waaraan een klant zich zou moeten kunnen verwachten. Meneer G geeft eveneens de te frequente onderbrekingen aan bij de R20 in de richting van de stad. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

07072

Mevrouw M getuigt van het ongemanierde gedrag van een buschauffeur tegen een gezin dat probeerde op de bus te stappen met een kinderwagen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

09055

Meneer A klaagt dat hij verbaal werd aangevallen door een chauffeur van de MIVB die hem verweet dat hij zijn schoolabonnement niet heeft getoond aan de ontwaarder. Meneer A dreigt ermee de zaak voor het gerecht te brengen. Meneer A heeft geen klacht ingediend bij de MIVB alvorens zich te wenden tot de ombudsman. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman wijst erop dat de bemiddeling een extra-gerechtelijk middel is om een conflict op te lossen. Omwille van die reden moet hij zich onbevoegd verklaren vanaf het moment dat hij weet dat een van de partijen verkiest om naar het gerecht te stappen.

11005

Mevrouw P kon niet op de bus geraken met haar PMR-wagentje. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt uit aan mevrouw P hoe ze te werk moet gaan om klacht in te dienen.

11010

Meneer G vestigt de aandacht op het gedrag van een veiligheidsagent van de MIVB tegen een dakloze. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. De ombudsman legt uit aan meneer G hoe hij verder moet te werk gaan.

11013

Meneer V was de getuige van een incident tussen een trambestuurder van de lijn 39 en een reizigster. Als gevolg van deze woordenwisseling heeft de conducteur zijn voertuig stilgezet. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman legt uit aan meneer V hoe hij verder moet te werk gaan.

11029

Mevrouw Y geeft een buschauffeur van de lijn 47 aan. Hij opende de deuren voor een type van de passagiers terwijl hij aan andere halte weigerde de andere deuren te openen voor andere types. Mevrouw is ervan overtuigd dat de bestuurder handelt volgens ethnische voorkeur. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman raadt mevrouw Y aan zich te wenden tot de afdeling Customer Care van de MIVB.

2.3.4. Deuren

06002

Mevrouw T heeft de metro genomen met twee jonge kinderen. De deuren van rijtuig sloten voor de kinderwagen en het tweede kind bevond zich reeds in het rijtuig. Een reizigster heeft het kind onder haar hoede genomen tot aan het volgende station. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de brief van mevrouw T geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

06046

Mevrouw V klaagt dat een metrobestuurder de deuren van het rijtuig niet opende in het metrostation Kunstwet en dit zonder de reizigers te waarschuwen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Na inlichtingen te hebben gevraagd bij de MIVB, informeert de ombudsman mevrouw V dat het in uitzonderlijke gevallen voorkomt dat de deuren van een rijtuig niet openen wanneer de conducteur de openingsknop indrukt. In dit geval blijkt dat de hoeveelheid mensen op het perron te groot was waardoor de conducteur niet kon zien of de deuren van een rijtuig al dan niet open waren. De conducteur heeft niets aan de reizigers medegedeeld over dit incident omdat hij niet wist dat de deuren van rijtuig 206 niet open waren.

De ombudsman vraagt mevrouw V de verontschuldiging van de MIVB te aanvaarden voor dit ongemak en stuurt een kopie van de briefwisselingen naar de afdeling Customer Care.

Mevrouw V bedankt hem.

11058

Meneer B bekritiseert de houding van een buschauffeur van de lijn 87 die weigerde reizigers op de bus laten aan een terminal, met uitzondering van 1 persoon. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt uit aan meneer B hoe hij klacht moet indienen en deelt hem een bepaald aantal opmerkingen mee.

De busbestuurders hebben recht op rustpauzes. Het is een wettelijke verplichting in het voordeel van de gebruikers. Het besturen van een bus in de stad is een stresserende activiteit en het is niet in het voordeel van de klanten om een vermoeide chauffeur te hebben.

Bij het openbare vervoer worden de pauzes in de terminal genomen. De chauffeur zal eventueel de bus verlaten. Hij moet onder meer de tijd hebben om naar sanitaire voorzieningen te gaan.

Indien de bestuurder een klant op de bus zou laten tijdens zijn pauze, mag hij de bus niet verlaten.

Wat betreft de persoon die in de bus mocht zitten tijdens de pauze, zou het kunne gaan over een collega van de bestuurder.

Wat betreft de verlichting, kan het nuttig zijn dit op hetzelfde moment te doen waarop we de motor uitzetten. De bestuurders zijn verplicht de motor uit te zetten in de terminal.

2.4. Voertuigen

02005

Meneer H klaagt over het feit dat de metroreizigers last hebben gehad van rookontwikkeling in de metro. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert meneer H dat volgens de werkrichtlijnen van de metro, twee treinen last hadden van rookontwikkeling afkomstig van de remmen. Dit fenomeen treedt op wanneer de remmen sterk worden belast. Deze rook is echter niet giftig.

2.5. Ongemakken en geweld

2.5.1. Infrastructuren en netheid van de stations

01003

Meneer H klaagt over het feit dat zijn dochter vast kwam te zitten tussen de toegangsdeuren van metrostation Thieffry. De verklaring afgelegd bij het politiebureau wordt vermeld. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. Meneer H moet eerst klacht indienen bij de MIVB. Vervolgens, wanneer hij niet tevreden is met het antwoord van de MIVB - of na 30 dagen zonder antwoord - kan meneer H zich richten tot de ombudsman. Indien meneer H echter een klacht heeft ingediend bij de politie, zal de ombudsman zich echter terugtrekken.

De ombudsman informeert meneer H wel dat hij een technische correspondent van de MIVB waarschuwt.

01034

Mevrouw S heeft al meermaals klacht ingediend bij de MIVB betreffende de staat van een schuilhuisje op de Plasky laan. Haar klacht is ontvankelijk.

Na contact te hebben opgenomen met de verantwoordelijke voor haltes, informeert de ombudsman mevrouw S dat de MIVB haar klacht zo snel mogelijk zal behandelen.

Hij verklaart dat, over het algemeen, de MIVB niet macht heeft over de schuilhuisjes. Deze zijn het eigendom van openbare aannemers die een contract hebben met de gemeente, net zoals dit wordt gedaan voor andere stedelijke gebouwen. Hij voegt hier aan toe dat de MIVB op progressieve wijze - gemeente per gemeente - de schuilhuisjes terug zal overnemen. Heel vaak gebeurt deze overname na het verlopen van het contract tussen de openbare aannemer en de gemeente.

De gemeente Schaerbeek bevindt zich in een overgangssituatie waarbij de MIVB de opdrachtgever wordt van de aannemer. Deze fase vormt reeds een voortgang. De MIVB is zich bewust van deze inzet.

01039

Meneer L heeft vastgesteld dat een voetpad, recent aangelegd rond het metrostation Simonis, wel erg hellend is. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De klacht bevat niets vertrouwelijks. De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Wanneer het om een dringend geval gaat, neemt hij contact op met de verantwoordelijke van de werf. De situatie maakte reeds deel uit van discussies en controles. Ze is zeker van het limiet van de normen, maar ze blijft conform.

02016

Meneer W klaagt dat de tegelvloer glad en glibberig is ter hoogte van de passage tussen een supermarkt en de Demeylaan aan de uitgang van het station Demey. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen bezwaar heeft ingediend bij de MIVB gedurende 30 dagen. De ombudsman geeft het door aan de MIVB.

Twee maanden later kan de ombudsman meneer W informeren dat de tegelvloer zal worden vervangen door de regionale administratie. De werken zijn voorzien voor het eind van 2012.

Meneer W bedankt hem.

03003

Meneer F, die in Ciney woont, verplaatst zich in een rolstoel. Hij kwam terug van een bezoek aan Batibouw in Brussel. Tussen het Zuidstation en de Heysel stootte hij op drie liften in panne, waarvan twee zich bevonden binnen de installaties van de MIVB. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman is klaar om het zelf over te brengen naar de MIVB-klantendienst met de toestemming van meneer F. Hij heeft reeds de aandacht van de MIVB gevestigd op deze onregelmatigheden.

03033

Meneer S klaagt over de frequente pannes van de lift op de Poelaerplaats. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft het door aan de klantendienst. De MIVB komt bijna elke dag op om de liften te herstellen. Anders zullen ze stappen ondernemen bij de eigenaar. Meneer S geeft aan de ombudsman aan dat de liften werken en bedankt hem voor zijn tussenkomst.

