



ombudsman



jaarverslag 2010
Bemiddelingsdienst
bij de MIVB

Inhoud

VOORWOORD	3
INLEIDING	4
TAAKOMSCHRIJVING VAN DE BEMIDDELINGSDIENST	4
ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHTEN	4
DE BEMIDDELAAR VERTEGENWOORDIGT DE BEMIDDELINGSDIENST	5
STATISTIEKEN	6
TOTAAL AANTAL KLACHTEN IN 2010	6
EVOLUTIE VAN HET AANTAL KLACHTEN PER JAAR, VAN 1992 TOT 2010	6
AANTAL KLACHTEN PER MAAND	7
HOE KLAGEN DE MENSEN ? (OP WELKE MANIER?)	8
ZIJN DE KLACHTEN ONTVANKELIJK?	10
KRIJGT DE KLAGER VOLDOENING?	11
WAAROVER KLAAGT MEN BIJ DE BEMIDDELAAR?	12
ANALYSE VAN DE KLACHTEN	14
1. KLACHTEN DIE GEEN BETREKKING HEBBEN OP DE DIENSTEN VAN DE MIVB VOOR GEBRUIKERS	14
1.1. TRILLINGEN EN ANDERE HINDER VOOR BUURTBEWONERS	14
1.2. WEGCODE	15
2. VOOR MIVB-DIENSTEN	28
2.1. VERVOERSBEWIJZEN	28
2.2. NETWERK	100
2.3. AGENTEN	106
2.4. VOERTUIGEN	111
2.5. ONGEMAKKEN EN GEWELD	112
2.6. INFORMATIE, COMMUNICATIE	119
AANBEVELINGEN	122
EVALUATIE VAN DE AANBEVELINGEN VAN HET RAPPORT 2009	125
CONCLUSIE	126

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 negentiende verslag van de bemiddelaar hier voor u.

Inleiding

Taakomschrijving van de bemiddelingsdienst

De bemiddelingsdienst vindt zijn oorsprong in artikel 19 van de ordonnantie van 22 november 1990 van de Raad van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest betreffende de organisatie van het openbaar vervoer in Brussel:

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

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

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

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

De Executieve regelt de samenstelling en de werking ervan.

Ontvankelijkheid van de klachten

Het besluit van de Executieve van 30 mei 1991 definieert in artikel 2, 4e alinea, wat wordt verstaan onder klacht: *klacht ingediend bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel in verband met haar werkingsfeer zoals deze is omschreven in de ordonnantie van 22 december 1990 betreffende de organisatie van het openbaar vervoer van het Brusselse 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 wenst af te sluiten.*

Artikel 11 introduceert vier voorwaarden voor ontvankelijkheid.

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

- U bent geen gebruiker van de MIVB. (Voorbeeld: 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 bemiddelaar vertegenwoordigt de bemiddelingsdienst

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). Het mandaat is voor een periode van een jaar verlengd en loopt af op 30 juni 2011 (volgens Regeringsbesluit van 10 juni 2010, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 29 juni 2010, erratum gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 12 juli 2010).

Hij wordt bijgestaan door Joëlle Villers-Markey, directie-inspecteur bij de MIVB.

Het jaarverslag 2010 is het vierde verslag van het mandaat Reynaerts.

Statistieken

Totaal aantal klachten in 2010

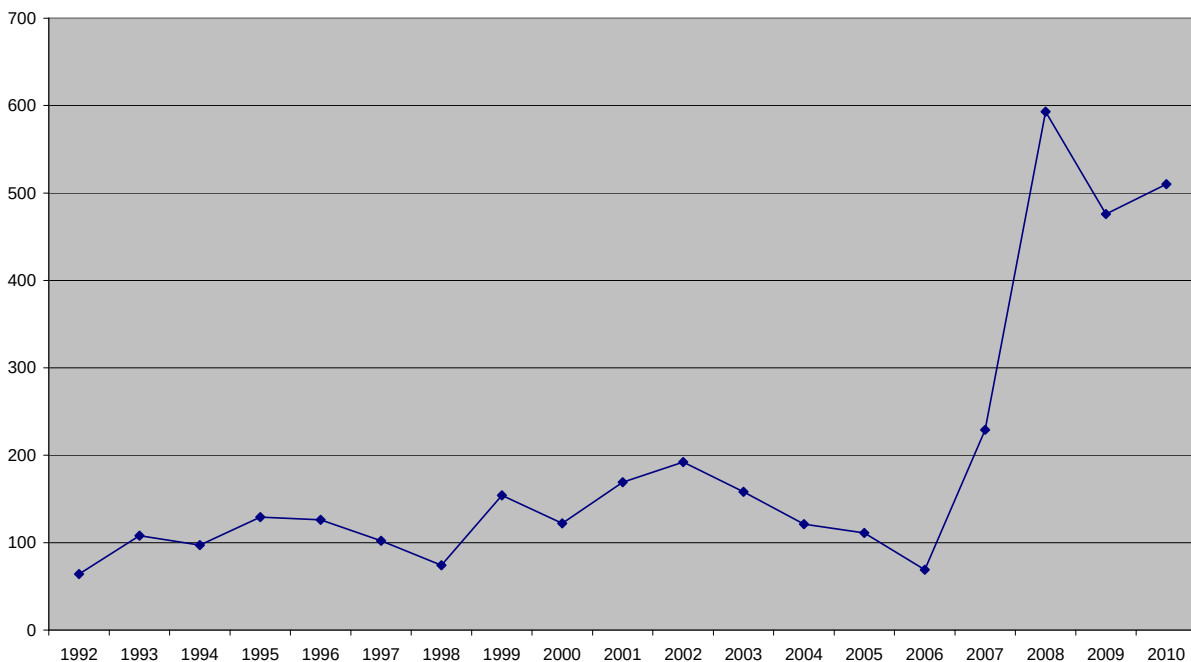
510

De 510 klachten, ontvangen in 2010, zijn allemaal behandeld.

Evolutie van het aantal klachten per jaar, van 1992 tot 2010

1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
64	108	97	129	126	102	74	154	122	169	192	158	121	111	69	229	593	476	510

Evolutie van het aantal klachten 1992-2010



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 ombudsmannen en maakt hen dankzij e-mail makkelijk bereikbaar.

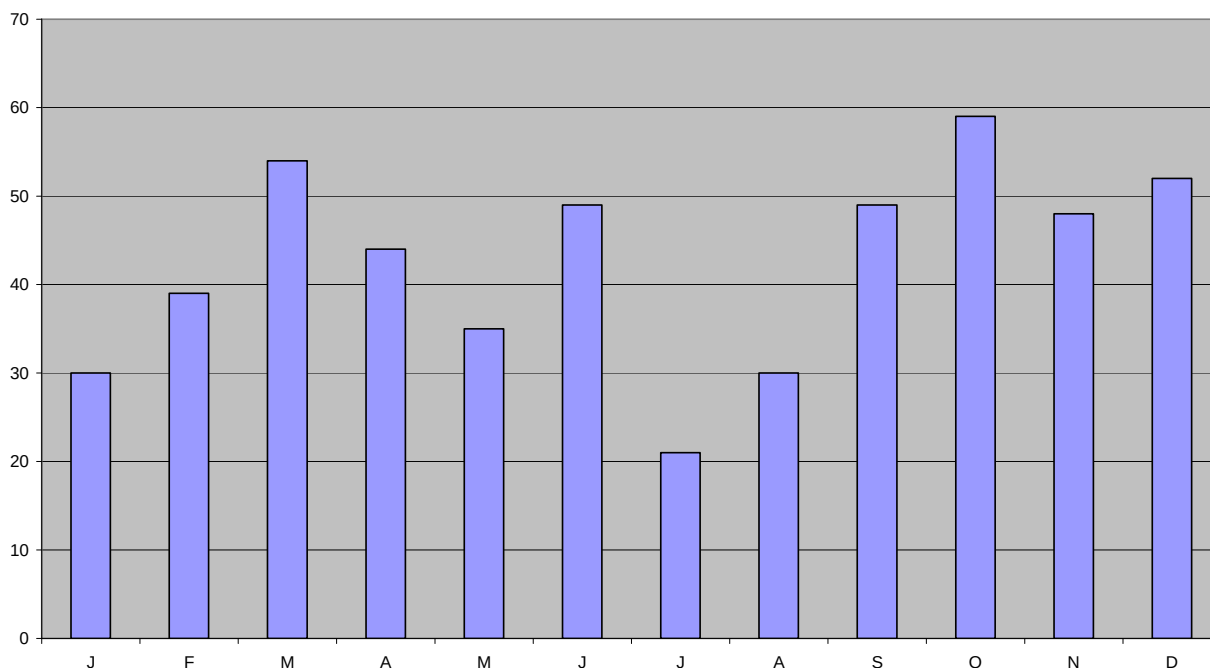
Het jaar 2008 had alle records gebroken met 593 klachten. Het jaar 2010 is tweede op het vlak van aantal klachten, waarbij het jaar 2009 op de derde plaats is komen te staan. Jaar nummer vier is 2002. In 2002 werden 192 klachten geregistreerd; dit is slechts 38% van het aantal klachten dat in 2010 werd genoteerd (510) en minder dan een derde van de 593 klachten in 2008.

Jaarverslag 2010 van de bemiddelaar bij de MIVB

Aantal klachten per maand

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2010
30	39	54	44	35	49	21	30	49	59	48	52	510

Aantal klachten per maand

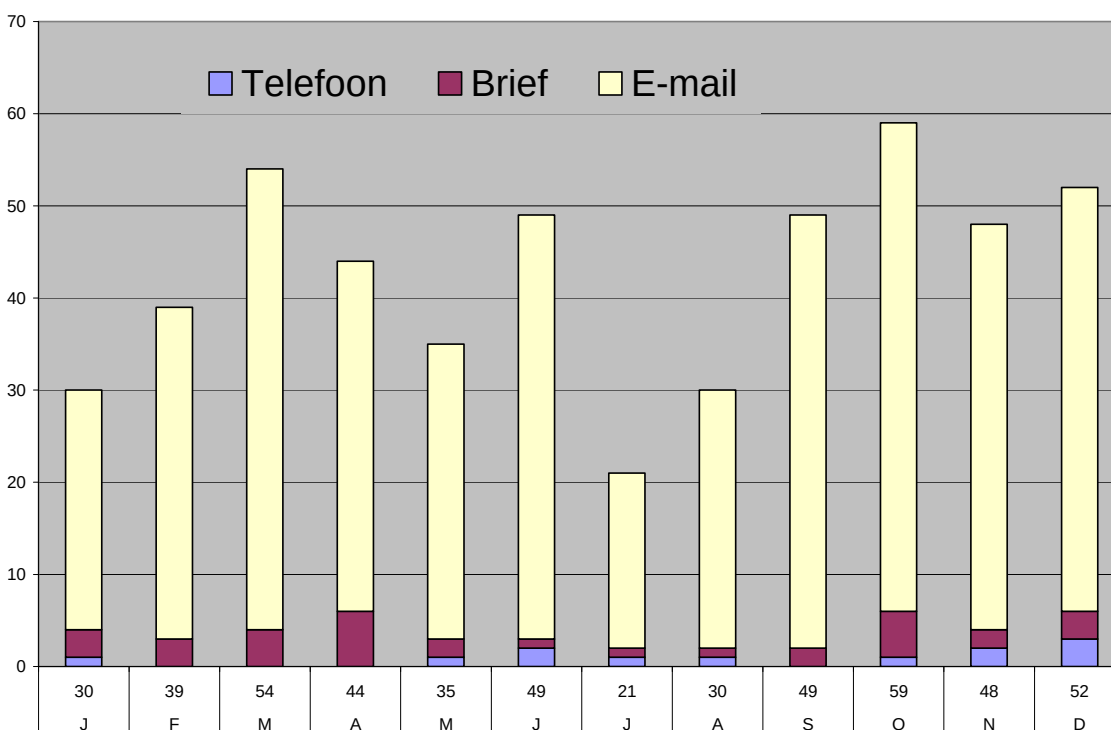


Het maximum aantal klachten per maand werd vastgesteld in oktober met 59 klachten, ver van het record van oktober 2008 met 102 klachten en net onder het hoogtepunt van mei 2009 met 62 klachten. De twee semesters zijn in evenwicht, met 251 klachten in het eerste en 259 klachten in het tweede. De gemiddelden per maand van ieder semester zijn identiek, op één na, met respectievelijk 42 en 43 klachten per maand. Dit was niet het geval in 2009, toen het tweede semester 60% van de klachten telde. Juli blijft de rustigste maand met 21 klachten, wat ook in juli 2009 het aantal klachten was. In drie maanden – maart, oktober en december – zijn er meer dan 50 klachten. De acht andere maanden tellen tussen 30 en 49 klachten, waarbij vier van deze acht maanden in het deel 30-39 en de andere vier dus in het deel 40-49 klachten vallen.

Hoe klagen de mensen ? (Op welke manier?)

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2010
30	39	54	44	35	49	21	30	49	59	48	52	510

Telefoon	1	0	0	0	1	2	1	1	0	1	2	3	12
Brief	3	3	4	6	2	1	1	1	2	5	2	3	33
E-mail	26	36	50	38	32	46	19	28	47	53	44	46	465

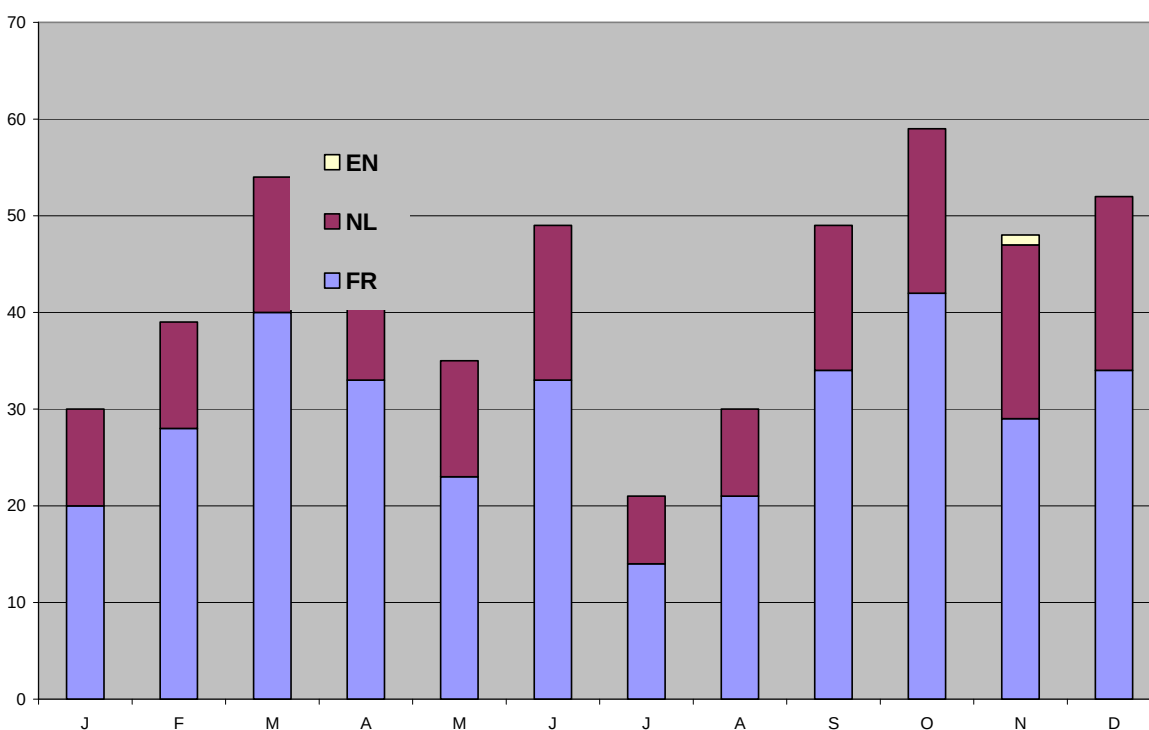


E-mail geniet de voorkeur, met ruime voorsprong op de andere middelen. Deze manier omvat meer dan 90% van de klachten.

Sinds april 2009 wordt de fax niet meer gebruikt.

In welke taal?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2010
FR	20	28	40	33	23	33	14	21	34	42	29	34	351
NL	10	11	14	11	12	16	7	9	15	17	18	18	158
EN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
FR %	67%	72%	74%	75%	66%	67%	67%	70%	69%	71%	60%	65%	69%
NL %	33%	28%	26%	25%	34%	33%	33%	30%	31%	29%	38%	35%	31%
EN %	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%



Het aandeel van klachten in het Nederlands neemt nog toe. Het percentage is van 20% in 2007 gestegen tot 27% in 2008 en tot 28% in 2009 en liep in 2010 op tot 31%.

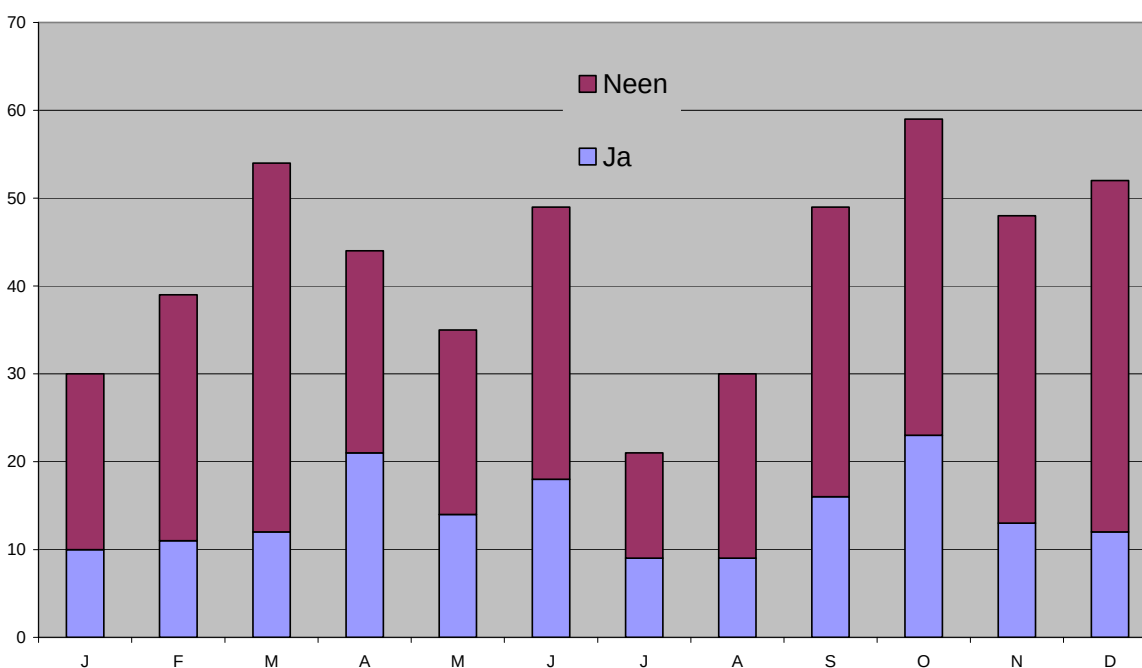
Drie voorwerpen van klachten dragen bij aan deze toename : de aankoop van gesubsidieerde abonnementen « Quartier Latin », het feit dat een MoBIB-kaart moet worden gekocht naast de gratis vervoersbewijzen Omnipas 65+ en het taalgebruik, in mindere mate.