04095

Meneer C kon online geen klacht indienen betreffende de inrichtingen van het station Schuman. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

04098

Meneer D is groepsbegeleider binnen een school die voor haar verplaatsingen gebruik maakt van geldige "schoolkaarten" voor dertig personen gedurende één dag. Hij klaagt over de moeilijkheid om doorheen de deurtjes te lopen met een groep. Volgens hem heeft de MIVB niet nagedacht over de gebruikers met een "schoolkaart" bij het ontwerpen van de deurtjes. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft al wat informatie aan meneer D. Er bestaat een directe oplossing: contact opnemen met de MIVB via haar website of met haar contactcentrum en dit 24 uur of beter nog 48 uur voor de verplaatsing. In dit geval zorgt de MIVB ervoor dat er een agent aanwezig zal zijn op het overeengekomen uur. De poortjes zullen bijkomende uitrustingen krijgen waardoor er kan worden gecommuniceerd met een centrale die van op afstand de poortjes kan laten openen waardoor de doorgang kan worden gecontroleerd.

05022

Meneer M geeft melding van een roltrap die niet werkt in het metrostation Demey. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft meneer M echter de inlichtingen die hij heeft gekregen van de afdeling verantwoordelijk voor de roltrappen en zij hebben de meldingen van de betreffende roltrappen onderzocht. Ze lijken geen afwijkingen te hebben. De observatie van meneer M komt overeen met een smeringscyclus. De roltrap werkt constant in dezelfde richting gedurende 2 à 3 minuten om zo het smeer gelijkmatig te verdelen vanaf de smeerpomp. Deze situatie doet zich 4 keer per 24 uur voor afhankelijk van het feit of de roltrap vaak of minder vaak wordt gebruikt, dit wilt zeggen in functie van het aantal gebruiksuren.

In normale werking verlopen er 5 seconden tussen de stop en het omkeren van de richting. In een normale situatie moet er worden geluisterd of er zich geen obstakel bevindt bij het terug in werking zetten na de stop. Een voorwaarde voor het terug in werking zetten is natuurlijk dat er zich geen personen - of voorwerpen - op de detectiezone bevinden. Een blad papier of een blaadje van een boom dat op de detectiezone is gevallen kan zelfs verhinderen dat de roltrap terug gaat werken. Maar volgens de registraties heeft er zich geen vergelijkbare afwijking voorgedaan op deze roltrap.

05038

Meneer M vestigt de aandacht op de vuiligheid van de tramsporen van pont Saintelette. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman neemt contact op met de afdeling Spoorweginfrastructuur. Ze zullen zich afstemmen met het beheer van het openbaar wegennet en met de verschillende diensten belast met de Openbare Netheid.

Meneer M bedankt hem.

06043

Meneer P geeft de aanwezigheid van een trede die stuk is van een trap aan het metrostation Madou. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Customer Care van de MIVB. Gezien de dringendheid informeert de ombudsman onmiddellijk de bevoegde technische diensten.

06067

Mevrouw M geeft aan dat de lift van het metrostation La Roue in panne is. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Na inlichtingen te hebben ingewonnen, informeert de ombudsman mevrouw M dat deze panne het gevolg is van vandalisme en dat er stukken nodig zijn voor de herstelling die niet op voorraad zijn. Ze zijn besteld.

09038

Meneer S bekritiseert het feit dat er te weinig toegangspoortjes tot de metro zijn. Meneer S baseert zich op zijn vele klachten bij de MIVB die zonder antwoord zijn gebleven. Meneer S heeft echter geen enkel bewijs van zijn klachten bij de MIVB. Dus is de ingediende klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. De ombudsman deelt hem dit mee door te verwijzen naar Arrest van het Hof van 30 mei 1991 betreffende de bemiddeling bij de MIVB.

Meneer S vraagt aan de ombudsman om meer uitleg bij de teksten die leiden tot de niet-ontvankelijkheid van zijn klacht. In de minuten die volgen citeert de ombudsman de integrale tekst van de alinea die overeenstemt met artikel 11. Meneer S levert vervolgens de kopie van de uitwisselingen die hij vooraf heeft gehad met de MIVB. De MIVB heeft erg volledig en duidelijk geantwoord.

De klacht ingediend over het feit dat de toegangspoortjes tot het metrostation Bizet erg vaak open staan. Meneer S vindt dat omdat hij geabonneerd is, hij dus meebetaalt voor de mensen die misbruik hebben gemaakt van deze buitenkans om de metro te nemen zonder te betalen.

De ombudsman merkt op dat, poortjes of geen poortjes, de reiziger verplicht blijft om een geldigs vervoersbewijs voor te leggen aan de controleur indien hij dit vraagt. Meneer S verliest geen cent aan het feit dat de poortjes open stonden. Meneer S heeft geen persoonlijk belang bij deze zaak.

Meneer S vindt het abnormaal dat het mandaat van de ombudsman de klachten uitsluit waarbij de beklaagde geen persoonlijk belang heeft. Bovendien verwijt meneer S dat de ontvangsten tussenkomen in de berekening van de tarieven van de MIVB.

De ombudsman wijst erop dat de ontvangsten enkel tussenkomen voor de helft van de exploitatiekosten, dat de metro slechts de helft van de reizen in beslag neemt en dat de "fraude" zich bevindt tussen de 5 en 15 % volgens de netwerken. Het dekkingstarief van 50% is uitzonderlijk gestegen, vooral in vergelijking met een naburige regio. Dus, de eventueel openstaande poortjes hebben geen enkele praktische invloed op het tarief van het abonnement van meneer S en het blijkt dat meneer S geen persoonlijk belang heeft.

De klacht van meneer S is niet ontvankelijk omdat hij geen persoonlijk belang heeft.

10038

Meneer B, die slechtziend is, klaagt over het slecht werken van de poortjes van het metrostation Saint-Guidon. Wanneer hij zijn kaart erin steekt, klinkt het signaal dat hij door kan gaan, maar het poortje blijft gesloten. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, informeert de ombudsman meneer B dat hij een kopie zal overdragen aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

10047

Mevrouw K klaagt over het slecht functioneren van de toegangspoortjes van het metrostation La Roue.

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

De ombudsman legt uit hoe ze te werk moet gaan.

10060

Mevrouw L klaagt over de toegangspoortjes tot de metrostations. Mevrouw L verklaart dat de poortjes zich opnieuw hadden gesloten alvorens haar kind van 5 jaar door kon lopen. Een agent van de MIVB heeft haar uitgelegd dat het kind groot is voor zijn leeftijd en dat hij dus werd aangezien voor een ouder kind. Ter herinnering, kinderen moeten pas een vervoersbewijs hebben vanaf 6 jaar. Dit vervoersbewijs is gratis tot 12 jaar. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

De MIVB heeft echter ondernomen om de detectie van personen bij de poortjes te wijzigen en de ombudsman verwittigt mevrouw L hierover.

10068

Meneer G vraagt zich af waarom een van de toegangspoortjes tot het metrostation Centraal Station, gesitueerd op de Loxumstraat, gesloten is voor het publiek. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, informeert de ombudsman meneer G dat hij een kopie zal overdragen aan de dienst Customer Care van de MIVB. Na inlichtingen te hebben ingewonnen bij de MIVB informeert de ombudsman meneer G dat meerdere opeenvolgende averijen, de ene na de andere, werden hersteld. De laatste benodigde een tussenkomst van de leverancier die reeds op de hoogte werd gebracht.

2.5.2. Verlies of beschadiging van voorwerpen

05014 (zie ook 04003)

Mevrouw kwam met haar kleding vast te zitten aan de installaties van de MIVB. De kleding is onbruikbaar. Ze vraagt om een vergoeding. De klacht van mevrouw V is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat volgens haar klacht "het vest vast kwam te zitten aan de zijkant door een spijker of een schroef of iets anders... die los zat aan de zijkant van de roltrap". De klacht geeft aan dat het gaat om een roltrap die richting de sporen ging, zonder meer details.

In het rapport van het onderzoek, afgeleverd bij de ombudsman, veronderstelt de afdeling van elektromechanische uitrustingen dat het zou gaan om roltrap nr. 4203. Er kan ook worden gelezen dat: "Geen enkele averij betreffende de bekleding van het apparaat bekend was bij onze diensten."

De ombudsman stelt vast dat op het moment van het schrijven van haar brief, de MIVB geen enkel bewijsstuk heeft waarop de eis op een schadevergoeding van mevrouw V kan berusten.

In haar klacht gaat mevrouw V voort op de juridische argumenten die neigen naar het verantwoordelijk stellen van de burgerlijke aansprakelijkheid van de MIVB.

Mevrouw V baseert zich op een schade waarvan niet kan worden vastgesteld dat de MIVB hier een rol in speelde. De MIVB kan haar geen schadevergoeding geven op grond van een verklaring indien er niets de gegrondheid kan controleren. Er is niets waardoor de aansprakelijkheid van de MIVB kan worden aangesproken wanneer de feiten niet zijn vastgesteld.

De ombudsman gaat verder dat er dus niets is dat vaststelt dat het de installaties van de MIVB zijn geweest die de schade veroorzaakten, het wordt bijzaak zich vragen te stellen over de kwaliteit van de controle van deze installaties. In de veronderstelling dat de MIVB in fout zou zijn, moet deze fout ook nog de oorzaak zijn van de schade.

De MIVB gelooft dat het nuttig is een plaats in te nemen betreffende de limieten van haar verplichtingen door een einde te maken aan de verplichting van het resultaat voor zich te houden aan de verplichting van het middel.

Mevrouw V spreekt dit tegen door de MIVB te verwijten dat ze niet handelt als goede huisvader - anders gezegd de verplichting van middel niet uitvoert - indien ze "weigert haar installaties te controleren". Echter niets bevestigt dat de MIVB weigert haar installaties te controleren.

De MIVB geeft toe dat er geen agent in de buurt van elk apparaat staat. Maar er moet worden toegegeven dat deze voorziening buitensporig zou zijn en dat het net deze buitensporigheid is die de verplichting van middel onderscheidt van de verplichting van resultaat. Er is slechts een verplichting van resultaat wanneer het resultaat afhangt van de debiteur. Wanneer het resultaat afhangt van van het toeval afhangende factoren - zoals bijv. vandalisme - is de verplichting die van middel.

De ombudsman besluit dat de feiten niet werden vastgesteld, dus heeft deze discussie geen weerslag op de zaken en de MIVB kan er van afzien. De MIVB moest zelfs niet toespelen op de pictogrammen, noch op de voorzichtigheidsinstructies bij de roltrappen. Deze bijzakelijke discussies - over de verplichtingen van de MIVB en de eventuele aansprakelijkheid van van de beklaagde door niet voorzichtig te zijn - zonder link met de klacht. Samenvattend, de beklaagde heeft geen bewijs voor een schade veroorzaakt door de MIVB. De klacht is niet gegrond.

06071

Mevrouw M vraagt een terugbetaling van 90 euro om de herstelkosten van de viool van haar dochter te dekken, deze werd beschadigd als gevolg van een brute schok door het bruusk remmen van een bus. De onbuigzame vioolkist nam de vorm van een van de baren van de bus aan. De MIVB heeft geantwoord op mevrouw M. Het personeel heeft geen melding gemaakt van een incident op bus 63. Ze kondigt een onderzoek aan. Omdat ze geen antwoord van de MIVB krijgt, richt mevrouw M zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.

Het is op de trein tussen Brussel Centraal en Doornik dat mevrouw M heeft vastgesteld dat de vioolkist van haar dochter kapot was. De herstelling kostte 90 euro. De viool kost 650 euro.

Mevrouw M legt uit dat voor ze de trein namen op het Centraal Station voor Doornik om 16 uur, ze meereisde op een bus van de lijn 63 rond 16u45. Dit is natuurlijk onmogelijk. Het gebrek aan nauwkeurigheid over het uur maakt het onderzoek er niet eenvoudiger op.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB zulke dossiers zo snel mogelijk moet behandelen en dat ze moet antwoorden op de aanmaningen die aan hen zijn gericht. In deze zaak kan de MIVB een onderzoek achterwege laten dat nauwelijks de kans had om te slagen, uitgaande van de elementen gegeven door de beklagde.

De beheerder van het dossier moet echter zoeken naar elementen die enkel konden worden verhaald bij de chauffeur waarvoor het remmen een courante gebeurtenis is, dat er geen verwachting is zonder het te herinneren zonder klacht op het moment zelf.

Het onderzoek heeft nog minder kans op slagen wanneer het uur van het incident niet nauwkeurig is. De beklagde zelf heeft de schade pas opgemerkt wanneer ze zich op de trein bevond.

Er is dus geen vastgestelde link tussen de oorzaak van het eventueel remmen van een bus 63 en de schade waarvoor een vergoeding wordt geëist.

Bijgevolg besluit de ombudsman dat hij geen ander voorstel zal kunnen doen dan het afsluiten van het dossier zonder vertraging.

Mevrouw M reageert door het tijdstip van het incident te geven en beschrijft de omstandigheden die een bestuurder van een bestelwagen als oorzaak aanwijzen.

Dit nieuwe detail leidt tot twee opmerkingen van de ombudsman.

De eerste is dat noch mevrouw M, noch de MIVB het recht hebben zich te richten tot de bestuurder van de bestelwagen, deze blijft onbekend.

De tweede is dat de bestuurder van de MIVB geen fout heeft begaan. Door te remmen heeft hij een botsing vermeden. De MIVB houdt moeiteloos vol dat hij het afremmen correct heeft gedoseerd, dus geen enkele passagier is gevallen of raakte gewond.

De MIVB blijft niet in gebreke door erop te wijzen dat de passagiers worden gevraagd zich vast te houden aan de relingen.

Mevrouw B vraagt een onderzoek. De ombudsman wijst erop dat in het geval van auto-ongevallen, de kost van een onderzoek vaak veel lager is dan het bedrag van de schade.

In dit geval moeten we ons afvragen of de kost van het onderzoek niet hoger zal zijn dan de 90 euro van de herstelling.

De enige expert moet onafhankelijk zijn en wordt aangewezen door een algemeen akkoord of bij gebrek aan een akkoord door een gerechtshof, dit om te vermijden dat er een contradictoire expert moet worden aangewezen.

We moeten ons afvragen wat er zal gebeuren indien de expert niet terugvalt op de verantwoordelijkheid van de MIVB. Wie zal de expert betalen?

De ombudsman besluit dat zo'n initiatief buitensporig, onpraktisch en tot slot erg riskant is voor de beklagde. Hij stelt voor het dossier onmiddellijk af te sluiten.

09003

Meneer A, die gehandicapt is, vraagt zich af wanneer het geheel van metrostations zullen worden uitgerust met liften. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

Hij informeert meneer A echter dat het niet de MIVB is die de stations bouwt en dat de provincie hiervan de eigenaar is. Er mag niet aan worden getwijfeld dat de provincie en de MIVB zich bewust zijn van het feit dat het metronetwerk nog niet volledig toegankelijk is voor personen met een handicap. Ze werken hieraan, samen met verenigingen die de gehandicapten vertegenwoordigen. De ombudsman, die ook lid is van het Gebruikerscomité en omgaat met de vertegenwoordigers van gehandicapten, volgt deze zaken van kortbij.

Station na station worden er liften geïnstalleerd. Het zijn moeilijke en dure werken omdat het station eerst moet worden aangepast, maar toch in gebruik moet blijven tijdens de werken. We rusten eerst de oudste stations uit wanneer we ze renoveren. Op de meer recente lijnen, bijvoorbeeld richting Erasmus zullen de liften worden geïnstalleerd wanneer deze stations worden gebouwd.

10070

De bril van meneer M raakte beschadigd door het uitgangspoortje van een metrostation. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat op basis van de verklaringen van meneer M en het dossier van de MIVB, het onderzoek van het dossier is gearhiveerd. Volgens de verklaring van meneer M zorgde het automatisch sluiten van een poortje van het metrostation Zuidstation ervoor dat zijn bril stuk raakte. De MIVB heeft geweigerd tussen te komen. Ze heeft haar weigering verantwoord. Ze heeft gecontroleerd of de poortjes geen afwijking vertoonden. De MIVB heeft de omstandigheden beschreven waarin een gebruiker zelf zorgt voor het voortijdig sluiten van een poortje. De omstandigheden lijken erop dat werd geprobeerd met meerdere personen te passeren of te passeren met bagage. DE MIVB wijst erop dat bagage niet toegestaan is buiten de sas, omwille van dit effect.

Bij gebrek aan andere bewijsstukken vraag meneer M dat de MIVB de beelden van de videobewaking raadpleegt. De ombudsman informeert meneer M dat de wet op bescherming van de privacy dit niet toestaat zonder gelijkaardige omstandigheden en dat er een limiet staat op het bewaren van deze beelden.