Het tweede voorwerp betreft ook de gratis vervoersbewijzen voor 65+ die in het Waals Gewest worden afgegeven, maar is minder aanleiding tot klachten.

Zijn de klachten ontvankelijk?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2010
Ja	10	11	12	21	14	18	9	9	16	23	13	12	168
Nee	20	28	42	23	21	31	12	21	33	36	35	40	342
Ja %	33%	28%	22%	48%	40%	37%	43%	30%	33%	39%	27%	23%	33%
Nee %	67%	72%	78%	52%	60%	63%	57%	70%	67%	61%	73%	77%	67%

Ontvankelijke klachten J/N

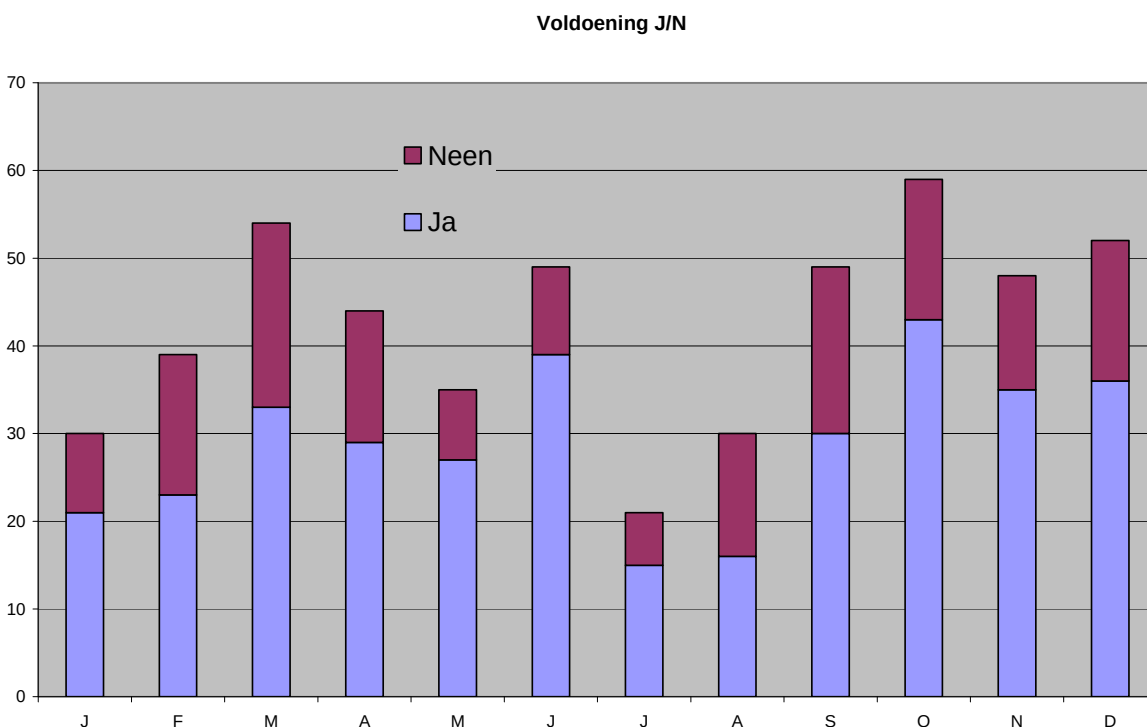


Het aantal ontvankelijke klachten, dat in 2007 slechts 16% bedroeg, is gestegen tot 22 % voor 2008, tot 24 % in 2009 en ten slotte tot 33% in 2010. Het absolute aantal ontvankelijke klachten steeg van 37 tot 129 en daarna van 112 tot 168.

Het niet ontvankelijk verklaren van een klacht betekent overigens niet dat de klager geen voldoening krijgt. Hoewel hij hiertoe niet verplicht is, probeert de bemiddelaar 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	Total 2010
Ja	21	23	33	29	27	39	15	16	30	43	35	36	347
Nee	9	16	21	15	8	10	6	14	19	16	13	16	163
Ja %	70%	59%	61%	66%	77%	80%	71%	53%	61%	73%	73%	69%	68%
Nee %	30%	41%	39%	34%	23%	20%	29%	47%	39%	27%	27%	31%	32%

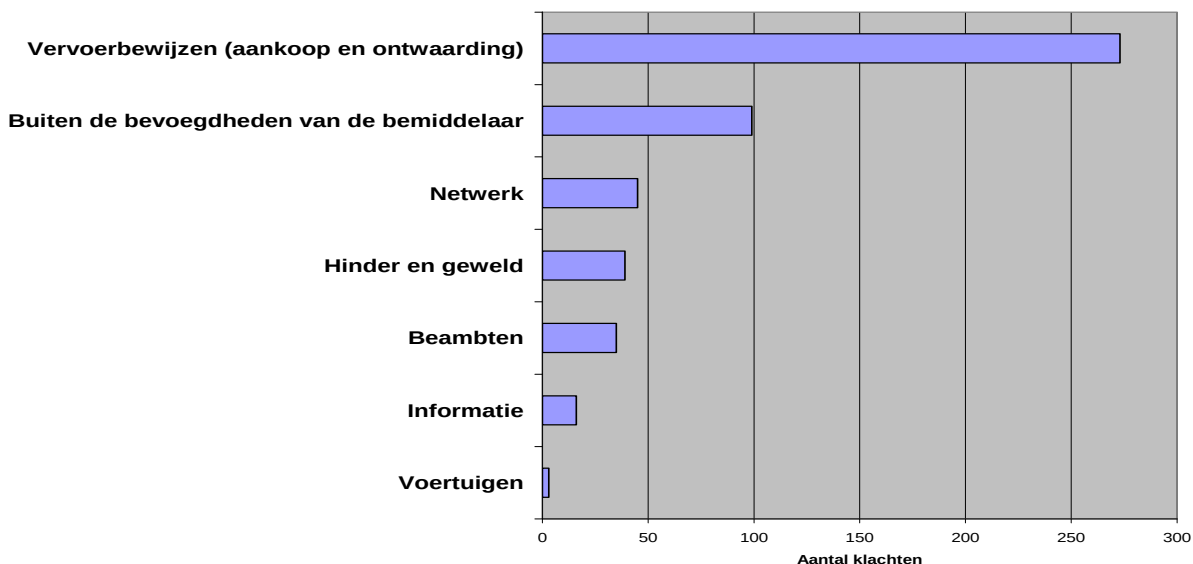


In 2010 is aan de klachten van 68% van de klagers voldoening gegeven. In 2009 was dat 60 %, in 2008 62% en in 2007 59%.

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 bemiddelaar?

Vervoerbewijzen (aankoop 111 + overtredingen 162)	273
Buiten de bevoegdheden van de bemiddelaar	99
Netwerk	45
Hinder en geweld	39
Beambten	35
Informatie	16
Voertuigen	3
	510



Vervoersbewijzen, inclusief klachten over de ontwaarding, zijn goed voor 54% van de klachten in 2010. Dit is evenveel als in 2008, en betekent wel een toename ten opzicht van de 46% van 2007 en de 41% van 2009. Als men deze cijfers nader bekijkt, kan men constateren dat alleen de klachten over de ontwaarding verantwoordelijk zijn voor de stijging van het aantal klachten van 2009 tot 2010 wat betreft de vervoersbewijzen. Het totaal aantal klachten om andere redenen dan ontwaarding is gelijk gebleven, terwijl het aantal klachten als gevolg van ontwaardingincidenten bijna is verdubbeld.

Buiten de bevoegdheid van de ombudsman bevinden zich nog 99 van de 510 klachten, 19% van de klachten dus. In 2009 was dit 23% en in 2008 15%. Het aantal klachten betreffende een andere bemiddelaar blijft opmerkelijk constant: 40 klachten in 2010, tegenover 43 in 2009 en 41 in 2008. De klachten in verband met de wegcode nemen af tot 28 klachten in 2010 tegenover 41 in 2009. De bemiddelaar heeft nog 25 "overige" klachten ontvangen, waarvoor geen enkele bemiddelaar bevoegd is. Het netwerk blijft het derde voorwerp van de klachten, maar in 2010 waren er nog maar 45 klachten, terwijl er in 2009 61 en in 2008 62 waren.

Hinder en geweld zijn goed voor 39, in vergelijking met 42 in 2009.

De beampten waren nog het vierde grootste voorwerp van klachten in 2008 met 53 klachten. In 2009 was deze gezakt naar de vijfde plaats met 37 klachten. Deze tendens zet zich verder door, met 35 klachten in 2010.

Waarover klaagt men bij de bemiddelaar? 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	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Lawaai-trillingen-hinder van infrastructuur
11200	1	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	5	Lawaai-trillingen van voertuigen
12000	3	2	1	1	4	3	1	2	4	1	3	3	28	Wegcode
13100	1	1	3	2	1	3	1	2	3	2	4	2	25	Overige
14000	1	3	5	3	3	4	1	1	1	7	4	7	40	Betreffende een andere bemiddelaar
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Snelheidsovertreding tram
21110	2	5	7	6	1	6	4	6	13	12	3	11	76	Vervoerbewijs : aankoop/wachtrijen, internet
21120	2	5	7	4	3	4	0	2	3	9	4	2	45	Vervoerbewijs : aankoop/korting
21210	2	1	0	2	1	2	1	1	2	3	0	0	15	VB: terugbetaling abonnementskosten
21220	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	VB: terugbetaling afstempelingen
21230	0	2	3	3	3	2	1	1	0	2	1	2	20	VB: terugbetaling/defect
21240	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	5	VB: terugbetaling ingeslikt vervoerbewijs
21310	6	4	5	10	7	7	3	5	5	8	12	2	74	VB: incident / vergissing of fout
21320	0	1	2	5	3	3	0	1	0	0	0	1	16	VB: incident / verlies, diefstal, vergeten
21330	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	VB: incident / aanwezigh. in installaties
21340	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VB: incident / betwisting van de herhaling
21350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VB: incident / betwisting van de kosten
21360	0	0	2	4	0	1	1	1	3	3	0	4	19	VB: incident / inning
22100	7	2	9	1	2	3	2	1	2	2	4	6	41	Netwerk: uurroosters + lijnen (incl. bewijzen)
22200	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	4	Netwerk: haltes
23100	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	5	Beambte: is niet gestopt
23200	0	1	2	1	2	1	0	0	0	1	1	2	11	Beambte: rijgedrag (incl. Gsm)
23300	0	0	0	0	1	2	0	1	2	1	1	4	12	Beambte: ongepast taalgebr. of mishandeling
23400	0	2	1	0	0	0	2	0	1	1	0	0	7	Beambte: Deuren
24000	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	Voertuigen
25100	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	3	2	9	Hinder, geweld: netheid+infrastr.
25200	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3	Hinder, geweld: verlies+schade
25310	0	2	2	0	1	2	1	0	0	0	1	1	10	Hinder, geweld: Vallen
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld: Zelfmoord
25400	2	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	7	Hinder, geweld, agressie
25500	0	2	1	0	0	1	0	0	4	0	2	0	10	Hinder, geweld, overige
26100	1	1	0	0	3	0	0	1	2	1	2	0	11	Informatie: statisch
26200	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	5	Informatie: dynamisch (incidenten)
510														

(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

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

Deze klachten worden niet ontvankelijk verklaard. De bemiddelaar 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

Er is geen klacht meer geweest over de trillingen van de roltrappen

1.1.1.1. Trillingen van de draadspanners van de trams

03023

Meneer D klaagt over trillingen die worden veroorzaakt door een bovenleidingsteun die is bevestigd aan de gevel van zijn gebouw. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet afkomstig is van een gebruiker. De bemiddelaar geeft de klacht door aan de Directie Infrastructuur die er gevolg aan zal geven. Meneer D bedankt hem.

1.1.2. Lawaai en trillingen te wijten aan voertuigen

01022

Mevrouw S klaagt over lawaai en trillingen veroorzaakt door de doortocht van tram 51. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet afkomstig is van een gebruiker. De e-mail wordt doorgestuurd naar de afdeling Infrastructuur van de MIVB.

02031

Meneer P klaagt over de trillingen veroorzaakt door de doortocht van trams. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet afkomstig is van een gebruiker.

06038

Meneer C klaagt over lawaai en trillingen afkomstig van de doortocht van trams vlakbij zijn gebouw. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet afkomstig is van een gebruiker. De ombudsman geeft de klacht door aan de betreffende dienst van de MIVB. De dienst geeft aan dat er een onderhoudsinterventie is voorzien, waardoor de gemelde trillingen mogelijk afnemen.

08005

Mevrouw M woont in de buurt van de Hertogstraat. Ze klaagt over het verkeer van trams 39 en 44 in de straat. De ombudsman is alleen bevoegd voor klachten van gebruikers van de diensten van MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.

08008

Het gaat om een petitie van buurtbewoners over de doortocht van voertuigen van de MIVB in hun woonwijk. De ombudsman is niet bevoegd voor klachten van buurtbewoners. De klacht is onontvankelijk.

1.2. Wegcode

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

1.2.1. Conflicten met zwakke weggebruikers

1.2.1.1. Oversteken van de tramsporen

De MIVB heeft hierover veel gecommuniceerd, met name via een postercampagne in de stad en op de trams. 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.

Hierover is in 2010 geen enkele klacht binnengekomen bij de ombudsman.

1.2.1.2. Voetgangers - bus

07018

Meneer C klaagt over het gevaarlijke rijgedrag van een buschauffeur die hem bijna omver heeft gereden. Inbreuken op de wegcode vallen niet onder de bevoegdheid van de ombudsman. De klacht bij de ombudsman is dus niet ontvankelijk.

1.2.1.3. Fietzers - bus

06006

08022

09028

De drie klachten hebben betrekking op het gevaarlijke gedrag van een buschauffeur ten aanzien van fietsers. De ombudsman is niet bevoegd voor klachten met betrekking tot inbreuken op de wegcode. Daarom zijn deze klachten niet ontvankelijk.

1.2.2. Conflicten met autobestuurders

1.2.2.1. Aanrijdingen met wagens

01012

Een autoverhuurbedrijf neemt contact op met de ombudsman na een aanrijding tussen een van zijn opleggers en een tram van de MIVB. De ombudsman laat weten dat de vragen over de Wegcode niet onder zijn bevoegdheid vallen en raadt hem aan om zich te wenden tot de dienst Geschillen van de MIVB.

01024

In een verkeersdossier tegen de MIVB, stelt Mevrouw M de verzekeraars van de MIVB aansprakelijk. De ombudsman is niet bevoegd voor zaken die betrekking hebben op de Wegcode.

11001

11023

12036

Deze drie klachten betreffen de beschadiging van een achteruitkijkspiegel door een voertuig van de MIVB. Deze klachten zijn niet ontvankelijk. Ten eerste gaat het niet om een klacht van een gebruiker van de diensten van de MIVB. Ten tweede heeft de klacht betrekking op een inbreuk op de Wegcode. Dit zijn twee redenen van non-ontvankelijkheid.

Als de klager hiermee instemt, geeft de ombudsman de klacht door aan de dienst Geschillen van de MIVB.

1.2.2.2. Pro Justitia opgemaakt door MIVB-beambten in het kader van de Wegcode.

01018

Meneer K betwist een pro justitia die door de MIVB is opgesteld bij een verkeersincident. Zijn klacht is niet ontvankelijk aangezien de ombudsman niet bevoegd is op het gebied van inbreuken op de Wegcode.

03034

Meneer B is geparkeerd op een parkeerplaats van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker van de diensten van de MIVB uitgaat.

04001

Mevrouw V heeft een bekeuring gekregen van beambten van de MIVB omdat ze over een busbaan reed. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze betrekking heeft op een inbreuk op de Wegcode.

06026

Meneer B heeft over een busbaan gereden om een kruispunt vrij te maken. Hij betwist de bekeuring. Zijn klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk, aangezien klachten over inbreuken op de wegcode niet onder de bevoegdheid van de ombudsman vallen. Bovendien gaat het niet om een klacht van een gebruiker van de diensten van de MIVB.

08006

Meneer P heeft zijn voertuig op minder dan 15 m van een paal van een bushalte geparkeerd. Hij betwist de bekeuring. De ombudsman is niet bevoegd voor klachten van weggebruikers. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman herhaalt de manieren waarop een bekeuring kan worden betwist.

09024

Meneer M heeft zijn voertuig op een bushalte geparkeerd. Hij erkent de inbreuk maar vraagt dat het dossier niet aan het parket wordt doorgegeven. De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman is niet bevoegd voor vragen betreffende de Wegcode.

11039

De auto van Meneer D was te dicht bij de trambanen geparkeerd, wat een inbreuk is op het reglement voor het wegverkeer. De auto is weggesleept. Hierbij is de auto beschadigd. Meneer D heeft hierover geklaagd bij de MIVB. Hieruit heeft hij echter geen tevredenheid gekregen. Het voorwerp van de klacht valt niet onder de bevoegdheden van de ombudsman. De klacht van Meneer D is niet ontvankelijk.

12003

Ondanks een wegmarkering heeft Meneer M een huurauto geparkeerd op minder dan 15 meter van een bord dat een bushalte aangeeft. Hij heeft hiervoor een bekeuring gekregen. Hij vraagt de pro justitia te annuleren. Naast het feit dat de klacht geen betrekking heeft op de diensten van MIVB aan de gebruikers, betreft hij een inbreuk op de Wegcode. Bijgevolg is hij niet ontvankelijk door de ombudsman.
Meneer M moet het betwistingformulier aan de MIVB, dienst Administratief beheer van inbreuken, sturen.

12034

De zoon van Meneer D heeft een bekeuring gekregen omdat hij zijn voertuig op een bushalte had geparkeerd.
De klacht van Meneer D is niet ontvankelijk omdat hij betrekking heeft op de Wegcode.

1.2.2.3. Gemeentelijke parkeerreglementen

05003

Meneer R is verbaasd dat de parkeerplaats tussen de metrohaltes Erasmus en Eddy Merckx betaald parkeren is geworden. De klacht is niet ontvankelijk omdat de ombudsman niet bevoegd is voor vragen die betrekking hebben op de Wegcode. Bovendien bepaalt het gemeentebestuur het parkeerreglement. De ombudsman geeft wel aan Meneer R aan dat er een gratis parkeerplaats bestaat bij de halte Ceria. Meneer R, die dit niet wist, bedankt hem hiervoor.

05030

Mevrouw S klaagt erover dat het moeilijk is om haar auto te parkeren langs de metrohaltes Erasmus en Eddy Merckx. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat de ombudsman niet bevoegd is voor de Wegcode. De ombudsman geeft echter wel aan dat er een gratis parkeerplaats bestaat bij de halte Ceria.

09040

Meneer B klaagt erover dat er een busbaan in zijn straat is aangelegd, waarbij de leverzone die hij voor zijn zaak gebruikte is verwijderd. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat. Meneer B kan zich wenden tot het College van Burgemeester en Schepenen van zijn gemeente. De ombudsman wijst Meneer B op het feit dat een leverzone - of ieder ander deel van het openbaar domein - niet is voorbehouden aan een particulier of een onderneming. In plaats van aan te dringen dat de verwijderde leverzone moet worden teruggeplaatst, kan Meneer B dus beter een nieuwe nabijheidzone vragen.

1.2.2.4. Conflicten tussen automobilisten en buschauffeurs

02015

02024

In deze twee gevallen was een bus defect voor de garage van de klager. De klacht is onontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

05022

Meneer D klaagt over het gevaarlijke rijgedrag van bepaalde buschauffeurs. Kwesties betreffende de Wegcode vallen niet onder de bevoegdheid van de ombudsman.

09009

Mevrouw C klaagt bij de ombudsman over een incident met een chauffeur van lijn 64. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat deze niet eerst is ingediend bij de MIVB.

1.2.2.5. Weginfrastructuur

Er waren in 2010 geen klachten onder deze rubriek.

1.2.2.6. Andere klachten van automobilisten

06003

Meneer M vraagt de tussenkomst van de ombudsman in een dossier over verboden parkeren. De ombudsman is alleen bevoegd voor klachten van gebruikers van de diensten van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.

05033

Meneer C vraagt de tussenkomst van de ombudsman om de getuigenis te krijgen van een buschauffeur in het kader van een verkeersongeval waarbij de bus niet betrokken was. Vragen die de Wegcode betreffen vallen niet onder de bevoegdheid van de ombudsman. De ombudsman geeft de gegevens van de dienst Geschillen door.

10050

Een verzekeraar vraagt een buschauffeur te getuigen in het kader van een verkeersongeval. Verkeersongevallen vallen niet onder de bevoegdheid van de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de klacht door aan de dienst Geschillen van de MIVB.

1.3. Overige

1.3.1. Klachten over Human Resources van de MIVB

03022

Een beambte van de MIVB heeft een conflict met een werknemer van Human Resources. De bevoegdheid van de ombudsman is beperkt tot klachten van gebruikers.

07005

Meneer M, die voor de MIVB heeft gewerkt, vraagt administratieve informatie over zijn pensioendossier. Het is geen ontvankelijke klacht.

De ombudsman geeft aan waartoe hij zich kan wenden. Meneer M bedankt.

11044

Mevrouw L vermeldt schulden die haar ex-man bij haar zou hebben. Aangezien de klacht geen betrekking heeft op diensten van de MIVB aan gebruikers, is hij niet ontvankelijk.

1.3.2. Klacht over de MIVB in het algemeen

03003

Meneer A vraagt verduidelijking over de uitgaven van de MIVB. De klacht is onontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

03007

Meneer G klaagt over het aanwervingsniveau van de veiligheidsbeambten van de MIVB. De klacht is onontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

1.3.3. Betwisting van een administratieve boete

Het beroep kan worden aangetekend bij een afgevaardigde ambtenaar van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

08009

Meneer B heeft telefonisch een klacht ingediend. Deze heeft betrekking op drie processen-verbaal van dezelfde datum die aanleiding geven tot drie administratieve boetes. In dit geval wordt de boete bepaald door de ambtenaar die hiervoor is aangesteld door het Gewest. De overtreder kan zijn opmerkingen en/of zijn vraag om gehoord te worden binnen een termijn van een maand na de kennisgeving van het proces-verbaal doorgeven. De bevoegde ambtenaar neemt de beslissing ten vroegste een maand na de kennisgeving van het proces-verbaal; ten vroegste een week na de datum waarop de betrokkene is uitgenodigd om gehoord te worden of is gehoord. (Besluit van de Regering van 13 december 2007.)

Het beroep gebeurt bij een politierechtbank. (Art. 18bis §3 van de ordonnantie van 12 november 1990 betreffende de organisatie van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, gewijzigd op 19 april 2007.)

De ombudsman informeert Meneer B dat deze kwestie buiten de bevoegdheid van de ombudsman bij de MIVB ligt en vraagt het contact op te nemen met de bevoegde ambtenaar van het Gewest.

1.3.4. Klachten bestemd voor de Afdeling Bemiddeling van FOD Economie

01003

Meneer C klaagt over een defect huishoudapparaat. De ombudsman verwijst haar door naar de FOD Economie.

04017

Mevrouw V heeft een probleem met een veranda-installateur die failliet is gegaan. Haar klacht is niet ontvankelijk door de ombudsman van de MIVB.

04028

Meneer G klaagt over een hotel in Brussel. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft wat advies aan Meneer G.

05002

Mevrouw S heeft een bromfiets gekocht dat een mankement vertoont. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. De ombudsman verwijst haar door naar de FOD Economie.

06009

Meneer D heeft een stoel gekocht die een defect vertoont en zijn aankoop staat nog onder garantie. De verkoper stelt dat de garantie alleen geldig is als de koper de stoel vervangt door een duurder model. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. De ombudsman verwijst hem door naar de Federale Overheidsdienst Economie.

06020

Mevrouw V heeft een tweedehands auto gekocht die hersteld moet worden, wat kosten met zich meebrengt. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. De ombudsman geeft aan waartoe ze zich kan wenden.

09005

Mevrouw F heeft een elektrische fiets gekocht en ondervindt daar problemen mee. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. De ombudsman geeft de gegevens van het FOD Economie door.

09017

Meneer D weigert te betalen voor de herstelling van een PC die nog onder garantie staat. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. De ombudsman geeft de gegevens van het FOD Economie door aan Meneer D.

12035

Mevrouw V heeft een geschil met haar garagehouder. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt haar aan om contact op te nemen met de FOD Economie.

1.3.9. Overige

02022

Meneer P is getuige geweest van een ongeval dat de brand van een voertuig op de tramsporen heeft veroorzaakt. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat.

04037

Meneer P klaagt over het aanzicht van een bouwwerf. Hoewel de klacht niet ontvankelijk is, omdat hij niet uitgaat van een gebruiker van de MIVB, geeft de ombudsman hem toch door aan de afdeling Infrastructuur van de MIVB, die dringend ingrijpt.

06008

Mevrouw U richt zich mondeling tot de ombudsman. Een neef is haar tolk. In 2003 werden Mevrouw U en haar echtgenote allebei veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding van meer dan 500 euro aan een MIVB-controleur.

Mevrouw U, die op het punt staat om werk te vinden, klacht dat ze geen bewijs van goed gedrag en zeden kan krijgen, omdat ze niet kan bewijzen dat ze de schadevergoeding heeft betaald aan de controleur. Ze wil contact opnemen met de controleur. Ze heeft een rekeningafschrift waarop twee stortingen van meer dan 500 euro staan, maar daarop wordt de bestemming niet vermeld.

De ombudsman moet afstand doen van de kwestie, omdat er een veroordeling is geweest. Bovendien kan hij dit niet als klacht over de diensten van de MIVB beschouwen. De klacht is niet ontvankelijk.

08016

Mevrouw W vraagt of het klopt dat een hijskraan en bulldozer voorzien moeten zijn van een nummerbord om op de openbare weg te mogen rijden. Het gaat niet om een klacht over de MIVB.

De ombudsman richt Mevrouw W naar de FOD Mobiliteit.

09021

Meneer V presenteert een geschil over de annuleringsverzekering van een reis. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. De ombudsman geeft wel een aantal adviezen, afhankelijk van of het contract in België tot stand is gekomen of niet.

10006

Mevrouw D wordt telefonisch bedreigd. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk.

10044

Mevrouw C richt zich tot de ombudsman over een taxatie van een gebouw in het kader van een bouwterrein. Het gaat dus niet om de klacht van een gebruiker van de diensten van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft aan waartoe ze zich kan wenden.

11005

Meneer P klaagt dat hij nog altijd geen reactie heeft gehad op zijn vraag om de paaltjes van de Wahislaan te herstellen. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niets te maken met de diensten van de MIVB naar de gebruikers toe.

11009

Meneer G heeft een probleem gehad met de taxidienst Collecto. Collecto is geen dienst van de MIVB. De klacht is onontvankelijk. Omdat ze geen vertrouwelijke details vermeldt, geeft de ombudsman de zaak door aan de afdeling Klantenrelaties.

11042

Mevrouw J klaagt over een winkel die een dienst heeft geweigerd aan haar grootmoeder. De klacht van Mevrouw J heeft niets te maken met de MIVB en is daarom niet ontvankelijk.

De ombudsman suggereert haar om zich direct te wenden tot de directie van de winkel.

12027

Meneer DW klaagt over lekkage in het gebouw dat hij huurt. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. Hij is niet ontvankelijk.

Het spijt de ombudsman dat hij de klager niet kan helpen.

1.4. Klachten bestemd voor andere ombudsmannen

Elke ombudsman ontvangt klachten die niet voor hem bestemd zijn.
De bemiddelaar bij de MIVB heeft 40 klachten ontvangen, die bestemd waren voor andere ombudslui.

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

03021

Meneer W is bezorgd over het in het verkeer brengen van tweedehands brommers.
Dit heeft niets te maken met de MIVB. De vraag behoort tot de bevoegdheid van de Federale Overheidsdienst Mobiliteit. De ombudsman geeft de gegevens van de federale ombudsman door.

06013

Een advocaat richt zich tot de ombudsman om de verblijfsvergunning van zijn klanten te laten verlengen.
De klacht heeft niets te maken met de MIVB. De ombudsman geeft de gegevens van de federale ombudsman door.

08011

Meneer W, wiens camper was gestolen en later is teruggevonden, klaagt erover dat hij niet is vergoed. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. De ombudsman geeft de gegevens van zijn collega door, de Nederlandstalige federale ombudsman.

12047

De vrouw van Meneer G, Filipijnse staatsburger, krijgt geen visa om bij haar man in België te komen. De klacht van Meneer G heeft niets te maken met de MIVB. Hij is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de gegevens van zijn collega van federale ombudsmannen door.

1.4.2. Vlaamse ombudsman

02009

Mevrouw M is in gebreke gesteld na een toeslag die haar zoon heeft gekregen op het netwerk van De Lijn. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is daarom niet ontvankelijk. De ombudsman raadt Mevrouw M aan om zich te wenden tot zijn collega, de Vlaamse ombudsman.

02036

Mevrouw V zet haar geschil uiteen met het OCMW van Koksijde. De ombudsman van de MIVB is niet bevoegd. Hij geeft het dossier door aan de Vlaamse ombudsman.

10031

Mevrouw L klaagt over een incident op een bus van De Lijn. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. Hij is niet ontvankelijk.
De ombudsman geeft haar wel aan hoe ze kan klagen bij De Lijn en, als de reactie van De Lijn voor haar niet voldoende is, bij de Vlaamse ombudsman.

11004

Mevrouw V laat weten dat haar zoon beschikt over twee BuzzyPass van De Lijn. Zij wil voor een van de twee worden terugbetaald. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk. Hij raadt haar wel aan om zich te richten tot De Lijn.

11036

De zoon van Meneer J heeft zijn BuzzyPass en zijn identiteitskaart verloren. Hij is naar De Lijn gegaan om een kopie te krijgen. Dat kon echter niet, omdat hij geen verklaring van diefstal had. De klacht heeft niets te maken met de MIVB.

De ombudsman geeft de gegevens door van De Lijn en van zijn collega, de Vlaamse ombudsman.

12008

Meneer V betwist een toeslag die hij op de lijnen van De Lijn heeft gekregen. Zijn klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk. De ombudsman geeft Meneer V de gegevens van zijn collega, de Vlaamse ombudsman, aan wie hij een kopie heeft doorgestuurd. De Vlaamse ombudsman heeft de ontvangst bevestigd.

12021

Mevrouw K klaagt over gevaarlijke rijstijl van een buschauffeur van De Lijn.

Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft haar de gegevens van zijn collega, de Vlaamse ombudsman.

1.4.3. Ombudsman van de Franse Gemeenschap

05006

De dochter van Meneer M, die woont te Brussel, rekende op een beurs van het Waals gewest om een buitenlands studieverblijf te financieren na haar secundair onderwijs. De klacht heeft niet te maken met de MIVB.

De ombudsman geeft Meneer M de gegevens van zijn collega van de Franse Gemeenschap.

1.4.4. Lokale ombudsmannen

10027

De auto van Mevrouw S is weggesleept na werken in haar straat. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat. De ombudsman geeft de gegevens door van zijn collega van de Stad Leuven.

1.4.5. Landelijke ombudsman van een ander land

01017

Mevrouw T is Fins, gediplomeerd in Finland. Ze wil dit diploma laten gelijkstellen zodat ze in Nederland kan solliciteren. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze niet werd ingediend door een MIVB-gebruiker. Wel geeft de ombudsman de gegevens door van de ombudsdienst van Nederland.

1.4.6. Ombudsman Pensioenen

03026

Meneer V is niet tevreden over het bedrag van zijn pensioen. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de gegevens door van zijn collega, de ombudsman Pensioenen. Ook geeft hij zelf het dossier door aan deze laatste.

04026

Mevrouw G is bezorgd over haar pensioendossier. Haar klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft haar de gegevens van zijn collega van Pensioenen.

1.4.7. Ombudsman van de NMBS

02038

Meneer R wijst op een probleem met de verbinding van de treinen tussen Sint-Niklaas en Termonde. De ombudsman raadt hem aan om contact op te nemen met zijn collega van de Spoorwegen.

03016

Meneer M wil een baanvak kopen dat niet meer wordt gebruikt door de NMBS. De ombudsman raadt hem aan om zich te wenden tot zijn collega van de NMBS of tot Infrabel.

07006

Meneer T klaagt over verschillende problemen op het net van de NMBS. De klacht heeft niets te maken met de MIVB.

De ombudsman raadt aan om zich te richten tot zijn collega van de NMBS.

12019

Meneer B betwist een toeslag van de NMBS. De ombudsman geeft de gegevens van zijn collega van de NMBS, aan wie hij een kopie doorstuurt.

1.4.8. Ombudsman voor de postsector

04015

Meneer F klaagt dat een brief die hij aan zijn moeder heeft gestuurd niet is aangekomen. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij te maken heeft met de postsector.

06016

Meneer W klaagt dat hij reclame ontvangt waar hij niet om heeft gevraagd. Hij verdenkt de post ervan zijn gegevens te hebben doorgegeven aan derden. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. Hij is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de klacht door aan zijn collega van de postsector.

09011

Meneer M klaagt over de post. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de gegevens door van zijn collega voor de postsector.

10036

Meneer K heeft een postpakketje opgestuurd dat nooit is aangekomen. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. Hij is dus niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft de klacht door aan zijn Nederlandstalige collega van de postsector.

10055

Mevrouw V klaagt dat de dringende brief die ze naar Parijs had gestuurd nog altijd niet is aangekomen. Haar klacht is niet ontvankelijk. Le médiateur lui fournit les coordonnées de sa collègue auprès des services postaux.

11033

De post levert de krant waarop Meneer D een abonnement heeft niet meer. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft hem de gegevens van zijn collega voor de postsector.

12012

De overlijdensberichten die Meneer B na het overlijden van zijn broer had gestuurd, zijn niet op tijd aangekomen. De klacht van Meneer B is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de gegevens door van zijn collega voor de postsector.

12013

Meneer S klaagt erover dat hij geen kopie heeft ontvangen van een pro justitia over het verkeer. De klacht heeft te maken met een andere ombudsman en is dus niet ontvankelijk. De ombudsman geeft hem de gegevens van zijn collega voor de postsector.

1.4.9. Ombudsman voor telecommunicatie

06004

Meneer V dient een klacht in die betrekking heeft op een mobiele telefoonoperator. De ombudsman geeft de gegevens door van zijn collega van Telecommunicatie.

06028

Meneer L klaagt dat een telefoonoperator hem een dienst opdringt. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de gegevens door van zijn collega van Telecommunicatie.

10024

Gelijktijdig met haar internetverbinding, heeft Mevrouw K een computer gekocht via een internetaanbieder. Mevrouw K is niet tevreden met de computer, die niet volledig overeenkomt met de specificaties. Haar klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de gegevens door van zijn collega, de ombudsman van Telecommunicatie.

10045

Meneer W heeft problemen met Belgacom. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de gegevens door van zijn collega van Telecommunicatie.

12026

Mevrouw D heeft een probleem dat dringend moet worden opgelost in verband met facturen van Proximus. De ombudsman geeft de gegevens door van zijn collega van Telecommunicatie.

1.4.10. Ombudsman van Energie

10054

Meneer F klaagt over de wijziging van de factureringsprocedure bij Electrabel. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de gegevens door van zijn collega, de ombudsman voor Energie.