De ombudsman voegt hieraan toe dat hij begrijpt dat het frustrerend is dat er geen interventie komt van de MIVB wanneer we vinden dat we hier wel recht op hebben, maar dat een eenvoudige verklaring niet het recht geeft op een tussenkomst. De MIVB heeft geprobeerd andere elementen samen te brengen in het voordeel van meneer M, maar de technische gegevens staan geen vergoeding toe.

De ombudsman besluit dat hij moet worden overtuigd en dat er dus redenen moeten worden gegeven die niet in het dossier staan, enkel zo kan hij een voorstel voor tussenkomst doen.

Meneer M zou zijn schade kunnen aangeven binnen het kader van een verzekering die ongevallen in het privéleven dekt, hij heeft zich hierbij aangesloten.

10071

Mevrouw U verklaart dat ze het slachtoffer is geworden van schade aan de installaties van de metro. Een product met een witte kleur heeft haar kleding beschadigd. De MIVB heeft geweigerd haar terug te betalen. De klacht is ontvankelijk.

Om dit verder te onderzoeken stelt de ombudsman voor aan mevrouw U om hem de kopieën van de documenten waarvan zij het origineel bijhoudt te versturen, bijvoorbeeld het verslag van haar verklaring bij de politie, foto's van de bevuilde kledij enz.

Hij voegt hier aan toe dat het niet nodig is dat mevrouw U het reinigen van de betreffende kledingstukken uitstelt. Bovendien informeert hij mevrouw U dat hij niet zal kunnen verdergaan met het onderzoeken van het dossier wanneer ze de plaats van het incident niet gedetailleerder beschrijft.

Wanneer hij de documenten heeft ontvangen, blijkt dat mevrouw U een eerste klacht heeft ingediend bij de Spoorwegpolitie. Vervolgens, volgens de verklaring van het indienen van de klacht, heeft ze toevoegingen gedaan die ervoor zorgden dat de Spoorwegpolitie het heeft overgedragen aan het parket.

De zaak heeft dus een gerechtelijke wending gekregen. De ombudsman kan niet tussen de Hoven van Justitie komen. Dus informeert hij mevrouw U dat hij verplicht is zichzelf onbevoegd te verklaren. Indien het Parket daarentegen beslist om niet te vervolgen, kan de ombudsman zijn positie herzien.

Mevrouw U reageert dat ze niet inziet hoe ze de beslissing van het Parket kan kennen. Bovendien had mevrouw U er geen kennis van dat de politie had overgedragen aan het Parket. Als reactie hierop gaat de ombudsman terug naar de tekst van het attest voor het indienen van een klacht, hierbij zijn enkele alinea's ontgaan aan mevrouw U.

12026

Mevrouw S is Spaanse en gedomicilieerd in Spanje. Bij een bezoek aan Brussel heeft ze haar portefeuille verloren. Via de website van de MIVB heeft ze een formulier ingevuld voor verloren voorwerpen.

De MIVB heeft de portefeuille en de papieren teruggevonden. Mevrouw S vraagt of de MIVB alles kan verzenden naar Spanje en ze voegt hier aan toe dat ze de kosten zal vergoeden.

Mevrouw S heeft deze vraag nog niet bekend gemaakt bij de MIVB. Het gaat voor de ombudsman dus niet om een ontvankelijke klacht.

Na inlichtingen te hebben ingewonnen bij de afdeling Customer Care van de MIVB, informeert de ombudsman mevrouw S dat wanneer de MIVB de officiële documenten van een Spaanse burger terugvinden, ze deze documenten doorgeeft aan de Spaanse ambassade in Brussel. Zij zijn verantwoordelijk voor het vervolg.

2.5.3. Persoonlijke ongevallen

2.5.3.1. Valpartijen

03018

Meneer T komt terug op een afgesloten dossier betreffende een val in de bus. Zijn klacht is gebaseerd op het ontbreken van een antwoord van de dienst Betwiste zaken van de MIVB.

De ombudsman verstuurt hem een kopie van het antwoord dat de MIVB heeft gegeven en dat dateert van enkele maanden geleden. De MIVB vroeg namelijk naar een kopie van het medische attest. De ombudsman voegt toe dat, indien het ongeval zich voordeed op weg naar het werk en indien meneer T verzekerd is voor dit risico, zijn verzekeraar de kosten op zich neemt en contact zal opnemen met de MIVB.

De andere redenen van de klacht die zich in de laatste brief van meneer T bevinden, vormen een nieuwe klacht die niet ontvankelijk is omdat ze niet vooraf werd ingediend bij de MIVB. Meneer T schrijft aan de ombudsman dat hij zijn klachten voor de nieuwe redenen intrekt en dat hij de brief van de MIVB niet had ontvangen.

03034

Als gevolg van het bruusk remmen van een bus van de lijn 43, is meneer B gevallen. Hij heeft verschillende pijnklachten. Hij kan zich hier op beroepen om zijn rechten te behouden. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Met de overeenstemming van meneer B, stuurt de ombudsman de klacht door naar de dienst Betwiste Zaken. Meneer bedankt hem en geeft aan dat hij een dokter zal raadplegen.

06054

Mevrouw G raakte gewond aan haar duim tijdens een botsing van trams op lijn 7. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert mevrouw G dat hij de klacht doorgeeft aan de dienst Betwiste Zaken. Mevrouw G bedankt.

10076

Mevrouw A is gevallen toen ze probeerde op een tram van de lijn 3 te stappen. De klacht is ontvankelijk.

Als gevolg van de tussenkomst van de bemiddelaar, nodigt de dienst Betwiste Zaken van de MIVB mevrouw A uit om een ingevulde verantwoorde medische vragenlijst te bezorgen evenals de rekeningen betreffende het vervangen van haar beschadigde persoonlijke spullen. Mevrouw A heeft hieraan geen gevolg gegeven.

11004

Mevrouw E is gevallen tijdens het uitstappen van tram 3 aan het metrostation Albert. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft aan mevrouw E aan hoe ze klacht moet indienen bij de MIVB en raadt haar aan dat ze het ongeval moet aangeven bij haar werkgever.

2.5.4. Agressie

01026

De zoon van mevrouw C is het slachtoffer geworden van een diefstal in het metrostation Beekkant. Twee bandieten hebben de rugzak leeggehaald. Mevrouw C heeft klacht ingediend bij de politie van Brussel. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

01028

Mevrouw klaagt over gekonkel van jeugdbendes in het metrostation Yser. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. De ombudsman informeert de verantwoordelijke voor de veiligheid betreffende de situatie die mevrouw D waarneemt in het station Yser.

02011

Als gevolg van agressie tegen haar zoon, klaagt mevrouw V over het gebrek aan veiligheid in de metro. Mevrouw V stelt het veiligheidspersoneel en de camera's verantwoordelijk. Mevrouw V voegt nog twee andere motieven toe aan haar klacht. De eerste betreft de lijn 84. De tweede heeft betrekking op het functioneren van de poortjes in de stations. Mevrouw V baseert zich op de klachten die ze zou hebben ingediend bij de MIVB omwille van dezelfde redenen. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.

De ombudsman vraagt aan mevrouw V om aan te geven of er een klacht werd ingediend bij de politie betreffende de agressie. De klacht kon worden ingediend bij een politiebureau of bij de politie van de metro.

Hij informeert haar dat het de metrobrigade, die deel uit maakt van de spoorwegpolitie (federale politie), die verantwoordelijk is voor de politie in de metro. Er werd aangekondigd dat 57 agenten de manschappen zullen aanvullen vanaf 2012.

Hij voegt toe dat de klachten, wanneer ze snel worden ingediend, ervoor kunnen zorgen dat de bewakingsbeelden kunnen worden bewaard. In het tragische geval dat mevrouw V schetst, hebben de beelden van de MIVB - op de vluchtroute van daders vanaf het Centraal station van de spoorwegen - geleid tot hun arrestatie.

10027

Meneer W klaagt dat hij het slachtoffer is geworden van een poging tot diefstal van zijn portefeuille op een bus van de lijn 14.

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

De ombudsman geeft de klacht door aan de verantwoordelijke van de afdeling Veiligheid van de MIVB.

11022

Een lid van een werkgroep klaagt dat hij op een erg systematische wijze werd aangevallen door gebruikers die hem omverliepen om te door te lopen zonder te betalen aan de toegangspoortjes van metrostations.