1.4.11. Ombudsman Banken

03040

Mevrouw C vraagt inlichtingen over een bancaire lening. De ombudsman geeft de vraag door aan zijn collega Banken.

03042

Meneer W heeft een geschil met zijn bank. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de gegevens door van zijn collega Banken.

05009

Meneer B neemt contact op met de ombudsman in het kader van een bankgeschil. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft hem de gegevens van zijn collega Banken.

05021

Meneer M heeft een belegging gedaan op aanraden van zijn bankier en hij maakt zich zorgen over de risico's. Voor de ombudsman van de MIVB is dit geen ontvankelijke klacht. De ombudsman geeft de gegevens door van zijn collega Banken.

11040

Meneer G klaagt over een geldopname door een derde van een bankrekening die hij eerder had laten blokkeren. De ombudsman vertelt haar wat ze kan doen om bezwaar aan te tekenen. Diverse andere
De ombudsman geeft Meneer G de gegevens van zijn collega Banken.

2. Voor MIVB-diensten

2.1. Vervoersbewijzen

2.1.1. Verwerving

2.1.1.1. Moeilijkheid om een biljet te verkrijgen

01005

Het kind van Meneer N is 6 jaar. Zijn gratis abonnement staat op een MoBIB-kaart. Meneer N heeft de vereiste 5 euro voor de kaart betaald. Het kind is gevallen en de kaart werd beschadigd. Meneer N moest 10 euro betalen om de kaart te laten vervangen. Hij betwist het feit dat hij in totaal 15 euro moest betalen voor een gratis abonnement. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert Meneer N over het feit dat de duplicaatkosten van de MoBIB-kaarten worden bepaald door het Regeringsbesluit dat de tarieven vastlegt en dat de MIVB bijgevolg deze bepalingen slechts toepast en hieraan gehouden is. Meneer N neemt de moeite om de ombudsman te bedanken voor deze uitleg.

01019

Meneer T, al jaren een trouwe maandabonnee, heeft besloten om een jaarabonnement te kopen. We zijn januari 2010. Meneer T wil een jaarabonnement kopen vóór de prijsstijging van 1 februari. Maar de MIVB weigert dit omdat hij een maandabonnement heeft lopen voor januari. Hij kan pas vanaf februari een geldig abonnement kopen, aan het nieuwe tarief.

De MIVB motiveert deze weigering omdat ze geen tweemaal dezelfde dienst kan verkopen om de klant in januari te vervoeren. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt een onregelmatigheid in het verkoopproces vast. De MIVB aanvaardt om, per uitzondering, het verschil tussen de tarieven van het jaarabonnement terug te betalen.

01027

Mevrouw L vraagt de terugbetaling van een schoolabonnement gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap. Ze kocht dit vervoerbewijs voor haar zoon die er, omdat hij van richting veranderd is, geen gebruik meer van maakt. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman legt Mevrouw L de motieven uit die de weigering tot terugbetaling ondersteunen.

Onderaan het attest dat door de instelling moet worden ingevuld, onder de dubbele hoofding van de MIVB en de Franse Gemeenschap, staat de melding "Het abonnement kan niet worden terugbetaald." Een andere nota staat op pagina 13 van de brochure van de MIVB over de schoolabonnementen. De brochure kunt u downloaden op de website www.mivb.be. Deze andere nota, die gaat over de voorwaarden voor de terugbetaling van schoolabonnementen in het algemeen, sluit de schoolabonnementen uit die een korting genieten van de Franse Gemeenschap. Meer algemeen is er niets dat de terugbetaling oplegt van een vervoerbewijs - of een ander product - dat de klant per vergissing zou hebben gekocht. Een terugbetaling kan worden uitgevoerd als een commercieel gebaar, maar enkel in geval van bijzondere omstandigheden die de MIVB ertoe zouden verplichten. De ombudsman besluit dat de klacht, hoewel ontvankelijk, niet gegrond is. Het gelijkheidsbeginsel wil dat de motivering van een terugbetaling bindend is ten aanzien van derden die niet zouden hebben gekregen wat ze wensen. Het gelijkheidsbeginsel dringt zich op aan de ombudsman. Krachtens het gelijkheidsbeginsel mag hij niet aan de MIVB voorstellen om haar terug te betalen.

02010

De werkgever van Mevrouw L geeft zijn personeelsleden een MIVB-abonnement. Mevrouw L heeft het hare niet ontvangen. Haar werkgever raadt haar aan om zich tot de MIVB te richten. De afdeling Klantenrelaties antwoordt mevrouw L dat het document meer dan waarschijnlijk in de post verloren is geraakt. Mevrouw L kan gratis een duplicaat "verloren in de post" ophalen in een Bootik. Mevrouw L meldt zich bij de Bootik in het Zuidstation waar ze niet wordt geholpen. Ze vraagt of ze het duplicaat opgestuurd krijgt per post. De MIVB weigert. De klacht is ontvankelijk. Het onderzoek toont aan dat de werkgever het vervoerbewijs voor Mevrouw L wel ontvangen heeft omdat het ontvangstbewijs ondertekend werd. Daarom zijn noch de MIVB, noch de post verantwoordelijk. Bovendien verstuurt de MIVB geen duplicaat van een abonnement via de post. De ombudsman legt aan Mevrouw L uit dat ze geen andere keuze heeft dan naar een Bootik te gaan. Uiteindelijk werd overeengekomen dat Mevrouw L naar de Bootik in het Zuidstation gaat waar haar komst wordt aangekondigd en waar ze niet in de rij moet staan.

02013

Meneer A klaagt over het feit dat hij zijn MoBiB-kaart niet kan activeren. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman raadt Meneer A echter aan om te proberen zijn kaart te activeren in een GO-toestel.

02032

Mevrouw V kan zich momenteel niet verplaatsen. Ze wil haar MoBiB-kaart bestellen via het internet. Het versturen van haar pasfoto is mislukt. Mevrouw V stuurt de foto naar de bemiddelingsdienst in de hoop dat dit vlotter verloopt. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB, maar de ombudsman geeft de klacht door aan de dienst Verkoop op afstand die de foto van mevrouw V aan het dossier toevoegt.

02034

Meneer K koopt het schoolabonnement van zijn zoon vóór zijn twaalfde verjaardag. Als het kind probeert om het abonnement te gebruiken, werkt de MoBiB-kaart niet. Hoewel het abonnement bijna twee maanden eerder werd betaald, moest Meneer K herhaaldelijk pogingen ondernemen om een werkend vervoerbewijs te bekomen. Vanaf dat hij in omloop werd gebracht, werkte de MoBiB-kaart niet omdat hij niet geactiveerd was. In januari 2010 wordt hij opnieuw gedeactiveerd. De afdeling Klantenrelaties stuurt Meneer K naar de Bootik omdat ze een beschadiging vermoedt te wijten aan een fout in het gebruik. Na een wachttijd van meer dan anderhalf uur in de Bootik Naamse Poort, weigert de loketbediende de kaart te vervangen zonder dat hij over de identiteitskaart van het kind beschikt. Meneer K vindt deze reactie ontoelaatbaar. Hij voegt eraan toe dat de MIVB verplicht is om een defect vervoerbewijs te vervangen, dat alle gegevens over zijn zoon reeds gekend waren door de MIVB die deze onmiddellijk kon controleren in haar database, en dat hij als ouder handelt namens zijn minderjarige zoon. De MoBiB-kaart werd uiteindelijk gewisseld in de Bootik Rodebeek. De klacht is ontvankelijk. In het betrokken dossier ontbrak het de MIVB aan onderscheidingsvermogen doordat ze zich verschanste achter reglementen.

Opmerking. De ombudsman raadt de MIVB aan zich aan de nuttige procedures te houden door absoluut te vermijden dat klanten die in orde zijn verantwoordelijk worden gesteld.

02035

Meneer B verklaart dat hij niet akkoord gaat met de verplichte overschakeling op MoBiB. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03002

Meneer D is een maandabonnee. Hij heeft een MoBIB-kaart aangevraagd en heeft nog steeds niets ontvangen. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman informeert zich toch en deelt aan Meneer D mee dat de MoBIB-kaarten in kwestie nog niet werden verstuurd. De klanten die deze nog niet hebben ontvangen, kunnen de oude klantenkaart nog gebruiken en het maandabonnement kopen zoals ze dat tot hiertoe hebben gedaan. Deze overgangsbepaling geldt tot juni 2010.

03012

Mevrouw H heeft haar MoBIB-maandabonnement niet ontvangen. De afdeling Klantenrelaties van de MIVB is van mening dat de zending verloren geraakt is in de post en vraagt aan mevrouw H om naar een Bootik te gaan. De Bootik stuurt haar zonder document en zonder acceptabele uitleg weg. De klacht van Mevrouw H is ontvankelijk. Na zich te hebben geïnformeerd, legt de ombudsman Mevrouw H uit dat de MoBIB-kaarten voor de maandabonnementen nog niet werden verstuurd. Bovendien kan een contract voor een maandabonnement pas binnen enkele dagen op een MoBIB-kaart worden geladen.

03019

Meneer R betwist de verplichting om over te schakelen op het MoBIB-systeem en 5 euro te betalen voor de kaart. Meneer R vraagt of deze verplichting goed gestaafd is. Zijn klacht is ontvankelijk. De ombudsman informeert Meneer R dat de MIVB hem een kopie heeft overgemaakt van zijn antwoordbrief. Hij voegt eraan toe dat het Regeringsluit van 3 december 2009 (Belgisch Staatsblad 2010, pagina 2037), dat de tarieven bepaalt, had kunnen worden vermeld. Bijlage B van dit besluit legt de "garantie" van de MoBIB-kaart vast op 5,00 euro. De ombudsman besluit dat de MIVB het Regeringsbesluit moet toepassen en dat de vraag omtrent de wettelijkheid, zoals gesteld door Meneer R, dus beantwoord is.

03029

Meneer C heeft geprobeerd om een 10-rittenkaart te kopen bij een automaat in het station Delta. Hij heeft 12,30 euro in de muntautomaat gestoken en heeft zijn kaart nooit ontvangen. De MIVB heeft Meneer C niet geantwoord. Zijn klacht is ontvankelijk. De ombudsman neemt contact op met de Klantenrelaties van de MIVB. Hieruit blijkt dat de termijn die noodzakelijk is om deze categorie van klachten te onderzoeken langer is dan een maand. De MIVB rechtvaardigt deze termijn met de technische verificaties. De interne procedures van de MIVB voorzien niet dat er in dit soort dossier een ontvangstbewijs wordt verstuurd. De ombudsman informeert Meneer C dat hij hier rekening mee zal houden op het moment dat hij de aanbevelingen van het verslag van 2010 opstelt. De MIVB stuurt Meneer C een 10-rittenkaart.

03047

Begin februari bestelde Mevrouw B "online" een MoBIB-maandabonnement. Eind maart heeft ze nog altijd niets ontvangen. Haar klacht is ontvankelijk. De ombudsman informeert haar dat het, in tegenstelling tot wat werd aangekondigd, nog niet mogelijk is om "online" een MoBIB-maandabonnement te kopen. Om dit te doen moet men naar een Bootik gaan. De ombudsman raadt de MIVB aan dit te melden op de website. Anderzijds stelt hij Mevrouw B gerust. Hoewel de MIVB heeft aangekondigd dat alle maandabonnees eind maart verplicht naar MoBIB moeten overschakelen, kunnen zij die dit nog niet hebben gedaan hun papieren maandabonnement gebruiken tot juni.

Opmerking. De MIVB heeft te vroeg aangekondigd dat men een MoBIB-kaart nodig heeft om een maandabonnement te kopen, terwijl een maandabonnement nog niet op een MoBIB-kaart kon worden geladen. De MIVB heeft zelfs MoBIB-maandabonnementen verkocht via zijn website, terwijl ze het product nog niet kon leveren. Aan de ontevreden klanten die dit abonnement "online" hadden betaald zonder het te hebben ontvangen, heeft de MIVB zelfs geadviseerd om naar een Bootik te gaan, terwijl deze aanpak uiteraard nutteloos was omdat het product niet kon worden geleverd.

03052

Meneer S bekritiseert MoBIB en de werking van de MIVB in het algemeen. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03054

Meneer C drukt zijn ontevredenheid uit over het feit dat de MIVB het niet valideren van de MoBIB-kaart gelijkstelt met een overtreding. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04005

Meneer B klaagt dat het moeilijk is om van maandabonnementen over te schakelen naar MoBIB. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft de gevraagde inlichtingen. Meneer B bedankt.

04006

Ondanks verschillende pogingen kon Mevrouw D haar MoBIB-kaart niet opladen bij een GO-paal. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04019

Meneer S heeft recht op een jaarabonnement geleverd door zijn werkgever. Hij hoort niets meer en verneemt uiteindelijk dat het abonnement werd verstuurd en dat het waarschijnlijk verloren geraakt is in de post. De MIVB vraagt hem 10 euro voor een duplicaat. De klacht van Meneer S is ontvankelijk. De ombudsman vraagt aan de MIVB om verslag uit te brengen over de staat van het dossier. De MIVB bevestigt dat ze het abonnement wel naar de aanvraag, d.w.z. de werkgever, heeft verstuurd. Als de zending niet bij haar bestemming aankomt en de MIVB binnen 30 dagen een klacht heeft ontvangen, is het duplicaat gratis. De MIVB doet hier een commercieel gebaar. Als de klacht haar binnen die 30 dagen bereikt, levert de MIVB een duplicaat af tegen het tarief goedgekeurd door de Regering, zijnde 10 euro. De ombudsman informeert Meneer S dat het voor hem voordeliger is om te wachten tot mei, als de MIVB gratis MoBIB-kaarten naar de abonnees verstuurt, in plaats van zijn abonnement op te zeggen. Als hij zijn abonnement intussen niet heeft opgezegd, ontvangt hij een MoBIB-kaart met het lopende abonnementscontract.

04023

Meneer V heeft heel wat moeilijkheden ondervonden alvorens hij zijn MoBIB-kaart kon opladen. Hij heeft het equivalent van 2 10-rittenkaarten betaald en moest verschillende stappen ondernemen alvorens zijn contracten effectief waren opgeleden. Hij vraagt om te worden vergoed voor de geleden schade. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04034

Mevrouw L heeft drie kinderen die elk een MoBIB-kaart hebben. Ze klaagt dat ze 10 euro moest betalen voor het vervangen van een van de kaarten die gebroken was op de plaats van de chip. Ze meldt dat de MoBIB-kaarten van haar andere twee kinderen niet altijd correct werken. De klacht van Mevrouw L is ontvankelijk.

De ombudsman informeert Mevrouw L dat de tarieven van de MIVB bepaald door het besluit van de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 3 december 2009, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 18 januari 2010, "duplicaatkosten voor de MoBIB-kaart" opleggen die zijn vastgelegd op 10,00 euro (pagina 2041 van het Belgisch Staatsblad van 18 januari 2010).

Als de vraag om een duplicaat voortvloeit uit een technisch defect van de kaart met geen enkel extern teken van beschadiging is het duplicaat gratis.

Als de kaart daarentegen zichtbaar beschadigd is, past de MIVB het tarief toe en vordert ze 10 euro.

Als blijkt dat de kaarten zo weinig betrouwbaar zijn dat dagelijks gebruik volstaat om ze te beschadigen, moeten de gratis duplicaten uiteraard worden vermeerderd. De klachten bij de ombudsman met betrekking tot de kaarten zelf blijven echter uitzonderlijk, wat opmerkelijk is gezien het aantal kaarten dat in omloop is. In dit stadium heeft de ombudsman onvoldoende reden om de betrouwbaarheid van het

MoBIB-systeem in twijfel te trekken en nog minder de betrouwbaarheid van de kaart, maar hij blijft erg aandachtig.

04042

Meneer D vraagt zich af of de traceerbaarheid van de MoBIB-kaart geen schending van het privéleven vormt. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05028

Mevrouw C heeft een MoBIB-kaart besteld. Ze heeft hiervoor 5 euro betaald, maar ze heeft de kaart nooit ontvangen. Intussen krijgt ze de goedkeuring over de Bruxell'air-premie die haar recht geeft op een gratis jaarabonnement. Omdat ze geen MoBIB-kaart heeft, kan ze dit gratis jaarabonnement niet op de kaart laden.

Uiteraard richt Mevrouw C zich tot de MIVB om haar MoBIB-kaart te bekomen. De MIVB vordert 10 euro voor een "duplicaat" terwijl ze het origineel nooit ontvangen heeft. De klacht van Mevrouw C is ontvankelijk.

Als gevolg van de tussenkomst van de ombudsman, informeert de afdeling Klantenrelaties Mevrouw C dat ze naar een Bootik kan gaan om er kosteloos een "vervangende" MoBIB-kaart te krijgen, geladen met haar gratis Bruxell'AIR-abonnement. Mevrouw C krijgt eindelijk haar kaart en bedankt de ombudsman.

06001

Mevrouw M probeert een maandabonnement op haar MoBIB-kaart te laden. Haar bankrekening wordt gedebiteerd met 45 euro maar het contract is niet opgeladen. Enkele dagen later doet Mevrouw M een nieuwe poging. Deze keer stelt Mevrouw V vast dat het contract opgeladen is, na opnieuw 45 euro te hebben betaald. Mevrouw M vraagt aan de MIVB om haar de te veel geïnde 45 euro terug te betalen. Een maand later wacht Mevrouw M nog steeds. De klacht is ontvankelijk.

In onderling overleg met de klant laadt de afdeling Klantenrelaties op basis van gegevens een maandabonnement op. Als Mevrouw M haar MoBIB-kaart in een ontwaarder in het station steekt, zal het contract automatisch op de kaart worden geladen.

06005

Een persoon uit zich als "transgenderist", d.w.z. dat hij meent het recht te moeten hebben zich naar eigen goeddunken voor te stellen als vrouw of als man. Deze persoon heeft aan de MIVB gevraagd om de voornaam op zijn abonnement te wijzigen. De MIVB heeft dit geweigerd. De persoon klaagt over discriminatie.

De klacht wordt tegelijkertijd bij de MIVB en bij de ombudsman ingediend. Omdat de klacht bij de MIVB dateert van minder dan 30 dagen geleden, is de klacht bij de ombudsman onontvankelijk.

06012

Als gevolg van een fout is Mevrouw V 10 ritten verloren. Begin april informeert Klantenrelaties Mevrouw V dat er een 10-rittenkaart naar haar zal worden gestuurd per post. Begin juni heeft Mevrouw V nog altijd niets ontvangen. Mevrouw V, die intussen een abonnement heeft gekocht, vraagt de terugbetaling van tien ritten op haar bankrekening. Haar klacht is ontvankelijk.

De MIVB betaalt Mevrouw V terug.

06024

Mevrouw D wilde een vervoerbewijs kopen bij een verkoopautomaat in het station Demey. In plaats van het vervoerbewijs kreeg Mevrouw D in ruil een "vergoedingsbon" volgens dewelke ze een 5-rittenkaart had betaald. Mevrouw D heeft een klacht ingediend bij de MIVB. Ze hoort niets meer en neemt contact op met de ombudsman. Haar klacht is ontvankelijk.

De afdeling Klantenrelaties informeert Mevrouw D dat haar dossier nog steeds niet in behandeling genomen is.

Vervolgens gaat er nog meer dan een maand voorbij voordat Mevrouw D eindelijk de 5 ritten ontvangt.

Opmerking

De ombudsman zal herinneren aan de eerste aanbeveling in het jaarverslag van 2009: de terugbetalingstermijnen verkorten. Daarvoor moet men de procedures vereenvoudigen en het aantal betrokkenen verminderen.

06035

In de Bootik Rogier heeft Meneer D 50 euro betaald voor een MoBIB-kaart die normaal 5 euro kost.

De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties. Deze antwoordt Meneer D dat zijn MoBIB-kaart is opgeladen met een maandcontract van 45 euro voor een maand die verstreken is en dat, conform het besluit dat de tarieven bepaalt, de maandabonnementen nooit worden terugbetaald.

Meneer D wendt zich opnieuw tot de ombudsman. Hij meent dat het gaat om de gedwongen verkoop van een maandabonnement. Hij vordert de 45 euro. De klacht van Meneer D is ontvankelijk.

Er is geen gedwongen verkoop. Enerzijds begreep de loketbediende dat Meneer D een maandabonnement wilde. Anderzijds heeft Meneer D betaald met een bankkaart door het bedrag van 50 euro op de terminal goed te keuren.

De MoBIB-kaart werd echter niet gebruikt tijdens de maand dat het maandabonnementcontract geldig was. Daarna werd de kaart pas opgeladen met contracten van 10 ritten.

Meneer D gaat ermee akkoord vier contracten van 10 ritten te ontvangen, met een totale waarde van 44,80 euro, als compensatie voor de kosten van het maandabonnement dat hij niet gebruikt heeft.

06041

Meneer D is houder van een NMBS-abonnement in combinatie met een MoBIB-kaart. De MoBIB-kaart werkt niet. Hij richt zich tot het loket in het NMBS-station dat zijn kaart heeft uitgegeven. Daar werkt hij. De bediende van de NMBS stuurt Meneer D terug naar de MIVB. Hij richt zich tot een Bootik, van waar men hem terugstuurt naar de MIVB. Dit gebeurt zo driemaal na elkaar. Zijn klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

Als de NMBS een MoBIB-kaart creëert, blijkt dat enkel de NMBS een duplicaat hiervan kan maken. De ombudsman nodigt de afdeling Klantenrelaties van de MIVB uit om contact op te nemen met de NMBS en om Meneer D een gedetailleerd antwoord te geven door hem aan te raden eerder naar het station Brussel-Zuid te gaan. De ombudsman maakt een kopie over aan zijn collega-ombudsman bij de NMBS. De afdeling Klantenrelaties besluit met een brief aan Meneer D met een kopie aan een correspondent bij de NMBS.

07003

Meneer D heeft een gecombineerd abonnement NMBS+MIVB op een MoBIB-kaart geleverd door de NMBS. De MoBIB-kaart werkt niet. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman raadt hem aan om zich te richten tot een NMBS-station en geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties die bevestigt.

07011

Meneer D heeft geprobeerd om een maandabonnement op de MoBIB-kaart te laden bij een automaat in het station Rogier. Het abonnement is niet geladen. Meneer D is dan naar een andere automaat gegaan en het abonnement is eindelijk op de MoBIB-kaart geladen. Meneer D stelt vast dat zijn bankrekening tweemaal met het abonnementbedrag gedebiteerd is. Meneer D geeft de kopie van een rekeninguittreksel en vraagt de terugbetaling van de 45 euro die hij te veel betaald heeft. In eerste instantie weigert de MIVB de terugbetaling. De klacht is ontvankelijk.

Het onderzoek van de technische dienst toont aan dat er voor de eerste betaling geen enkel abonnement werd geleverd. Daarom krijgt meneer D twee mogelijkheden aangeboden. Ofwel laadt de MIVB op afstand een nieuw maandabonnement op zijn MoBIB-kaart voor de periode van zijn keuze, ofwel betaalt de MIVB hem 45 euro terug. Meneer D kiest voor de terugbetaling op zijn bankrekening en bedankt de ombudsman voor zijn tussenkomst.

07016

Meneer M, houder van een Omnipas65+ van De Lijn, vraagt hoe hij vanaf 1 juni 2010 gratis kan reizen op het MIVB-net. Meneer M heeft zich in verband hiermee nog niet gericht tot de MIVB. Het gaat voor de ombudsman dus niet om een ontvankelijke klacht.

De ombudsman informeert Meneer M dat hij voor hem volstaat om een MoBIB-kaart te kopen, aan de prijs van 5 euro, in een van de zes Bootiks van de MIVB.

07017

Meneer G, houder van een Omnipas65+ van De Lijn, vraagt of hij deze kaart kan gebruiken op de lijnen van de MIVB. Meneer G heeft zich in verband hiermee nog niet gericht tot de MIVB. Het gaat voor de ombudsman dus niet om een ontvankelijke klacht.

De ombudsman legt echter aan Meneer G uit dat de Omnipassen 65+ sinds 1 september 2009 niet meer geldig zijn op het MIVB-net zonder een MoBIB-kaart. De Lijn en de MIVB delen deze informatie mee via hun websites delijn.be en mivb.be. De MoBIB-kaart is 5 jaar geldig en is voor 5 euro te koop in de "Bootik" (handelsagenturen) van de MIVB.

08001

Meneer V, die in het Vlaamse Gewest woont, is houder van een "Omnipas65+" die geldig is tot eind 2012. Hij klaagt dat de controleurs hem de toegang tot de metro weigerden omdat hij geen MoBIB-kaart had. Omdat hij zich nog niet tot de MIVB heeft gericht, is zijn klacht niet ontvankelijk bij de ombudsman.

De ombudsman geeft toch enige uitleg. De MoBIB-kaart vervangt de Omnipas65+ niet. Het is een toevoeging. Kortom, een persoon ouder dan 65 wonende in het Vlaamse Gewest rijdt gratis op de drie netten van De Lijn, de TEC en de MIVB als hij houder is van de Omnipas65+, maar de MIVB legt als bijkomende voorwaarde (sinds 1 september 2009) op dat hij een MoBIB-kaart moet kopen. De MoBIB-kaart moet bij elke rit worden gevalideerd. Als de controleur vaststelt dat de kaart niet werd gevalideerd, moet er een toeslag worden betaald.

De MIVB vraagt 5 euro voor de MoBIB-kaart. Deze is 5 jaar geldig.

Het is niet nodig om in de Bootik in de rij te staan. De kaart kan elektronisch worden gekocht, via de website www.mivb.be.

In het geval van Meneer V kon hij kiezen om twee vervoerbewijzen van 1,60 euro elk te kopen, omdat het zijn bedoeling was slechts heen en terug te reizen. Voor eenmalig gebruik is dit goedkoper dan de MoBIB-kaart. Het ticket opent de poortjes ook.

08012

Meneer V bekritiseert dat MoBIB-abonnees, zelfs houders van een jaarabonnement, verplicht zijn om bij elke rit te valideren op straffe van een toeslag. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ontwaarding vormt de statistieken zonder dewelke de MIVB het vervoersaanbod niet aan de vraag kan aanpassen.

08018

Meneer V behoort tot een Federale overheidsdienst waar hij verantwoordelijk is voor de betaling van de abonnementen die deze dienst aan zijn personeel betaalt. Meneer V neemt contact op met de ombudsman omtrent een factureringsprobleem. Het gaat niet om een klacht van een gebruiker. Het is geen ontvankelijke klacht.

De ombudsman geeft de klacht door aan de dienst van de MIVB die belast is met het dossier.

08023

Meneer P klaagt dat hij, sinds de invoering van de MoBIB-kaart, veel moeilijkheden ondervindt om abonnementen te bekomen voor de personeelsleden van de Federale Overheidsdienst die hij vertegenwoordigt. Gezien het feit dat de klacht niet rechtstreeks van een gebruiker komt, is deze niet ontvankelijk.

De ombudsman neemt evenwel contact op met de afdeling van de MIVB die belast is met de "Key Accounts". De verantwoordelijke regelt een ontmoeting met Meneer P.

08028

Monsieur V beschikte over een MIVB-jaarabonnement dat ter beschikking werd gesteld door zijn werkgever. Meneer V stapte op in augustus 2009 en vergat het abonnement terug te geven. De werkgever vordert een bedrag van 203 euro. Meneer V klaagt bij de ombudsman door uit te leggen dat hij dit abonnement nooit heeft gebruikt. Omdat het over een papieren abonnement gaat, zonder MoBIB-kaart, kan de MIVB niet verifiëren of het al dan niet werd gebruikt. De klacht van Meneer V is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Buiten bemiddeling wordt meneer V geïnformeerd over de resultaten van het onderzoek dat bij de MIVB werd gevoerd.

De MIVB heeft 300 euro gefactureerd aan de werkgever op het moment van de aankoop van het abonnement. Als Meneer V het abonnement op 31 augustus 2010 aan zijn werkgever had teruggegeven, kon de werkgever een bedrag van 155 euro terugkrijgen bij de MIVB. Dit bedrag komt overeen met de vijf maanden die overblijven, gerekend aan het tarief van de maandabonnementen van 33,00 euro, oftewel 165 euro, waarvan 10 euro administratieve kosten moeten worden afgetrokken. De ombudsman stelt aan Meneer V voor zijn ex-werkgever te raadplegen voor de rekening van 203 euro.

08029

Meneer S heeft zijn MoBIB-abonnement opgeladen bij een GO-paal. Hij heeft een MTB-abonnement geladen in plaats van een MIVB-abonnement. Bij de Bootik waar Meneer S naartoe is gegaan, kon men de fout niet rechtzetten. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Om echter zijn procedure te versnellen, geeft de ombudsman de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties.

Deze biedt hem de keuze de terugbetaling van de schuld in ontvangst te nemen als hij dit abonnement niet wenst te gebruiken.

09010

Meneer M slaagt er niet in zijn abonnement online te verlengen. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

09019

Meneer O wilde een 10-rittenkaart kopen bij een GO-paal. Als gevolg van een verkeerde verrichting is zijn rekening tweemaal gedebiteerd met 50,50 euro. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman laat Meneer O weten dat hij de klacht doorgeeft aan de afdeling Klantenrelaties voor onderzoek.

Meneer O ontvangt de terugbetaling van 101 euro.

Opmerking. De software van de verkoopautomaat moet beletten dat men voor iets anders betaalt dan voor wat men koopt.

09020

Mevrouw S reist met tickets. De verkoopautomaat was defect. Ze klaagt dat een agent van de MIVB geweigerd heeft om hulp te bieden en dat de kiosk nog niet open was. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

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

09025

Meneer B klaagt dat zijn MoBIB-maandabonnement niet correct werk.

Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

09026

Meneer V heeft via het internet een MoBIB 65 +-kaart besteld voor zijn echtgenote. Hij klaagt dat hij al maanden niets gehoord heeft ondanks verschillende aanmaningen aan de MIVB. De klacht is onontvankelijk omdat er geen bewijs is van de indiening van voorafgaand bezwaar bij de MIVB.

Na zich bij de afdeling Klantenrelaties van de MIVB te hebben geïnformeerd, licht de ombudsman Meneer V in dat de behandeling in de "online" Bootik mislukt is. De bestelling is niet geregistreerd en de MoBIB-kaart werd niet betaald. Hij legt Meneer W dus uitvoerig uit hoe hij tewerk moet gaan. Hij houdt zich ter beschikking in geval van problemen.

Bovendien heeft Meneer W zijn MoBIB-kaart al, maar is deze nooit opgeladen. Meneer W geeft hier geen gevolg meer aan.

09027

Meneer B heeft een MoBIB-kaart gekocht in een Bootik. Hij klaagt over het feit dat het ontvangstbewijs van de 5 euro in het Frans is. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

(Meneer B richt zich tot de MIVB, is niet tevreden met de reactie en komt terug bij de ombudsman. Hij krijgt wat hij wenst. De MIVB stuurt hem een vertaling. Dossier 10022.)

09029

Meneer E heeft aan de MIVB gevraagd om hem per post een nieuwe MoBIB-kaart te sturen ter vervanging van zijn defecte kaart. De afdeling Klantenrelaties stelt hem voor naar een Bootik te komen. Meneer E is niet tevreden met dit antwoord. De klacht van Meneer E is onontvankelijk.

De ombudsman legt aan Meneer E de formaliteiten uit van de vervanging die hij koste wat het kost wil vermijden en die voortvloeien uit het vroegere contract met de MIVB. De MIVB maakt een onderscheid tussen defecten al naargelang de kaart beschadigd is of niet. In het eerste geval kost het duplicaat 10 euro, in het tweede geval is het gratis. De MIVB moet de te vervangen kaart kunnen onderzoeken. Daarom mag ze geen nieuwe kaart versturen per post zonder eerst de andere te hebben onderzocht. Met het onderzoek in aanwezigheid van de klant kan de MIVB de defecte kaart eventueel herstellen. De andere reden waarom het noodzakelijk is om in een Bootik langs te gaan is ervoor te zorgen dat geen enkele klant over meer dan een MoBIB-kaart beschikt.

De MoBIB-kaart is een contactloze kaart uitgerust met een antenne waarvan de lasnaad op het ingebouwde circuit een zwak punt kan vormen. Het slaagpercentage van de transacties van de MoBIB-kaart ligt opvallend dicht bij dat van bankkaarten.

De MIVB heeft in het contract, in het bijzonder in de "gebruiksvoorwaarden", de behandeling van eventuele defecten van de kaarten voorzien. Door de kaart per post te versturen, zoals gevraagd door Meneer E, zou de MIVB het contract te buiten gaan. Zij is hier niet toe verplicht.

09031

Meneer M informeert bij de ombudsman naar de MoBIB 65 +-kaart van zijn moeder. Omdat Meneer M zich nog niet tot de MIVB heeft gericht, is de klacht niet ontvankelijk.

De MIVB heeft de bestelling bevestigd, maar ze heeft geen betalingskenmerk. Meneer M heeft met kredietkaart betaald en hij is dus niet in staat om vóór het einde van de maand een rekeninguittreksel te leveren. De beheersinstelling van de kredietkaart daarentegen heeft hem het nummer meegedeeld van de machtiging tot inning die naar de MIVB werd verstuurd. Met deze informatie kan de MIVB de rekeningen samenvoegen en de MIVB bevestigt. De MoBIB-kaart komt zo snel mogelijk aan op het adres dat Meneer M heeft opgegeven.

09033

Meneer E betwist de verplichting om de MoBIB-kaart bij elke verplaatsing te valideren. Hij vreest dat hij wordt gevolgd. Hij is niet tevreden met het antwoord van de MIVB. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat het antwoord van de MIVB erg gedetailleerd is. De MIVB gaat zelfs uitvoerig in op de informaticaprocedures van "hashing" die garanderen dat statistische en privégegevens worden gescheiden.

De MIVB is echter niet nader ingegaan op de rechten die Meneer E kan uitoefenen. Meneer E heeft niet alleen het recht om zich gratis te verzetten tegen de verwerking van de gegevens voor direct-marketingdoeleinden. Maar hij kan ook eisen dat de MIVB hem de persoonlijke gegevens meedeelt die ze heeft geregistreerd en Meneer E kan de rechtzetting hiervan vragen.

Meneer E bedankt de ombudsman. Maar hij staat erop hieraan toe te voegen dat hij niet wil dat de MIVB zijn verplaatsingen registreert.

In werkelijkheid onthoudt de kaart slechts de laatste drie validaties. Dit volstaat om te verifiëren of de reiziger zijn rit heeft betaald. Bovendien blijft het mogelijk om de magnetische kaarten te gebruiken. U moet echter goed kijken of de magnetische kaarten ook steeds de plaats van hun ontwaarding hebben geregistreerd. Het verschil met de MoBIB-kaarten is dat die laatste persoonlijke gegevens bevatten. Door "hashing" van de privégegevens in de database zorgt de MIVB ervoor dat de MoBIB-kaart haar nauwelijks meer inlichtingen kan verschaffen over de verplaatsingen van een persoon dan men kan verkrijgen met de magnetische kaart. De MIVB krijgt daarentegen informatie over alle verplaatsingen van de bevolking. Hier is niets afkeurenswaardigs aan en dit schendt ook geen vrijheden.

Volgens de wet van 1992 inzake de bescherming van de persoonsgegevens vormt het bewaren van gegevens die noodzakelijk zijn voor de activiteit waarvoor de kaart werd gemaakt geen beletsel. Dit is uiteraard het geval voor gegevens die noodzakelijk zijn om vervoersbewijzen te controleren.

Opmerking. De ombudsman zal de MIVB raadplegen over de noodzaak van het bewaren van de laatste drie validaties. Als het er enkel om gaat te verifiëren of de reiziger betaald heeft, zou de laatste validatie moeten volstaan.

09036

Mevrouw M, die een MIVB-abonnement wil bestellen via het internet, klaagt dat de website niet toegankelijk is. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

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

09039

Meneer V, die gehandicapt is, klaagt over een gebrek aan organisatie in de metro aan het station Heizel. Hij klaagt ook over de moeilijkheden die hij ondervindt om een MoBIB-kaart te bekommen. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Meneer V wordt naar de afdeling Klantenrelaties doorverwezen.