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

De ombudsman merkt op dat deze intimidaties, net zoals andere onbeleefdheden, niet kunnen worden getolereerd en legt uit aan deze persoon hoe hij verder kan gaan om zijn klacht in te dienen.

2.5.5. Diverse ongemakken

Meer dan 70 klachten hebben rechtstreeks te maken met de staking in het begin van de maand april in 2012.

De moord op de toezichthouder, die een verkeersongeluk kwam vaststellen, heeft veel emotie opgewekt. De diensten van de MIVB hebben het werk eerst 3 dagen stil gelegd en de Directie sloot zich aan bij deze reactie. Vervolgens duurde het nog meerdere dagen alvorens de diensten volledig operationeel waren. De MIVB heeft tot slot besloten om de eerste drie dagen te beschouwen als een onderbreking van de dienstverlening. Als compensatie van deze drie eerste dagen, stelde de MIVB een vergoeding voor onder de vorm van gratis ritten.

Enkele personen hebben hun oprechte medeleven betuigd aan de familie die werd getroffen door de tragedie die aan de basis van de staking lag, alvorens hun klacht weer te geven. De website www.mivb.be opende een gastenboek waar iedereen, op zijn manier, hun rouw kon uitdrukken.

De beklaagden traden af en toe in detail betreffende hun moeilijkheden. Deze mogen niet worden onderschat. Werknemers hebben taxi's genomen omdat ze vreesden hun werk te verliezen indien ze te laat kwamen, terwijl werkgevers zich verplicht zagen hun bedrijf op een laag pitje te zetten door gebrek aan werknemers. Drie beklaagden vragen een attest bedoeld voor de werkgevers en dit attest kan worden verkregen op de website www.mivb.be. Anderen vragen een minimale service.

Tussen de klachten als gevolg van de staking, vroegen er 25 klachten om een schadevergoeding. De abonnees zouden het een goede schadevergoeding vinden dat om het aantal stakingsdagen bij te tellen bij de duur van hun abonnement. Twee beklaagden vonden de aangeboden compensatie onvoldoende.

Achttien personen klaagden over de moeilijkheden van aller aard om de compensatie te verkrijgen: moeilijk downloaden van het formulier tijdens de eerste dagen, moeilijkheden in het geval van de MoBIB-kaarten afgeleverd door andere operatoren. Soms is het de beklagde die een fout maakte in het adres dat hij door heeft gegeven aan de MIVB.

De laatste klachten kwamen nog van de maand september.

01020

Meneer S klaagt over het gebrek aan veiligheid van de metro-installaties. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties. Deze antwoordt aan meneer S.

01027

Als gevolg van zijn verhuizing, heeft meneer T een felicitatiebrief van de MIVB ontvangen met daarin een kaart voor 10 ritten. Meneer T, die geen abonnee is, maakt zich zorgen om de bronnen van de MIVB en hij vraagt zich af welke andere gegevens er over hem beschikbaar zijn. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman stelt meneer T gerust. De MIVB kan als onderneming een adresbestand aankopen. Dit is een dienst van bPost, zij bieden een adresbestand aan van mensen die verhuizen. bPost legt uit op haar website hoe deze adressen worden verzameld.

De MIVB en de leveranciers van de adressen moeten uiteraard de privacy respecteren. De ombudsman legt uit dat meneer T het recht heeft om verdere uitleg te vragen over de inhoud van het desbetreffende bestand. Hij geeft aan hoe hij dit recht kan uitoefenen. Hij zal de klacht van meneer T overdragen aan de afdeling klantenrelaties op basis van een autorisatiebrief.

Meneer T bedankt de ombudsman. Hij gaat zich richten tot bPost.

01037

Mevrouw A klaagt dat de rijtuigen van de metro geen plaatsen voorbehouden voor zwangere vrouwen. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De klacht bevat geen enkel vertrouwelijk element. De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Hij raadt mevrouw A nu al aan dat wettelijk gezien de reizigers "worden gevraagd hun plaats af te staan aan mindervaliden, oudere personen en zwangere vrouwen".

Inbreuken op deze bepalingen geven recht op het opleggen van administratieve boete met een bedrag tussen 75 euro en 250 euro. Hij stelt vast dat deze artikels geen speciale plaatsen reserveren. Alle plaatsen hebben voorrang. Hij voegt toe dat de regels voor goed gedrag worden weergegeven in de stations, de rijtuigen en aan de haltes, namelijk met een logo dat wijst op een meneer met een stok en een dame die een kind draagt, vergezeld van de legende "Wees hoffelijk en sta uw zitplaats af". Tot slot, op de website www.mivb.be, onder de link "Gids voor de reiziger" volgt u "veilig en aangenaam reizen" en hier staat dat u een administratieve sanctie riskeert wanneer u andere reizigers bewust hindert. Dezelfde pagina geeft de logo's weer die overeenkomen met verschillende onbeleefdheden.

02031

Mevrouw Z klaagt over de moeilijkheden om te reizen met de metro sinds de herorganisatie van het netwerk (uurregelingen, frequenties, veiligheid, gebrek aan onderhoud van het materiaal), terwijl de prijzen enkel maar stijgen. Haar klacht is ontvankelijk.

Wat betreft de veiligheid, informeert de ombudsman mevrouw Z dat het geheel van veiligheidsagenten is aangegroeid.

Het materiaal, dat regelmatig wordt onderhouden, hangt meer af van het feit of het verouderd.

De metro is het slachtoffer van zijn succes, de frequentie is gegaan van 178 naar 329 miljoen reizigers in enkele jaren. (reeds 349 miljoen in 2012.) Nieuwe rijtuigen moeten progressief de oude aanvullen en vervangen.

Mevrouw Z is niet tevreden met dit antwoord en informeert de ombudsman dat ook haar man een klacht indiende bij de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Deze afdeling heeft hem ondertussen beantwoord.

De ombudsman informeert mevrouw Z dat haar echtgenoot zich kan richten tot de ombudsdienst indien het antwoord van de MIVB niet volstond.

03015

Mevrouw R stelt voor om bepaalde rijtuigen van het metrostel te reserveren voor personen die geen gsm gebruiken. Mevrouw R stelt eveneens voor om de gastronomische kwaliteit van de snacks uit de automatische verdelers te verbeteren.

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

03030

Mevrouw G vraagt zich of de "inspecteur" kan stoppen met het verspreiden, telkens wanneer ze de tram neemt, van informatie uit zijn privéleven via de micro. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert mevrouw G dat, bij zijn weten, de MIVB geen enkele instructie geeft die toestaat aan zijn werknemers om zo te handelen.

04073

Mevrouw A werd gestoord door de aanwezigheid van luidruchtige reizigers op de bus van de lijn 71. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

04074

Meneer L klaagt dat hij verkeerde informatie heeft gekregen van het Contact Centre van de MIVB. Hij heeft aan het begin van de dag getelefoneerd en de telefoonbeantwoorder gaf hem de stand van het netwerk van de dag voordien. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De MIVB erkent de technische problemen bij de berichten betreffende hinder. Ze vraagt aan meneer L om zijn gegevens door te geven zodat ze hem tickets kunnen opsturen ter compensatie. Meneer L geeft hier geen gevolg meer aan.

04076

Mevrouw B lijdt aan een handicap. Ze klaagt dat tijdens de avond, tussen 20 uur en 21 uur, de uurregeling niet meer wordt gevolgd op de lijn 21 naar Sint-Lambrechts-Woluwe. Gezien haar handicap vraagt ze of de chauffeurs kunnen controleren of ze een plaats heeft alvorens te vertrekken. Mevrouw B gaat verder dat de MIVB verantwoordelijk zou zijn indien ze zou vallen in deze omstandigheden, zij het nu in een bus of een metro.

Mevrouw B bevestigt dat ze al meermaals klacht heeft ingediend bij de MIVB betreffende de lijn 29. Mevrouw B heeft echter niets gezegd over de klachten die ze eventueel zou hebben ingediend bij de MIVB betreffende de chauffeurs die vertrekken zonder te wachten tot ze is gaan zitten. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman waarschuwt mevrouw B reeds. Er kan niet teveel worden verwacht van de verantwoordelijkheid van de chauffeur of de MIVB. In het geval van de metro heeft de bestuurder geen enkel middel om te controleren of mevrouw B zit of niet. De vraag stelt zich ook wanneer mevrouw B haar plaats verlaat voor uit te stappen. De ombudsman geeft aan dat hij de moed van mevrouw B bewondert en dat hij haar aanraad voorzichtig te zijn.