09044

Mevrouw V, die op een GO-automaat heeft geverifieerd dat er nog 4 ritten op haar MoBIB-kaart overblijven, beslist om dit toestel te gebruiken om 10 bijkomende ritten te laden. Later stelt ze vast dat de MoBIB-kaart de 10 ritten niet heeft geladen. Haar bankrekening werd daarentegen met 12,30 euro gedebiteerd.

Mevrouw V wendt zich vervolgens tot de Bootik. Haar MoBIB-kaart wordt gratis geruild. Maar de nieuwe MoBIB-kaart is leeg. De loketbediende informeert haar dat ze een klacht moet indienen om de 14 ritten terug te krijgen. Mevrouw heeft reeds 3 brieven naar de MIVB gestuurd en deze zijn onbeantwoord gebleven. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

Als gevolg van de tussenkomst van de ombudsman antwoordt de MIVB eindelijk. Intussen zijn er vier ritten geladen. Voor de tien andere vraagt de MIVB te wachten tot het einde van het lopende onderzoek.

Enkele dagen later informeert Mevrouw V de ombudsman dat de MIVB haar het resultaat van het onderzoek nog altijd niet heeft meegedeeld. De ombudsman antwoordt dat deze onderzoeken soms verschillende maanden kunnen duren. De ombudsman heeft de MIVB dan aangeraden om deze termijnen te verkorten. Aan het einde van de volgende maakt blijkt dat het toestel geen bestelling voor het laden van 10 ritten op een MoBIB-kaart (ter waarde van 11,20 euro) heeft ontvangen, maar wel voor een Jump 10-rittenkaart voor een prijs van 12,30 euro. Het toestel heeft deze Jump-kaart wel geleverd. Mevrouw V, die erop rekende dat haar MoBIB-kaart werd geladen, heeft geen aandacht geschonken aan de Jump-kaart en heeft deze dus niet genomen. De MIVB zal deze vergetelheid niet vergoeden.

De MIVB geeft Mevrouw V wat ze wenst voor een andere klacht van haar die ze niet aan de ombudsman had doorgegeven, door haar een 10-rittenkaart te overhandigen.

09049

Meneer C vraagt of de MIVB hem de 10 euro vergoedt die hij in een Bootik heeft betaald voor een duplicaat van een MoBIB-kaart. Zijn klacht is ontvankelijk.

Volgens Meneer C zijn de MoBIB-kaarten van slechte kwaliteit. Hij vergelijkt deze namelijk met een bankkaart, die van betere kwaliteit zou zijn. In zijn klacht aan de ombudsman verduidelijkt Meneer C dat de kaart gebarsten was.

Het gaat om een technisch probleem. De ombudsman heeft dus informatie verzameld, met name door de specialisten te raadplegen.

De MIVB heeft geen algemeen probleem vastgesteld met de kwaliteit van de MoBIB-kaarten, met name in vergelijking met bankkaarten. De productienormen zijn dezelfde als in de spits technologieën. De MoBIB-kaart is een contactloze kaart. Ze wisselt signalen uit door middel van een onzichtbare antenne. Deze bijzonderheid onderscheidt de kaart van een bankkaart.

Als een kaart gebarsten is, kan de chip intact blijven, terwijl de antenne niet meer werkt. Vanuit dit standpunt zijn deze kaarten vergelijkbaar met de toegangskaarten die in veel gebouwen worden gebruikt. De MoBIB-kaart is een toegangskaart die de poortjes naar de metroperrons opent. Deze transactie zou te traag zijn als ze zou gebeuren met een contactkaart. Een bijkomend voordeel is dat de MoBIB-kaart nooit door de ontwaarder wordt "ingeslikt". Ze mag daarentegen niet worden geplooid, nog te zeer worden omgebogen. Voor wat betreft de betrouwbaarheid: hoewel de contactkaarten niet te lijden hebben onder dezelfde ongemakken als de contactloze kaarten, hebben ze wel andere ongemakken. De verschillen heffen elkaar op.

Er kunnen zich pieken voordoen in de curve van het retourpercentage van de kaarten. Bijvoorbeeld, het retourpercentage kan verdubbelen in de dagen volgend op de indienstneming van de toegangscontrole in een station. Klanten die nooit gevalideerd hadden, worden verplicht dit te doen om de poortjes te openen.

Als de MoBIB-kaart niet werkt, merken zij dit pas bij deze gelegenheid op.

Men is niet verplicht om een MoBIB-kaart te kopen. Het is mogelijk om met andere vervoersbewijzen te reizen. Het klopt dat de MIVB sterk aandringt op het gebruik van de MoBIB-kaart, met name via een prijsverschil. Wat bankkaarten betreft zijn bepaalde kaarten "gratis", andere zijn heel wat duurder dan de MoBIB-kaarten. Dit hangt af van de prijzen van de andere bankdiensten. Hetzelfde geldt voor de MIVB. In haar antwoord verwijst de MIVB naar het contract. Ze had ook kunnen verwijzen naar de wetgeving. De tarieven van het openbaar vervoer worden immers door een Regeringsbesluit bepaald. Het bepaalt met name de modaliteiten van de vervanging van de MoBIB-kaarten en legt het tarief van het duplicaat van een beschadigde kaart vast op 10 euro.

De ombudsman informeert Meneer C dat de MIVB hem niet zal kunnen terugbetalen. Dit zou strijdig zijn

met het Regeringsbesluit dat de tarieven bepaalt en bijgevolg onrechtvaardig en onbillijk ten opzichte van de personen die deze terugbetaling niet hebben gekregen.

10002

Mevrouw K klaagt over het feit dat de automaten voor de vervoersbewijzen van de MIVB noch met Proton, noch met Bancontact werken. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

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

Ter herinnering: de automaten voor de vervoersbewijzen van de MIVB werken wel met Proton en Bancontact.

10005

Begin september is Meneer T naar een Bootik gegaan om het schoolabonnement van zijn zoon te verlengen vanaf 27 september, begindatum van het academiejaar. Vervolgens beseftte hij dat het abonnement pas in zou gaan op 27 oktober. Noch de kiosk, noch het Noordstation, noch de Bootik Rogier, noch de Bootik in het Zuidstation of van de Naamse Poort kon de situatie rechtzetten. De klacht van Meneer T is onontvankelijk.

Als gevolg van de tussenkomst van de ombudsman belt de afdeling Klantenrelaties van de MIVB naar Meneer T om de situatie te regelen. Meneer T bedankt.

10011

Meneer H meldt dat in zijn wijk verschillende automaten voor de vervoersbewijzen van de MIVB defect zijn.

Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Buiten bemiddeling wordt hem een lijst met "shop"-verkooppunten in zijn wijk bezorgd.

Tegelijkertijd wordt zijn klacht doorgegeven aan de dienst Klantenrelaties om het defect te melden aan de technische diensten.

10013

Meneer V heeft op het internet het schoolabonnement van zijn dochter verlengd via de online handelswebsite van de MIVB, "Bootik online". Het abonnement is niet geactiveerd op de MoBIB-kaart. De klacht is onontvankelijk.

De MIVB heeft de betaling ontvangen, maar de melding verscheen niet op het scherm van de informaticatoepassing. De informaticadienst herstelt deze fout en de afdeling Klantenrelaties stelt het abonnement in de loop van de volgende dag ter beschikking.

10018

Meneer V vraagt zich af waarom hij moet betalen voor de vervanging van een defecte MoBIB-kaart. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Buiten bemiddeling wordt Meneer V geïnformeerd dat de MoBIB-kaart een contactloze chipkaart is die niet werkt zoals een magnetische kaart. Er kunnen zich twee categorieën defecten van de kaart voordoen.

Ofwel is de chip defect, ofwel de antenne of de verbinding ervan met de chip. Als de kaart geen enkele zichtbare fysieke beperking heeft, ruilt de MIVB deze kosteloos om voor de klant. Als de kaart daarentegen een zichtbaar fysiek defect heeft, bijvoorbeeld als deze geplooid of bekrast is, vordert de MIVB 10,00 euro voor het duplicaat volgens het tarief bepaald door een Regeringsbesluit.

10020

De nieuwe MoBIB-kaart van Mevrouw G werkt niet. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Tot slot informeert Mevrouw G de ombudsdienst dat haar kaart geactiveerd en operationeel is.

10022 (zie ook 09027)

Meneer B heeft de Nederlandse vertaling van een ontvangstbewijs dat hem in een Bootik werd afgeleverd nog steeds niet ontvangen. Zijn klacht is ontvankelijk.

De afdeling Klantenrelaties stuurt hem het gevraagde document en voegt er een excuusbrief bij.

10030

Meneer C klaagt dat hij tien euro moet betalen voor het vervangen van een defecte MoBIB-kaart. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

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

10041

Meneer T heeft geprobeerd om zijn MoBIB-kaart op te laden. Hoewel zijn kaart niet opgeladen is, werd zijn bankrekening gedebiteerd met 22,40 euro, oftewel het equivalent van tweemaal tien ritten.

Meneer T vraagt dat de ritten op zijn MoBIB-kaart worden geladen. De klacht aan de ombudsman is onontvankelijk omdat Meneer M geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Buiten bemiddeling heeft hij aan Meneer T voorgesteld om de eventuele "vergoedingsbon" en de betalingsbewijzen bij zijn klacht te voegen. Dit zou de onderzoeken moeten bespoedigen.

10046

Mevrouw R klaagt over de wachttijd bij de Bootik Rogier. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De dienst Klantenrelaties reageert.

10047

Mevrouw L klaagt over de wachttijd bij de Bootik in het Zuidstation. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

10057

Mevrouw L werkt in Brussel en neemt alle dagen de metro. Ze reist met een MoBIB-abonnement dat haar werkgever haar heeft bezorgd en ze klaagt over het feit dat de validatie erg wisselvallig is. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB terwijl hij antwoordt op de vragen van de klaagster over het gebruik van de MoBIB-kaart.

11014

Mevrouw P heeft de MoBIB-kaart die ze "online" heeft besteld nooit ontvangen. De afdeling Klantenrelaties antwoordt dat haar kaart meer dan een maand geleden werd verstuurd en dat Mevrouw P bijgevolg 10 euro moet betalen voor een duplicaat. Geschokt vroeg Mevrouw P dat de kaart werd geannuleerd en haar twee brieven in die zin bleven na maanden onbeantwoord. Haar klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman vraagt rekening te houden met het feit dat Mevrouw P op vakantie was gedurende de periode van een maand die de MIVB haar meent op te leggen om te klagen. Bovendien merkt hij op dat de MIVB kan controleren dat er tot dan toe geen enkele validatie van de kaart werd geregistreerd. Na verificatie blijkt dat de database inderdaad geen enkel contract bevat dat op deze MoBIB-kaart werd geladen.

De ombudsman stelt aan de MIVB voor zich redelijk op te stellen en een nieuwe MoBIB-kaart op te sturen naar Mevrouw P met de suggestie deze kaart, die ze betaald heeft, te aanvaarden.

De MIVB gaat akkoord om de MoBIB-kaart gratis naar Mevrouw P te sturen.

11030

Eind augustus heeft Mevrouw M het schoolabonnement van haar kinderen verlengd via Bootik "online". Ze heeft met een kredietkaart de som van 160 Euro betaald. Omdat ze begin september niets meer heeft gehoord, neemt ze contact op met de MIVB. De werknemer informeert Mevrouw M dat de betaling voor haar dochter in orde is, die voor haar zoon niet. Mevrouw M voert een nieuwe betaling uit van 100 euro. Intussen ontvangt ze de afrekening van de kredietkaart. Ze stelt vast dat er 160 euro gedebiteerd is. Ze vraagt aan de MIVB om haar snel de tweede betaling, te weten 100 euro, terug te betalen. Drie maanden later is Mevrouw M nog steeds niet terugbetaald. Haar klacht is ontvankelijk. De afdeling Klantenrelaties informeert de ombudsman dat het de formaliteiten vervult die noodzakelijk zijn voor de terugbetaling. De ombudsman deelt dit mee aan Mevrouw M.

11037

Meneer L heeft twee MoBIB-kaarten gekocht via Bootik "online". Zijn Visa-rekening werd gedebiteerd, maar hij heeft de MoBIB-kaarten niet ontvangen. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Na inlichtingen te hebben ingewonnen bij de MIVB werden de kaarten pasgeleden verstuurd en zal Meneer L deze de daaropvolgende dagen ontvangen. De dienst Verkoop op Afstand staat in voor het verwittigen van Meneer L.

12001

Mevrouw S heeft vier dagen geleden "online" een MoBIB-kaart besteld. Ze heeft alle noodzakelijke documenten geleverd en verwondert zich dat ze haar vervoerbewijs nog niet heeft ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman herinnert haar toch aan de termijn van 10 werkdagen om de kaart af te leveren en raadt haar aan zich rechtstreeks tot de betreffende dienst te wenden.

12005

De klacht van Meneer M omvat twee luiken. Het eerste betreft de weigering om 10 euro te betalen voor het vervangen van zijn MoBIB-kaart die versleten is als gevolg van intensief gebruik gedurende drie jaar. Het tweede luik betreft het taalgebruik, Meneer M vindt dat de Franstalige klanten beter worden behandeld dan de andere. Het tweede luik niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Het eerste luik betreffende de betaling van 10 euro voor een MoBIB-duplicaat is ontvankelijk. De ombudsman verduidelijkt dat hij de klachten onderzoekt overeenkomstig de wettelijke bepalingen en de geldende reglementen. De kosten van het duplicaat zijn vastgelegd door het Besluit van de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 3 december 2009. Als de kaart echter geen enkele zichtbare schade heeft, wordt ze gratis omgeruild. Dit wordt vermeld in punt 2 van de algemene voorwaarden. "Gebruiksvoorwaarden en gebruiksrecht van de MoBIB-kaart uitgegeven door de MIVB". De MIVB heeft Meneer M op dezelfde manier behandeld als de andere klanten in dezelfde situatie. Zijn klacht, hoewel ontvankelijk, is niet gegrond.

12007

Meneer E heeft "online" een abonnement "jonger dan 25" besteld. De MIVB vraagt hem om het attest van de Franse Gemeenschap, terwijl hij geen student meer is. Meneer E geeft zijn bedoeling te kennen dat hij gratis wil reizen. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert Meneer E evenwel dat de uitvoering van een e-commerce bestelling bij de MIVB gebeurt binnen de 10 werkdagen. Deze termijn eindigt pas de dag na de klacht, op voorwaarde dat de bestelling werd voltooid.

Hij voegt eraan toe dat, zelfs als de MIVB deze termijn overschrijdt, eigenrichting niet toegestaan zou zijn. In dit opzicht is het woord "verplichting" waar Meneer E zich op beroept niet gepast.

De ombudsman verduidelijkt dat het daarentegen niet uitgesloten is om de terugbetaling te vorderen van de kaarten die Meneer E intussen zou hebben gebruikt en die hij kan voorleggen.

Er moet uiteraard worden gecontroleerd of de geregistreerde bestelling wel overeenkomt met een abonnement "jonger dan 25" en niet met een schoolabonnement. De ombudsman neemt opnieuw contact

op met de afdeling "e-commerce". Het bleekt dat Meneer E een schoolabonnement heeft betaald i.p.v. een abonnement "jonger dan 25". Dezelfde dag annuleert de MIVB deze bestelling en zal de betaling worden terugbetaald. Meneer E laadt dan zelf een abonnement "jonger dan 25" bij een GO-automaat.

12009

Meneer H klaagt over de slechte werking van de automaten voor vervoersbewijzen op het grondgebied van de gemeente Schaarbeek. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Bovendien had Meneer H al geklaagd omwille van dezelfde reden. De ombudsman maakt hem een kopie over van zijn eerste antwoord waarin hij aanraadt om eerst te klagen bij de afdeling Klantenrelaties.

12010

Meneer S heeft geprobeerd een maandabonnement te kopen. De transactie werd onderbroken. Het abonnement werd niet op zijn MoBIB-kaart geladen, maar zijn bankrekening werd met 45 euro gedebiteerd. Het toestel heeft geen betalingsbewijs geleverd. De klacht van Meneer S is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de MIVB. De afdeling Klantenrelaties verduidelijkt hoe hij de kaart moet opladen.

12014

Mevrouw Q klaagt dat ze 10 euro moet betalen voor het duplicaat van een MoBIB-kaart die nooit naar haar werd verstuurd. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat de bestelling van de MoBIB-kaart volledig was en werd betaald. De MIVB voert voldoende bewijzen aan voor het versturen van de kaart per post en deze heeft de kaart niet teruggestuurd naar de MIVB.

De klacht van Mevrouw Q komt 9 maanden na verzending aan. Het blijkt dat de kaart intussen werd opgeladen. De MIVB houdt zich ter beschikking van Mevrouw Q om haar de details over de contracten die op de kaart werden geladen te bezorgen.

De ombudsman leidt hieruit af dat de MIVB gegronde redenen heeft om de bepalingen van artikel 5 in de gebruiksvoorwaarden van de MoBIB-kaart toe te passen, d.w.z. een duplicaat voor te stellen aan het geldende tarief, oftewel 10 euro.

De ombudsman besluit hieruit dat de klacht, hoewel ontvankelijk, niet gegrond is.

12024

Meneer B klaagt over de prijsstijging van de 60+-abonnementen. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

In dit stadium benadrukt de ombudsman dat men in de media bedragen kon lezen die veel lager bleven dan deze vermeld door Meneer B. Hij onthoudt zich dus van commentaar.

12029

Meneer L heeft zijn MoBIB 65+-kaart evenals die van zijn echtgenote besteld via de e-commerce website "Bootik online". Hij heeft zijn abonnement ontvangen. Voor wat betreft zijn echtgenote verneemt hij dat de bestelling in duplo werd gedaan en dat ze naar een Bootik moet gaan om het tweede exemplaar van de MoBIB-kaart terug te geven en te worden terugbetaald. Meneer L heeft geen enkele van de MoBIB-kaarten van zijn echtgenote ontvangen. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Meneer L informeert de ombudsman die door de MIVB werd gecontacteerd en bedankt. De kaart van Meneer L werd geactiveerd en zijn echtgenote kreeg de ten onrechte betaalde 5 euro terugbetaald.

12030

Meneer N vindt dat de verplichting om zijn MoBIB-abonnement te valideren, op straffe van een toeslag, een aanslag op de individuele vrijheid is. De klacht van Meneer N is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Buiten bemiddeling wordt de aandacht van Meneer gevestigd op drie punten.