De MIVB wijst erop dat de bussen en trams enkel stoppen wanneer de klanten dit vragen. De MIVB zal rekening houden met de klacht voor een gesprek met de betreffende bestuurder.

04077

Meneer S is houdster van een MoBIB-kaart gekocht die geladen is met een jaarabonnement. Als gevolg van de staking heeft hij Villo gebruikt. Zijn bankrekening werd met 89 euro gedebiteerd. Hij vraagt dat de MIVB dit terugbetaald. Villo is geen dienst van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman wijst erop dat Villo geen dienst van de MIVB is. De MIVB is enkel een partner waar Villo een voordelig tarief aanbiedt voor de houders van de MoBIB-kaart. Bijgevolg zal de ombudsman geen voorstel kunnen doen.

04085

Als gevolg van de staking van de MIVB begin april, heeft de zoon van mevrouw D het netwerk van TEC gebruikt. Hij was ervan overtuigd dat zijn kaart van de MIVB voor één trip dit zou toestaan. De controleurs van TEC hebben een proces-verbaal opgemaakt. Hij moest een ticket van 2,50 euro kopen op de bus en mevrouw D heeft een toeslag van 50 euro betaald. Mevrouw D vraagt aan de MIVB om 52,50 euro terug te betalen die zij heeft betaald aan TEC. Mevrouw T richt zich rechtstreeks tot de ombudsman. Haar klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

04087

Mevrouw D klaagt over de vervoersomstandigheden van PMR's en 65-plussers. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft door aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

04106

Mevrouw V klaagt over de onveiligheid op het openbaar vervoer. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt uit aan mevrouw V hoe ze klacht kan indienen bij de MIVB.

05006

Meneer V, die Franstalige formulieren heeft ontvangen voor het vernieuwen van zijn MoBIB-kaart, wenst deze formulieren in het Nederlands te krijgen. De klacht is ontvankelijk.

De afdeling Customer Care verstuurt de documenten naar meneer V in zijn taal, past de gegevensdatabank van abonnementen aan en biedt haar excuses aan in naam van de MIVB.

05026

Meneer Y klaagt over het gebrek aan veiligheid in de metro. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

05039

Meneer M is houder van een BIM-abonnement voor een jaar. Gezien zijn abonnement loopt van de 16de tot de 15de van de volgende maand, ziet hij niet in hoe hij de compensatie voucher voor drie dagen kan gebruiken die de MIVB heeft aangeboden als gevolg van de staking in april. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman herinnert meneer M eraan dat de vragen ten laatste op 15 mei moeten worden gericht aan de MIVB.

Tegelijkertijd geeft hij informatie die hem gerust zou moeten stellen. Indien het jaarlijkse BIM-abonnement geldt tot 15 augustus 2012, is er niets wat hem verhindert de voucher voor een driedagenpas te gebruiken van 16 tot 18 augustus inbegrepen en een nieuw jaarlijks BIM-abonnement te kopen dat begint vanaf 19 augustus.

Er van uitgaande dat deze informatie niet vertrouwelijk of prejudicieel bevat want de afdeling Customer Care nog niet weet, raadt de ombudsman meneer M aan dat hij het zich veroorlooft door te brengen.

05061

Mevrouw B betreurt de controles van vervoersbewijzen die werden uitgevoerd na de 20 km van Brussel. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

07021

Meneer B klaagt dat de muzikale programma's van erbarmelijke kwaliteit die worden uitgezonden in de installaties van de metro hem verhinderen om telefonische communicatie te ontvangen of te geven of om zijn krant te lezen. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman over aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

07023

Mevrouw B spreekt op de moeilijkheid die ze ondervond bij het aan boord laten gaan van een tram van de lijn 7 naar Meiser. De jonge kinderen zijn vertrokken zonder hun begeleider. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

07048

Mevrouw D klaagt dat de gebruikers van de MIVB geen respect hebben voor de plaatsen voorbehouden voor kinderwagens in de voertuigen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

07055

Mevrouw A vervoert haar tweeling in een kinderwagen. Mevrouw A stelt vast dat het netwerk niet is aangepast. Ze geeft drie obstakels aan: de toegangssas, de niveauverschillen, de voertuigen. Mevrouw A heeft naar de MIVB geschreven. Ze richt zich tot de ombudsman zonder 30 dagen te wachten. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.

De ombudsman maakt zich echter zorgen om het antwoord dat de MIVB zal geven. De MIVB belt mevrouw A. De herkenningen van de toegangsassen zullen worden verhoogd vanaf de maand september.

08028

Meneer C maakt zich zorgen om de kledij die een dame droeg in de metro-installaties. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt echter uit hoe hij te werk moet gaan.

08035

Meneer V werd gestoord door de terugkomende aanwezigheid van een dronken reiziger aan boord van een bus van de lijn 38. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt echter uit hoe hij te werk moet gaan.

09005

Meneer K klaagt over onbeleefdheden van alle soorten. Hij wilt de ombudsman ontmoeten om hem in het bijzonder het gedrag van enkele chauffeurs mede te delen. De klacht is ontvankelijk.

Meneer K geeft aan in zijn brief dat de MIVB hem gelijk geeft. Er is dus alle reden om zich vragen te stellen over de bemoeiing van meneer K bij de ombudsman.

Wat betreft kinderwagens, fietsen, voorwerpen die de weg versperren en honden waarover meneer K klaagt, geeft de ombudsman aan dat het vervoeren hiervan niet verboden is, maar wel onderworpen aan voorwaarden. De ombudsman stelt voor aan meneer M om zijn jaarverslag te lezen.

09006

Meneer T vraagt toegang tot de beelden van beveiligingscamera's. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert meneer T dat in geen geval een onbevoegd persoon toegang heeft tot de beelden. De recente beschikkingen gepubliceerd in het Belgische Staatsblad veranderen hier niets aan.

Hij voegt eraan toe dat indien meneer T bevoegd is, hij zich moet houden aan de procedure.

Anders zal hij klacht kunnen indienen bij de Politiediensten die de procedure kennen.

09034

Meneer K verklaart de ongenaamheden die hij heeft ervaren met een groep van zeven personen, waarvan drie in rolstoelen, in de Brusselse metro. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft aan hoe meneer K te werk moet gaan om een klacht in te dienen bij de MIVB.

09039

Mevrouw T heeft de metro genomen met haar hond. Het was "Autovrije" zondag. Twee reizigers hebben haar benaderd omdat haar hond zijn poten op het bankje had voordat hij op haar schoot kwam zitten. Mevrouw T richt zich tot de stewards die haar standpunt niet ondersteunden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

09060

Mevrouw S klaagt over hinder veroorzaakt door het stoppen van de bus voor de flat van haar moeder die erg oud is. De klachten van de omwonenden zijn niet ontvankelijk, zonder te klagen als gebruiker van de diensten van de MIVB.

Mevrouw S denkt te kunnen aantonen, in een antwoord dat de schepen voor Stedenbouwkunde haar heeft gegeven, dat dit de MIVB aansprakelijk stelt. De ombudsman stelt vast, bij het lezen van deze brief, dat de schepen voorstelde om de MIVB en de Politie te contacteren om te onderzoeken wat hieraan kan worden gedaan. De schepen zei niets over het feit dat de MIVB aansprakelijk is voor deze ongemakken die de moeder van mevrouw S ondervindt.

Betreffende deze ongemakken, is het in te beelden dat de Schepen dacht aan een actie van de politie in coördinatie met de afdeling Preventie van de MIVB die tussen komt bij scholen om de turbulente leerlingen te sensibiliseren met het gebruik van openbaar vervoer, opdat ze respectvol zouden zijn. Wat betreft volwassenen die pesten of die vooroordelen hebben op een andere wijze, zij zullen vroeg of laat te maken krijgen met de onverbiddelijkheid van de Wet.

11036

Meneer C verzet zich tegen de noodopening van de poortjes van de metrostation wat het leven van fraudeurs vereenvoudigt. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman raadt meneer C aan zich te wenden tot de afdeling Customer Care van de MIVB.

2.6. Informatie, communicatie

2.6.1. Statische informatie

01007

Meneer S klaagt over het geluidsniveau van de aankondigingen in de stations.

01032

Familie Z probeerde haar reisroute aan te vatten vanaf het metrostation Delta door gebruik te maken van het middel dat de MIVB ter beschikking stelt op haar website. De beklagden vonden het station Delta niet. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft echter aan hoe ze verder kunnen gaan en geeft de reisroute.

03005

Meneer H heeft grote moeilijkheden ondervonden om inlichtingen in te winnen betreffende zijn traject via het internet.

03028

Meneer H klaagt over de website van de MIVB.

04070

Mevrouw K klaagt over de complexiteit van de website van de MIVB. Ze vond de pagina voor verloren voorwerpen niet. Om haar te helpen geeft de ombudsman haar klacht door aan de afdeling Customer Care.

05002

Mevrouw T klaagt over het feit dat het enige middel om contact op te nemen met de MIVB een betalend telefoonnummer is.

05007

Mevrouw A moest naar Halle gaan vanuit Anderlecht. Op de website www.mivb.be heeft ze geen reisweg in het openbaar vervoer gevonden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert mevrouw A dat de MIVB geen verbinding heeft met Halle. Ze moet zich richten tot De Lijn. De ombudsman zoekt echter eerst op de website www.mivb.be die elke vraag betreffende reiseroutes tussen twee plaatsen in België zou moeten kunnen beantwoorden. Maar we moeten vaststellen dat het niet de eerste keer is dat deze tool voor het opzoeken van reiseroutes niet werkte. Het antwoord van www.delijn.be stelt voor om 2 kilometer te wandelen. Het is de website van TEC die de beste oplossing bood door gebruik te maken van de lijnen van De Lijn. De ombudsman kan dit dus ophelderen bij mevrouw A maar hij geeft toch aan dat haar vraag volstrekt anders is dan de ontvankelijke klachten bij de ombudsman.

Mevrouw A bedankt hem.

06001

Mevrouw G kon geen contact opnemen met de dienst Betwiste Zaken van de MIVB. Haar klacht is niet ontvankelijk.

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

08018

Mevrouw V legt uit dat de site www.mivb.be haar slecht heeft ingelicht over een reisroute. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman maakt de zoekopdracht van de reisroute opnieuw. Hij stelt geen afwijkingen vast. Mevrouw V wou van Georges Henri naar Brouckère gaan. Het verwonderde haar dat ze via Ukkel zijn gereisd. Dit is niet wat de website voorstelde. De geraadpleegde reisroute is het nemen van een tram in de richting van Vanderkindere, wat wel in Ukkel ligt, maar overstappen op Montgomery.

08036

Meneer T wenst een gratis telefoonnummer voor de MIVB naast het betalende telefoonnummer. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman plaatst de klacht onder de facturatie van telefonische oproepen naar het Contact Centre van de MIVB 070-23 2000 (0,30 euro/minuut).

In een eerste brief naar de MIVB stelt meneer T voor dat dit nummer moet worden gewijzigd naar een "normaal nummer".

De MIVB geeft aan dat een toevoeging nog duurder kan zijn dan 0,30 euro/minuut indien de oproep afkomstig is van een mobiele telefoon. Ze geven drie argumenten in voordeel van het betalende nummer:

De wachttijd bedraagt 30 tot 40 seconden, wat vaak veel langer is bij oproepcentra die geen betalend nummer hebben;

Een andere aanbieder van openbaar vervoer werkt op dezelfde manier;

Er bestaan ook nog andere manieren om inlichtingen te verkrijgen zonder het betalend nummer te gebruiken.

De ombudsman stelt vast dat meneer T reageert op twee van de drie argumenten van de MIVB: de wachttijd maakt hem niet veel uit omdat hij beschikt over een ongelimiteerd bedrag dat geen oproepen naar betalende nummers dekt; de referentie naar een andere aanbieder van openbaar vervoer is geen verplichting voor de MIVB om te handelen zoals de anderen.

Meneer T geeft geen antwoord op het derde argument van de MIVB. Dit geeft aan dat er ook andere middelen zijn om zich gratis te informeren.

De ombudsman kan enkel vaststellen dat de MIVB niet overweegt de suggestie van meneer T te volgen om een gratis nummer aan te bieden naast het betalende nummer. Indien één van de nummers gratis is, zal het andere niet meer worden gevraagd zelfs wanneer dit beter is.

Wanneer de MIVB gratis contactmiddelen aanbiedt, vraagt de ombudsman zich af of deze redenen ertoe kunnen leiden dat er wordt gevraagd van het Contact Centre hetzelfde te doen. Er moet worden vermeden dat het Contact Centre wordt overbelast met ongepaste of gigantisch veel oproepen. Er is geen ander middel om het gebruik te beperken dan er een prijs voor te betalen. Deze situatie is juist vanaf het moment dat de gebruiker de lengte van het gesprek kan bepalen en dus ook zijn kost.

Anders gezegd, de MIVB handelt hier in het voordeel van de gebruiker alsook in het voordeel van de belastingenbetaler die de diensten subsidieert.

De klacht is niet gegrond en de ombudsman zal geen voorstel maken betreffende de wijziging van de tarifiering van het Contact Centre.

Meneer V neemt de moeite de ombudsman te bedanken voor de aandacht die hij heeft besteed aan het onderzoeken van zijn argumenten.

09043

Meneer M klaagt over het Contact Centre van de MIVB. Hij zou willen weten of hij een bus van De Lijn zou kunnen nemen met een ticket van de MIVB. Omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB is de klacht niet ontvankelijk.

De ombudsman licht meneer M in dat de "tickets van de MIVB" niet geldig zijn op het netwerk van De Lijn, zelfs niet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Voor de frequente reiziger is het voordelig om een "MTB"-abonnement aan te schaffen (Metro-tram-bus geldig op de netwerken van de MIVB, NMBS en De Lijn in de "MTB-zone") Deze zone komt ongeveer overeen met het Gewest met enkele uitbreidingen (bijvoorbeeld tot aan de opslagplaats van De Lijn in Dilbeek) en enkele uitzonderingen (zoals de Airport-lijn).

Voor de reisroutes die buiten de MTB zone gaan, kan er een gecombineerd ticket of abonnement worden gekocht aan dezelfde prijs als de som van de twee afzonderlijke tickets.

10067

Meneer D wenst verduidelijking betreffende een signalisatiebord dat zich bevindt aan de halte Van Praet in de richting van Vanderkindere. Hij vindt geen e-mailadres van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Na inlichtingen te hebben ingewonnen, informeert de ombudsman meneer D dat het gaat over een bord dat als indicator voor bestuurders van trams van het type T3.

11009

Meneer C vindt dat de MIVB illegaal werkt omdat ze telefonische communicatie voor inlichtingen aanrekenen. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt uit aan meneer C hoe hij verder moet te werk gaan.

2.6.2. Dynamische informatie (incidenten)

05023

Mevrouw B klaagt over het feit dat het verplaatsen van een halte niet werd aangekondigd op de buslijn 49

07022

Mevrouw B vestigt de aandacht op het niet respecteren van haltes en de omleiding van de lijn 12.

10050

Mevrouw F klaagt dat als gevolg van een incident de reizigers moesten uitstappen uit een tram van de lijn 94 en hun traject te voet moesten verderzetten zonder verdere uitleg.

11028

De MIVB vernieuwt de sporen in de buurt van de woonplaats van meneer V. De buurtbewoners hebben een bericht ontvangen. Meneer V heeft een bericht ontvangen dat niet in zijn taal was. De ombudsman is niet bevoegd voor klachten van buurtbewoners. Daarom is de klacht niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft door aan de afdeling Infrastructuur van de MIVB.

De MIVB informeert meneer V dat de berichten over het algemeen worden verdeeld in twee talen op een recto verso. In dit geval gaat het om twee blaadjes waarvan men waarschijnlijk vergat een van de twee uit te delen.

De MIVB biedt haar excuses aan meneer V aan.

11050

Meneer B klaagt dat ze geen antwoord heeft gekregen op de berichten die hij heeft verzonden naar de MIVB, met name via Facebook. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen bezwaar heeft ingediend bij de MIVB gedurende meer dan dertig dagen.

De ombudsman informeert meneer B dat Facebook een discussieplaats is en dat het Facebookaccount van een onderneming niet bedoeld is voor het beantwoorden van klachten waarvan de beklagde een antwoord ontvangt. De laatste klachten van meneer B gaan over een bestuurder en de beschikbaarheid van een app voor de iPhone voor de Noctis busuren.