Het eerste punt betreft de toeslag opgelegd aan de reiziger die het geldige "(gratis of betalende) wekelijkse, maandelijkse, driemaandelijkse, jaarlijkse contract dat op de MoBIB-kaart werd geladen niet heeft gevalideerd. Deze toeslag wordt bepaald door het Regeringsbesluit dat de tarieven vastlegt

Het tweede punt heeft betrekking op de verplichting om te valideren. Het is niet aan een medecontractant om clausules te kiezen waarvan hij eenzijdig besluit deze niet toe te passen.

Het derde en laatste punt heeft betrekking op het nut van de validatie. Deze vormt immers een statistiek die ertoe leidt dat het aanbod beter op de vraag kan worden afgestemd.

12033

Meneer L verzet zich tegen het feit dat een abonnee een toeslag van 10 euro kan krijgen als hij zijn abonnement niet valideert. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Buiten bemiddeling wordt Meneer L geïnformeerd dat de toeslag in kwestie inderdaad 10 euro is als deze binnen de 10 werkdagen wordt betaald. Daarna wordt deze verhoogd tot 100 euro, krachtens het Regeringsbesluit dat de tarieven bepaalt. Valideren is inderdaad een beperking, maar hierdoor kan de MIVB betrouwbaardere statistieken maken, om het aanbod beter af te stemmen op de vraag en dus de middelen waarover ze beschikt gepast te verdelen.

12048

Meneer A, houder van een MoBIB-abonnement, klaagt over de moeilijkheden om de verplichting tot validatie te vervullen. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

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

2.1.1.2. Moeilijkheid om een voorkeurtarief te verkrijgen

01006

Meneer B vraagt een voorkeurtarief. De klacht aan de ombudsman is onontvankelijk omdat Meneer M geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

01025

Mevrouw E heeft de nummerplaten van haar wagen binnengebracht. Ze heeft niets meer gehoord van de Bruxell'AIR-premie. Ze denkt dat ze alle formaliteiten heeft vervuld om deze te krijgen. Haar klacht is onontvankelijk. Mevrouw E neemt opnieuw contact op met de bemiddelingsdienst om mee te delen dat haar dossier in orde is.

02017

Meneer Z heeft van de dienst Klantenrelaties geen antwoord gekregen op de brief waarin hij vroeg om de toepassing van de vermindering aangeboden door de Franse gemeenschap voor de aankoop van het abonnement van zijn derde kleindochter die deel uitmaakt van een groot gezin. De klacht is onontvankelijk. Klantenrelaties zou deze brief nooit ontvangen hebben. Na tussenkomst van de ombudsman krijgt Meneer Z wat hij wenst door naar een Bootik te gaan. Meneer Z wil de vriendelijkheid melden van de persoon die hem in de Bootik heeft ontvangen.

02025

Meneer B vraagt zich af of zijn gehandicapte zoon kan genieten van verminderingen op het MIVB-net. Zijn vraag is geen ontvankelijke klacht. De ombudsman geeft hem echter een bepaalde hoeveelheid algemene informatie.

02026

Meneer A geeft aan de MIVB de documenten door die noodzakelijk zijn om de Bruxell'AIR-premie te bekomen.

Deze premie omvat een Cambio Start-abonnement van een jaar, dat eenmaal kan worden verlengd, en twee fietspremies. De MIVB gaat in op het verzoek en kent aan Meneer A een Cambio-abonnement van een jaar en een fietspremie toe. Meneer A vraagt om uitleg. Zijn klacht is onontvankelijk.

De MIVB wordt geraadpleegd en vraagt een nieuwe kopie van het inschrijvingsbewijs omdat het eerste onleesbaar was. Meneer A stuurt een kopie van het bewijs naar de ombudsman. Op dit document onderscheidt men de cijfers 19*4. De ombudsman informeert de MIVB dat dit zou moeten volstaan. Zelfs als het onleesbare cijfer een 9 was, dateerde dit bewijs immers van meer dan 10 jaar geleden omdat de datum van de eerste inschrijving dus 1994 was. Meneer A wordt geïnformeerd dat de MIVB akkoord gaat met het wijzigen van de gegevens van de premie.

02028

Mevrouw T heeft een dubbele klacht. Voor wat betreft de overtreding, is de klacht niet onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Het luik betreffende de toepassing van het degressief tarief voor grote gezinnen is onontvankelijk.

Tegelijkertijd spijt het de ombudsman dat Mevrouw T hier niet optimaal van kon genieten en herinnert hij eraan dat de toepassing van deze tarieven onderworpen is aan de oplegging van strikte voorwaarden. Hij stelt vast dat, hoewel het antwoord van de MIVB zeer beknopt is, het wel conform het reglement is. Deze regels overschrijden zou onrechtvaardig zijn tegenover andere klanten.

De ombudsman wil wel rekening houden met deze klacht op het moment dat hij zijn aanbevelingen opstelt.

Opmerking. Controleer of de voorwaarden voor de toepassing van het degressief tarief voor grote gezinnen niet verkeerd zijn geïnterpreteerd ten nadele van de klant.

02030

In februari 2010 heeft Meneer P een nieuw abonnement gekocht voor het tweede van zijn vier kinderen. De vermindering werd hem geweigerd want het is het eerste schoolabonnement dat binnen zijn gezin wordt gekocht sinds 1 februari 2010, datum van de tariefwijziging. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03010

Meneer V kon met zijn Omnipas65+ van De Lijn niet met de Brusselse metro reizen. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Meneer V wordt geïnformeerd dat hij gratis kan reizen door een MoBIB te kopen voor een prijs van 5 euro.

03015

Mevrouw A klaagt dat ze verkeerd werd ingelicht. Haar vader van 74 reist met maandabonnementen van 35 euro. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman informeert mevrouw A echter dat ze moet controleren of haar vader wel aan alle voorwaarden voldoet om gratis te reizen.

03018

Een gebruiker van De Lijn vraagt hoe ze haar beklag kan doen over het feit dat ze een MoBIB-kaart moet kopen. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman informeert haar dat hij haar klacht zal doorgeven aan de MIVB.

03028

Meneer X is bestolen van zijn "papieren" maandabonnement. Toen hij naar het loket van de MIVB ging, heeft men hem een MoBIB-kaart verkocht, geladen met een maandabonnement dat hij nog eens moest betalen. Meneer B betwist dit. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert Meneer X echter dat de MIVB in zijn tarieven uitdrukkelijk vermeld dat zij geen enkel duplicaat levert voor de maandabonnementen.

03036

De klacht die Meneer P richt aan de ombudsman betreffende zijn Bruxell'AIR-dossier is onontvankelijk.

Eind 2009 dient mevrouw P een aanvraag in voor een Bruxell'AIR-premie en kiest ze het MTB-abonnement van 1 jaar en het CAMBIO START-abonnement van 1 jaar. Ze duid Meneer P aan als begunstigde. Begin 2010 heeft ze niets meer gehoord. Ze neemt opnieuw contact op met de MIVB die voorstelt om geduld te hebben. Bruxell'AIR, dat drie weken later wordt gecontacteerd, antwoordt mevrouw P dat er geen enkel dossier van haar is aangekomen en raadt haar aan een nieuw dossier in te dienen. Eind februari doet ze dit. Begin maart informeert de MIVB mevrouw P dat de premie sinds november 2009 geleverd is. De begunstigde kan dus naar een Bootik gaan. Als hij het MTB-abonnement voor 1 jaar in ontvangst neemt, stelt Meneer P vast dat het ingaat op 1 december 2009 en dat hij dus meer dan 3 maanden verliest.

Bovendien loopt het abonnement af op 30 juni 2010, de datum waarop de MIVB het vervangt door een MoBIB-kaart. Daarenboven is het attest voor CAMBIO niet aangekomen. De MIVB stelt vast dat het adres verkeerd was en dat de post de zending eind 2009 heeft teruggestuurd. Meneer P verzet zich. De MIVB maakt een nieuw attest met als datum mei 2009. Dit attest is dus niet meer bruikbaar omdat het slechts zes maanden geldig is. Volgens de MIVB is het een fout in de informatica. De MIVB maakt een nieuw attest waarbij de premie in november 2009 wordt toegekend. We zijn maart 2010. Meneer P zou dus ook verschillende maanden geen gebruik hebben kunnen maken van het CAMBIO-abonnement als dit in november 2009 moest ingaan. Meneer P eist, zoals gepast is, dat hij de MTB- en CAMBIO-abonnementen gedurende 1 jaar kan gebruiken.

De ombudsman stelt voor dat de MIVB contact opneemt met CAMBIO om het CAMBIO START-abonnement vanaf 1 maart ten vroegste 1 jaar te laten ingaan. Hij stelt ook voor dat de MIVB het MTB-abonnement laat verlengen. Om nieuwe verplaatsingen te vermijden, stuurt de MIVB de MoBIB-kaart in

de loop van mei 2010 op naar Meneer P, geladen met een contract dat verlengd is tot eind februari 2011. De MIVB schikt zich uiteindelijk naar dit voorstel.

03049

In september koopt een student, zoals elk jaar, een Quartier Latin-abonnement voor een prijs van 45 euro. Hij voert de transactie "online" uit. Zijn bankrekening wordt met 45 euro gedebiteerd. Zijn MoBIB-kaart blijft werken totdat het oude contract is opgebruikt. Vervolgens wordt de MoBIB-kaart niet meer gebruikt.

Meneer A wendt zich tot de MIVB. Deze heeft geen betaling vastgesteld en dus werd zijn MoBIB-kaart niet opgeladen. Als gevolg van de klacht van Meneer A vindt de MIVB de betaling terug en stelt ze voor om Meneer A de 45 euro te vergoeden en hem een abonnement van 200 euro te verkopen omdat het aantal beschikbare Quartier Latin-abonnementen uitgeput is. Meneer A weigert. Hij heeft destijds een Quartier Latin-abonnement gekocht waarover hij wil kunnen beschikken. Zijn klacht is ontvankelijk. Na tussenkomst van de ombudsman gaat de MIVB ermee akkoord een schoolabonnement te leveren voor de prijs van het Quartier Latin-abonnement.

03053

Meneer V vraagt of het normaal is dat de MIVB weigert om hem een abonnement te verkopen dat hij zou betalen met ecocheques. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04010

Mejuffrouw P is studente in een school van de Franse Gemeenschap. Bij het kopen van een MTB-abonnement via de website van de MIVB heeft ze de volle prijs van 300 euro betaald en is vergeten het vakje aan te vinken om een tussenkomst van 50 % door de Franse Gemeenschap aan te vragen. Achteraf vraagt ze de terugbetaling van die 50 %, maar ze krijgt deze niet. Haar klacht is ontvankelijk. Bij de vorige verkoopcampagne, die betrekking had op de abonnementen van schooljaar 2008-2009 moest op het moment van aankoop de volle prijs worden betaald en vervolgens werd men door de Franse Gemeenschap terugbetaald. Voor 2009-2010 wordt aan het loket automatisch 50 % terugbetaald door de Franse Gemeenschap. Als de aankoop via internet gebeurt, vinkt de koper het overeenkomstige vakje aan op het online formulier en betaalt hij dus slechts 50 % van het tarief. Als de koper het vakje daarentegen vergeet aan te vinken, betaalt de MIVB achteraf niet terug. De terugbetaling hangt dus rechtstreeks af van de Franse Gemeenschap en ook zij betaalt achteraf niet terug als het vakje niet werd aangevinkt. De ombudsman deelt Mejuffrouw P mee dat de ombudsvrouw van de Franse Gemeenschap de behandeling van het dossier voortzet.

Vervolgens neemt de ombudsman contact op met de bemiddelingsdienst bij de Franse Gemeenschap. Hieruit volgt dat de Franse Gemeenschap de MIVB wel zal terugbetalen als deze dit geval opneemt in de lijst van terugbetalingen. De MIVB informeert dus Mejuffrouw P. Zij gaat naar een Bootik. Daar wordt haar abonnement omgeruild voor een nieuw en men betaalt haar het verschil terug, zijnde 165 euro.

04024

Mevrouw G probeert tevergeefs om online het schoolabonnement van haar tweede kind te kopen, ze denkt voor de prijs van 60 euro. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert zich toch bij de MIVB en licht de klaagster in.

Het "eerste kind" wordt houder van een abonnement na de tariefwijziging. De laatste tariefwijziging is van kracht geworden op de geboortedatum van de dochter die dus als eerste kind zal worden beschouwd. Bij de verlenging van het abonnement van de zoon zal het tarief van "tweede kind" op hem worden toegepast.

De kosten van het abonnement voor de dochter van Mevrouw G zijn dus wel 100 euro, rekening houdend met 50 % terugbetaald door de Franse Gemeenschap. De MIVB, die belooft Mevrouw G in die zin te antwoorden, levert het abonnement af na betaling van 100 euro.

04025

Meneer C is bestolen van zijn portefeuille met zijn maandabonnementen van de maanden februari en maart. De dienst Klantenrelaties heeft geweigerd om hem een duplicaat van die abonnementen te leveren. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman onderzoekt de klacht volgens de geldende wetten en reglementen en bevestigt dat de MIVB geen duplicaat van maandabonnementen levert. Hierin past zij het Regeringsbesluit van 3 december 2009 toe dat de tarieven bepaalt (Belgisch Staatsblad van 18 januari 2010), die van kracht geworden zijn op 1 februari 2010.

Hoewel ontvankelijk, is de klacht niet gegrond.

04039

Mevrouw H heeft het Omnio-schoolabonnement van haar gehandicapte zoon verlengd. Mevrouw H heeft de vermindering van de Franse Gemeenschap aangevraagd. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman neemt contact op met de Franse Gemeenschap en met de dossierbeheerder van de MIVB.

Het blijkt dat de VIPO- / OMNIO-abonnementen niet betrokken zijn bij de Overeenkomst tussen de Franse Gemeenschap en de MIVB, die dus niet bevoegd is om 50 % te vergoeden zoals ze voor de MIVB- en MTB-schoolabonnementen doet.

Dus de ombudsman informeert Mevrouw H dat ze het terugbetalingsdossier rechtstreeks met de Franse Gemeenschap moet bespreken.

De ombudsman voegt hieraan toe dat hij zeker aan deze kwestie zal denken op het moment dat hij de aanbevelingen in zijn jaarverslag opstelt en dat hij vanaf nu zijn correspondenten uitnodigt om na te denken over een ontwikkeling van de bilaterale Overeenkomst tussen de Franse Gemeenschap en de MIVB om deze uit te breiden naar de OMNIO- / VIPO-abonnementen van scholieren.

Opmerking

De Franse Gemeenschap betaalt 50 % van het tarief van de schoolabonnementen terug. Merkwaardig genoeg worden de OMNIO-abonnementen uitgesloten van deze bepaling. Aanbeveling: maak een einde aan deze discriminatie.

05008

De dochter van Mevrouw R heeft een abonnement gekocht bij een verkoopautomaat. Ze heeft een contract voor een jaarabonnement "12 maanden-25" gekocht voor de prijs van 300 euro, waarvan de helft door de Franse Gemeenschap werd terugbetaald. In plaats daarvan had de MIVB haar een schoolabonnement moeten voorstellen voor een tweede kind waarvoor ze 40 euro had betaald en waarvoor de Franse Gemeenschap ook 40 euro zou hebben betaald. Mevrouw R vraagt de terugbetaling van het verschil. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB de transactie niet moest goedkeuren. Sindsdien is er een nieuwe versie van de software van de verkoopautomaten geïnstalleerd en is de transactie niet meer mogelijk. Hij informeert Mevrouw R dat de MIVB haar voorstelt om het contract "12 maanden – 25" in te ruilen voor een schoolabonnement van een jaar met terugbetaling van het verschil.

Mevrouw R bedankt.

05031

Meneer G klaagt over het gebrek aan informatie betreffende de geldigheid van zijn Omnipas op het MIVB-net. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Om op het MIVB-net te reizen, moet Meneer G een MoBIB-kaart kopen.

05032

Mevrouw G komt tussen bij de ombudsman voor een jongere aan wie de MIVB een schoolabonnement weigert omdat hij geen verblijfplaats heeft. Hij logeert tijdelijk in een hotel op kosten van de staat. Hoewel de situatie van deze jongen aandacht verdient, is de klacht onontvankelijk wegens gebrek aan persoonlijk belang van de klaagster.

De ombudsman herinnert haar aan de gegevens van de federale ombudsvrouw.

06029

Mevrouw D is 62 jaar. Omwille van gezondheidsredenen ondervindt ze hinder bij het lopen. Om naar haar werk te gaan, is ze gedwongen voor één halte de metro te nemen. Deze reis is voor haar een flinke hap uit haar budget. Ze vraagt of de MIVB haar voor één halte niet gratis kan vervoeren. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft de klacht door aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB. De MIVB antwoordt dat ze haar uiteraard niet gratis kan vervoeren op een stuk van haar net. Ze legt evenwel de voorwaarden uit waaraan moet worden voldaan om een abonnement aan voorkeurstarief (RVV-OMNIO) of zelfs een gratis abonnement te krijgen.

06030

Meneer B is houder van een Omnipas65+. Hij vraagt welke formaliteiten hij moet vervullen om met de metro te kunnen rijden vanaf juli 2010. Zijn klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft echter aan dat hij een MoBIB-kaart moet kopen in een van de Bootiks van de MIVB en dat deze hem 5 euro zal kosten.

06039

Mevrouw V is houder van een abonnement van De Lijn. Om op de lijnen van de MIVB te kunnen reizen, wendt ze zich tot een loket waar de agent haar een MoBIB-kaart voorstelde. Ze heeft 5 euro betaald voor de kaart, maar heeft deze niet ontvangen. OM haar traject verder te zetten, raadde een werknemer aan een ander loket haar aan een dagticket te kopen voor de prijs van 3,38 euro. Haar verplaatsing heeft haar dus 8,38 euro gekost. Mevrouw V vraagt om vergoed te worden. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

06045

Mevrouw C en twee van haar collega's hebben de MoBIB-kaart die door hun werkgever wordt betaald nog niet ontvangen. Mevrouw C heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman onontvankelijk.