De ombudsman informeert meneer B dat het hem niet mogelijk leek voor de MIVB om hem te beantwoorden omdat hij 33 berichten heeft verzonden zonder de berichten via Facebook te tellen.

11060

Meneer U bekritiseert de werking van de MIVB in het algemeen.

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

De ombudsman raadt hem aan zich te richten tot de afdeling Customer Care waarvan hij hem de gegevens geeft.

12032

Mevrouw B geeft aan dat een buschauffeur van de lijn 86 de omleiding niet heeft aangekondigd.

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

De ombudsman legt uit aan mevrouw B hoe ze klacht moet indienen.

Aanbevelingen

1. Toeslagen – De ombudsman raadt aan om de toeslag te herzien tot zo laag mogelijk. De toeslagen zouden beter worden aanvaard indien ze niet de tarifaire bedragen zouden overschrijden die worden opgelegd voor automobilisten die de parkeerregels niet hebben gerespecteerd.
Voor een eerste inbreuk zou een toeslag van 50 euro voldoende moeten intimideren. De volgende inbreuken mogen niet hoger liggen dan 100 euro, behalve het gebruik van een persoonlijk vervoersbewijs van een derde. Zelfs in dit geval zou er niet hoger dan 150 euro mogen worden gevraagd en zal enkel strikt beperkt blijven bij onbetwistbare bewijzen.
2. Toeslagen – De MIVB doet er systematisch langer dan een maand over om te beantwoorden op de betwistingen van de proces-verbalen, terwijl de betalingstermijn 15 dagen bedraagt en de termijn voor het aangeven van bezwaren 30 dagen bedraagt. Vanaf het verlopen van de termijn van 30 dagen, stuurt de MIVB deurwaarders voor innen van het geld.
De ombudsman raadt aan om te antwoorden binnen de 5 dagen na ontvangst van een betwisting of, wanneer deze termijn niet wordt gerespecteerd, tenminste een ontvangstbericht te versturen dat ze afstand doen van elke vervolging.
3. Aankopen via internet (Bootik online) – De software mag geen aanvragen meer aanvaarden die de MIVB niet meer zal kunnen beantwoorden. Bijvoorbeeld wanneer er 10 dagen nodig zijn voor het leveren van een MTB-abonnement, moet de software weigeren als men de levering voor een vroegere datum vraagt. Algemener gezien raadt de ombudsman nog meer striktheid aan voor de interne software en in de interface voor de softwares die ter beschikking van het publiek worden gesteld.
4. Terugbetalingen – De ombudsman raadt aan om de terugbetalingstermijnen te verkorten.
5. Terugbetalingen – Versoepelen van de terugbetalingsvoorwaarden. De abonnementen waarmee de werkgever is belast, beginnen steeds vanaf de eerste van de maand. Indien de titularis beschikt over een abonnement dat later in de maand begint, moet de MIVB het verschil terugbetalen aan het kantoor.

Evaluatie van de aanbevelingen van het rapport van 2011

Opvolgingstabel van de aanbevelingen van het rapport 2011

Nr.	Aanbeveling van het rapport 2011 (samengevat)	
1	Seizoengebonden klachten anticiperen	++
2	Plan B in geval dat Bootik online uitvalt.	++
3	MoBIB-kaart voor ondernemingen	--
4	Het onthalen van klachten door de Kiosk en Bootik verbeteren	++
5	Verdelen van MoBIB-kaarten voor 65-plussers zonder ze te verplichten langs Bootik te gaan.	++
6	Niet meer laten uitschijnen dat de MoBIB-kaart onmisbaar is (zonder abonnement)	++
7	Kortingen aanbieden aan het kantoor tijdens het aankopen van Go-apparaten.	+
8	Terugbetalen van de MoBIB-kaart van de MIVB bij het aankopen van een gecombineerde kaart voor de NMBS + MIVB	++
9	Terugbetalen van het saldo wanneer een abonnee een abonnement ontvangt van zijn werkgever	+
10	Navolgen van de herziening tot het verlagen van het toeslagbarema.	+
11	Aanpassen van de uurregeling van de eerste ochtenddiensten	+
12	Er voor zorgen dat de instructies voor de bestuurders worden gerespecteerd	+
13	Verminderen van de termijnen voor het behandelen van dossiers als gevolg van een val	-
14	Vervangen van defecte MoBIB's zonder zich tot een Bootik te moeten richten	++
15	Letten op de onpartijdigheid van informatie over sociale conflicten	++
16	De procedure voor het verliezen van een abonnement afstemmen met andere aanbieders	++

(- -) Men denkt er niet aan (omdat men niet wil, de tijd niet heeft of het negeert)

(-) Nog niet begonnen

(+) Begonnen maar nog niet klaar

(++) In orde

We stellen vast dat 9 aanbevelingen op 16 overeenkomen met succesvolle projecten en dat 5 op 16 lopende projecten zijn.

Aanbeveling 3 is geen bezwaar meer sinds de lancering van de kaart MoBIB Basic die niet is gepersonaliseerd en kan dus dienen als bedrijfskaart.

Het vervangen van een MoBIB (aanbeveling 14) kan gebeuren in een Kiosk sinds deze zijn uitgerust met ad hoc-machines.

De procedures voor het vergeten van een abonnement (aanbeveling 16) zijn op elkaar afgestemd. De uitzondering van de NMBS wordt gerechtvaardigd door de kost van het traject.

Besluit

De ombudsman heeft 760 klachten ontvangen in 2012.

Voordien ontving hij er nooit meer dan 600. Zijn voorgangers ontvingen er nooit meer dan 200.

De toeslagen vormen de grootste categorie met een totaal van 196, zijnde 25 % van de klachten, meer dan het dubbel van de 74 klachten in 2011 voor dezelfde reden.

De onaangenaamheden en geweldplegingen van alle soorten halen bijna hetzelfde aantal, met 191 klachten, en vormen de categorie die het meest is gestegen, komende van 31 klachten in 2011. De onderbreking van de dienstverlening en de staking in april, als gevolg van een tragische gebeurtenis, zorgden voor meer dan 100 klachten op zich.

De vervoersbewijzen waren de reden voor 101 klachten omwille van andere redenen dan de toeslagen. Dit aantal is gedaald.

De andere redenen voor klachten, zoals de agenten, het netwerk, informatie en voertuigen - in dalende volgorde - gelden voor minder dan 10 %.

Slechts 18 % van de klachten is ontvankelijk. Niettemin kunnen we vaststellen dat het totaal aantal ontvankelijke klachten (133) hoger dan ooit is gestegen.

Het is belangrijk dat 74 % van de klachten een gunstige oplossing hebben gekregen en dat dit percentage stijgt. Anders gezegd, de ombudsman zoekt een oplossing voor de klachten die niet ontvankelijk zijn.

De groei van het aantal klachten voor de toeslagen is gekoppeld aan de vaststellingen van inbreuken, wetende dat de MIVB het aantal processen-verbaal uit 2011 heeft verdubbeld in 2012. Tegelijkertijd is het aantal administratieve beheerders voor inbreuken niet vermeerderd. Dit resulteert in het feit dat de vertraging met briefwisseling zich opstapelt. De toevlucht naar de ombudsman wordt des te meer frequent.

Een andere reden voor de groei is te wijten aan de onzekere leefomstandigheden van talloze mensen. Zelfs wanneer de tarifiering van de MIVB gunstiger wordt voor mensen die het meest worden bedreigd, mag men niet uit het oog verliezen dat zelfs de goedkoopste tarieven nog steeds te hoog zijn voor sommigen. Wat de toeslagen betreft, overschrijden ze het vermogen van huishoudens en moeten we voorkomen dat ze zich uitgesloten voelen. De ombudsman pleit om de toeslagen naar een zo laag mogelijk niveau te herzien.

Dit zal niet meer gebeuren met de huidige ombudsman die zijn laatste mandaat zal beëindigen met het eerste semester van 2013. De Regering heeft een oproep tot kandidaturen in het Belgisch Staatsblad geplaatst om een opvolger te zoeken. We wensen hem reeds al veel succes.

14 maart 2013

De ombudsman,

Jean-Pierre REYNAERTS



Bemiddelingsdienst bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

Bemiddelaar
Jean-Pierre Reynaerts

Bolwerklaan 21, bus 35
1210 Brussel

☎ 02 515 21 10
E-mail: bemiddelaar@mivb.irisnet.be

ISSN 2032-9334
EISSN 2032-9350