Na inlichtingen te hebben ingewonnen en buiten bemiddeling wordt aan Mevrouw C meegedeeld dat voor een van de abonnementen die wordt beschouwd als "verloren in de post" onmiddellijk een duplicaat kan worden geleverd in een Bootik. Voor wat betreft de twee andere heeft de werkgever de aanvraagformulieren niet ad hoc teruggestuurd naar de MIVB

08010

Mevrouw K, 27 jaar, ingeschreven in de eerste kandidatuur aan de VUB, wil een afwijking bekomen om een Quartier Latin-abonnement te kunnen kopen. Omdat ze niet eerst een bezwaar had ingediend bij de MIVB, is de klacht onontvankelijk.

De ombudsman informeert Mevrouw K echter dat er geen enkele afwijking mogelijk is. Om een schoolabonnement te bekomen, moet men jonger zijn dan 25.

08024

Mevrouw R, moeder van drie kinderen, denkt dat ze te veel heeft betaald voor hun abonnementen.

Mevrouw R wendt zich rechtstreeks tot de ombudsman zonder eerst een klacht naar de MIVB te hebben gestuurd. Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman onontvankelijk.

De ombudsman gaat echter over tot een eerste onderzoek waaruit blijkt dat Mevrouw R de correcte prijs zou hebben betaald omdat bepaalde van die abonnementen MTB-abonnementen zijn. Deze abonnementen worden niet in aanmerking genomen in de degressieve tarieven van de schoolabonnementen.

Opmerking. Hoe rechtvaardigt de MIVB dat een MTB-abonnement niet van verminderingen kan genieten voor het tweede kind en de volgende?

09004

Het gezin T vraagt hoe het de vermindering "Franse Gemeenschap" kan recupereren na de aankoop van gecombineerde abonnementen NMBS+MIVB. Omdat de klacht nog niet is ingediend bij de MIVB, is deze voor de ombudsman niet ontvankelijk. Bovendien verkoopt de NMBS de gecombineerde vervoersbewijzen.

De ombudsman neemt echt telefonisch contact op met het gezin T. Hij laat het dossier opvolgen door zijn collega-ombudsman van de NMBS-groep. De NMBS heeft de abonnementen verkocht en het is ook de NMBS die de terugbetalingen van deze abonnementen behandelt samen met de Franse Gemeenschap. Bovendien informeert de MIVB de ombudsman dat het gezin T ook gecombineerde abonnementen heeft gekocht voor het school- en academiejaar 2010-2011. Meneer T zou er voordeel bij hebben de terugbetaling van deze twee gecombineerde abonnementen zo snel mogelijk aan te vragen en vervolgens de afzonderlijke abonnementen te kopen. Het MIVB-gedeelte van het gecombineerde abonnement is immers geen "schoolabonnement" en er is geen vermindering voor het tweede kind. Het afzonderlijke MIVB-abonnement kan daarentegen altijd een schoolabonnement zijn en Meneer T kan dan ook genieten van de vermindering voor het tweede kind. Als Meneer T de attesten voor de Franse Gemeenschap voorlegt, zal bij het tarief aan het loket rekening worden gehouden met de vergoeding van 50 % betaald door de Gemeenschap. Hoewel er al twee maanden verstreken zijn en de abonnementen niet meer volledig kunnen worden vergoed, blijft omruiling erg voordelig. Meneer T moet naar een Bootik gaan die verwittigd zal worden.

Opmerking. Er is geen gecombineerd "schoolabonnement" NMBS+MIVB. Voor de maand- en jaarabonnementen is het gecombineerde tarief de som van het NMBS-tarief en van het MIVB-tarief, rekening houdend met de leeftijdsgroep (jonger dan 25, van 25 tot 59, vanaf 60). Omdat de NMBS ook wekelijkse en driemaandelijks abonnementen verkoopt, bestaat het gecombineerde abonnement ook in die versies, terwijl er voor deze periodes geen afzonderlijk MIVB-abonnement is. Opgelet: er is geen gecombineerd schoolabonnement. Men koopt best afzonderlijke schoolabonnementen. De NMBS raadt dit trouwens aan op haar website. Voor de zeldzame gevallen waarin de informatie haar doel niet heeft bereikt, worden de MIVB en de NMBS op elkaar afgestemd om later de interessantste situatie voor de klant te reconstrueren. Toch blijft het zo dat het nuttig zou zijn om deze onregelmatigheid te stoppen door gecombineerde schoolabonnementen te verkopen.

09013

In 2008 kocht Mevrouw C voor de volle prijs een schoolabonnement voor haar zoon. Ze kreeg de helft van de prijs terugbetaald op basis van de voorlegging van het attest "Franse Gemeenschap". In 2009 was de procedure gewijzigd. De verkoop gebeurt voortaan rechtstreeks aan de helft van het tarief op vertoon van het attest aan het loket of verzending via "Bootik online". Maar Mevrouw C meende dat ze nog dezelfde procedure kon volgen als in 2008. Ze heeft dus het schoolabonnement gekocht voor de volle prijs erop rekenend dat ze later zou worden terugbetaald op het moment waarop ze het attest kon overhandigen. De MIVB weigerde om haar terug te betalen omdat Mevrouw C de nieuwe procedure niet gerespecteerd heeft. De klacht is ontvankelijk. Mevrouw C is uiteindelijk terugbetaald.

09047

Mevrouw D heeft "online" een Quartier Latin-abonnement besteld en dit betaald. Mevrouw D klaagt dat ze het abonnement niet ontvangen heeft. Haar klacht is ontvankelijk.

Na inlichtingen te hebben ingewonnen bij de MIVB ontbrak het aanwezigheidsattest. Het probleem komt door het feit dat de afdeling "Bootik online" een bericht van ontvangst van de bestelling heeft verstuurd zonder aan te geven dat er een document ontbrak.

Het abonnement werd uiteindelijk in de Bootik geleverd door middel van betaling van een tweede bedrag van 45 euro. Daarna heeft de MIVB pas de eerste betaling terugbetaald.

Opmerking. Is het niet vreemd dat de MIVB, na de prijs van een bestelling te hebben ontvangen zonder zich te hebben verzet omdat er een document ontbrak, gemachtigd is om een verplaatsing naar de Bootik en een nieuwe betaling op te leggen, om pas daarna de eerste betaling terug te betalen?

In het bericht van ontvangst van de bestelling had de klant moeten worden meegedeeld dat het document ontbrak.

10007

Mevrouw V klaagt dat ze geen schoolabonnement voor grote gezinnen kon krijgen voor haar dochter door gewoon de kaart voor grote gezinnen van de NMBS te tonen. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Ter herinnering: de voorwaarden voor de toekenning van de kaart voor grote gezinnen van de NMBS zijn anders dan de geldende voorwaarden bij de MIVB.

Opmerking. Wordt het geen tijd om de voorwaarden van de toekenning van verminderingen voor grote gezinnen op elkaar af te stemmen?

10017

Mevrouw H wil graag een abonnement via de derde betalingsregeling voor een werknemer van haar bedrijf.

De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman, die contact heeft opgenomen met de bevoegde dienst van de MIVB, informeert Mevrouw H dat de abonnementen via de derde betalingsregeling normaal betrekking hebben op bedrijven met minstens 25 personen. Mevrouw H kan contact opnemen met de MIVB die met haar een oplossing "naar keuze" bespreekt.

10019

Mevrouw K heeft per vergissing 160 euro betaald voor het schoolabonnement van haar dochter. De klacht is ontvankelijk. In werkelijkheid had ze 80 euro moeten betalen. Haar dochter is het eerste kind van een grote familie die recht heeft op de vermindering van 50 % die wordt terugbetaald door de Franse Gemeenschap.

De afdeling Klantenrelaties stelt aan Mevrouw K voor om naar een Bootik te gaan voor de omruiling.

10026

Mevrouw D heeft 320 euro betaald voor een schoolabonnement dat slechts 40 euro kostte. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert Mevrouw D nu al dat de MIVB haar in deze zaak tegemoet wil komen, op voorwaarde van het voorleggen van het aanwezigheidsattest. Mevrouw D gaat ad hoc met de documenten naar een Bootik. Het vervoerbewijs van haar zoon wordt vervangen en Mevrouw D krijgt 280 euro terugbetaald.

10029

De dochter van Mevrouw V voldoet aan de voorwaarden voor toegang tot een abonnement aan een verminderde prijs van 45 euro. Ze geniet van de tussenkomst van de vereniging Quartier Latin. Maar het aanbod van Quartier Latin voor deze prijs is beperkt tot 8000 abonnementen. Nadat het aantal beschikbare abonnementen is uitgeput, zullen de Quartier Latin-abonnementen tot 30 oktober beschikbaar blijven voor 165 euro.

Maar omdat de dochter van Mevrouw W nog een vorig abonnement heeft dat loopt tot 18 november, weigert de MIVB haar een nieuw abonnement te leveren. Mevrouw B klaagt rechtstreeks bij de ombudsman, zonder dat ze eerst bij de MIVB heeft geklaagd. Bijgevolg is de ingediende klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

Aangezien de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, mag de ombudsman deze doorgeven aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. De dochter van mevrouw W is uitgenodigd om ad hoc met de documenten naar een Bootik te gaan (identiteitskaart, MoBIB-kaart, schoolattest en een kopie van de e-mail van de Klantenrelaties) om er een Quartier Latin-abonnement te laten aanmaken dat geldig is vanaf 31 oktober 2010. Bij wijze van compensatie van de verloren dagen in november, kent de MIVB twee 10-rittenkaarten toe.

10037

De zoon van meneer L woont in Brussel en is ingeschreven in een school in Rijsel. Hij gaat alle dagen naar Rijsel met de TGV. De MIVB weigert hem een schoolabonnement toe te kennen omdat de school op het Belgisch grondgebied moet liggen. Deze voorwaarde werd toegevoegd door de Commerciële directie van de MIVB. Meneer L dient een klacht in voor discriminatie. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman maakt voorbehoud omtrent het rechtsmiddel dat gebaseerd zou zijn op het gebrek aan communicatie van een voorwaarde aan de klant. Er werd op heden immers geen enkel abonnementscontract gemaakt, terwijl Meneer L. de voorwaarde reeds kende. De discriminatiekwestie moet daarentegen van te voren grondiger worden onderzocht. De ombudsman geeft aan dat hij ook zal informeren naar de wederkerigheid die er mogelijk zou kunnen zijn met een geval van een Rijselse student in Brussel en die de toegang tot Rijselse faciliteiten voorbehouden voor Franse studenten zou eisen. Meneer L antwoordt dat de voorwaarde volgens dewelke de instelling in België gelegen moet zijn niet tegenstelbaar is omdat deze niet werd gepubliceerd. Tot slot blijkt dat de klant slecht geïnformeerd werd.

Om een schoolabonnement af te leveren, moet de persoon wonen of verblijven in België, in een land van de Europese Unie of in een land dat deel uitmaakt van de Vrijhandelsassociatie (Noorwegen, Zwitserland, IJsland, Liechtenstein). De school moet daarentegen niet gevestigd zijn in België, maar mag in het buitenland liggen. De zoon van Meneer L, die jonger is dan 25, heeft dus wel recht op een schoolabonnement. Hij gaat naar een Bootik waar de situatie wordt geregeld. Hij krijgt een schoolabonnement dat geldig is van 16 oktober 2010 tot 15 oktober 2011.

10038

De twee kinderen van Meneer T waren niet in het bezit van het attest van gezinssamenstelling op het moment dat ze hun schoolabonnementen kochten in de Bootik. Na twee uur wachten en omdat de Bootik ging sluiten, stemden ze ermee in elk 100 euro te betalen voor hun abonnement dat door de Franse Gemeenschap werd gesubsidieerd. Meneer T vraagt de terugbetaling van 40 euro overeenkomstig de vergoeding voor het tweede kind.

De afdeling Klantenrelaties antwoordt dat de abonnementen gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap aan geen enkele terugbetaling onderworpen zijn. De vermindering kan enkel worden verkregen op het moment van aankoop. De klacht van Meneer T is ontvankelijk.

De ombudsman legt het dossier met een gunstig advies voor aan de commerciële dienst. De terugbetaling wordt uitgevoerd.

10042

De zoon van Mevrouw L is naar een Bootik gegaan om voor 45 euro een Quartier Latin-abonnement te bekomen. Maar sinds 15 oktober bedroeg de prijs 165 euro. De Bootik heeft hem voor 165 euro een Quartier Latin-abonnement verkocht. Hij had echter recht op het tarief van een tweede kind in een grote familie. Dit bedraagt 80 euro. De klacht van Mevrouw L is ontvankelijk.

De MIVB stelt voor dat de adolescent naar een van haar Bootiks gaat om er de procedure voor "vervanging van het vervoerbewijs" te laten toepassen en het verschil terugbetaald, zijnde 85 euro, terugbetaald te krijgen. Mevrouw L bedankt de ombudsman.

Opmerking. De MIVB moet de klant het voordeligste tarief bieden. Er zijn veel klanten die goedkopere tarieven kunnen bekomen dan de Quartier Latin-promotie van 165 euro.

10056

De dochter van Meneer H kon geen Quartier Latin-abonnement meer krijgen van 45 euro omdat het aantal beschikbare abonnementen uitgeput was. Meneer H beweert dat bepaalde personen Quartier Latin-abonnementen van 45 euro zouden krijgen op basis van valse inschrijvingsbewijzen. De klacht is ontvankelijk.

De dochter van Meneer H kan voor 165 euro een Quartier Latin-abonnement krijgen als ze ten laatste op 30 oktober naar de Bootik van de Naamse Poort gaat. De klacht is niet gegrond.

11013

De vereniging Quartier Latin subsidieert 8000 abonnementen van studenten in het hoger onderwijs die zijn ingeschreven in partnerscholen van het initiatief. Ondanks verschillende pogingen kon de dochter van Meneer L geen Quartier Latin-abonnement krijgen voor de prijs van 45 euro. Uiteindelijk wordt haar een abonnement voorgesteld voor de prijs van 165 euro. Meneer L weigert. Meneer L eist dat de MIVB het abonnement levert voor 45 euro. De MIVB weigert. Meneer L beklaagt zich bij de ombudsman. De klacht van Meneer L is ontvankelijk.

Meneer L had in augustus een eerste poging gedaan aan een kiosk. Maar enerzijds was het abonnement nog geldig tot in november en abonnementen kunnen slechts twee maanden op voorhand worden aangekocht; anderzijds was de MoBIB-kaart onleesbaar en was het onmogelijk om hier een abonnement op te laden. Voor het inruilen van de kaarten is een uitrusting nodig die zich in de Bootiks bevindt.

Meneer L gaat half september naar een Bootik, maar hij heeft de identiteitskaart van zijn dochter niet bij. De MIVB ruilt het duplicaat van de MoBIB-kaart niet om en levert dit niet aan een derde – zelfs als dit een naast familielid is – zonder dat men op zijn minst een kopie van de identiteitskaart voorlegt.

In plaats van terug te gaan naar de Bootik gaat Meneer L vervolgens tweemaal naar een Kiosk. Dit zonder resultaat. De Kiosken zijn immers niet uitgerust om de MoBIB-kaart in te wisselen.

Meer dan een maand later gaat hij eindelijk naar een andere Bootik. Daar wordt de kaart ingeruild en stelt men hem een Quartier Latin-abonnement voor. Maar intussen heeft Quartier Latin voor de laatste abonnementen een nieuwe prijs vastgelegd van 165 euro. Hoewel dit nog voordelig is ten opzichte van de 200 euro die moet worden betaald voor het schoolabonnement, weigert Meneer L.

De MIVB of haar werknemers kan geen enkele nalatigheid worden verweten.

De ombudsman informeert Meneer L over de conclusies.

11016

Eind september heeft Mevrouw M geprobeerd om voor de prijs van 45 euro een Quartier Latin-abonnement te kopen via "Bootik online". De afdeling Klantenrelaties van de MIVB heeft haar geïnformeerd dat de transactie onmogelijk werd gemaakt omdat Mevrouw M beschikt over een lopend abonnement dat tot in november geldig blijft terwijl de verkoop van Quartier Latin-abonnementen De afdeling Klantenrelaties raadt haar aan om naar een Bootik te gaan. Mevrouw M gaat eerst naar de Kiosk van Simonis. Men raadt haar aan om naar Rogier te gaan. In Rogier adviseert men haar om later terug te komen.

Als ze in de loop van oktober terugkomt, heeft Quartier Latin de prijs naar 165 euro gebracht. Omdat de Quartier Latin-actie de 31^e afloopt, legt de MIVB uit dat de enige oplossing om een Quartier Latin-abonnement te bekomen is dit te laten ingaan vóór 31 oktober. Deze transactie kan enkel in een Bootik gebeuren. Mevrouw M vreest dat haar abonnement zal verlopen. Ze haast zich om een abonnement te kopen voor de normale prijs van 200 euro. Ze vraagt de terugbetaling ten belope van 155 euro om te komen tot de 45 euro van het Quartier Latin-abonnement. De klacht is ontvankelijk.

De MIVB geeft eindelijk haar akkoord. Mevrouw M gaat naar een Bootik om haar "normale" abonnement in te wisselen voor een "Quartier Latin"-abonnement en de terugbetaling van 155 euro te ontvangen. Mevrouw M bedankt de ombudsman.

Opmerking. Een abonnement wordt bij voorkeur gekocht voordat het vorige vervalt. Dit is ook zo voor een Quartier Latin-abonnement. De MIVB kondigt zelf aan dat de klant 2 maanden vóór aanvang van de geldigheidsduur een abonnement kan aankopen. Vreemd genoeg is dit niet mogelijk voor een Quartier Latin-abonnement, zelfs niet 7 dagen op voorhand. Het is des te vreemder dat deze "regel" nergens geschreven staat.

Gelukkig heeft de MIVB in het geval van Mevrouw M eindelijk afgezien van deze dwaasheid. De MIVB moet hier nu de conclusies uit trekken en op de Quartier Latin-abonnementen dezelfde algemene regel toepassen als die ze op alle andere toepast: de abonnementen kunnen 2 maanden vóór aanvang van de geldigheidsduur worden gekocht.

11017

Mevrouw V heeft via "Bootik online" een Quartier Latin-abonnement besteld voor haar zoon. Ze heeft 45 euro betaald, maar heeft het inschrijvingsformulier niet bijgevoegd. De bestelling werd geannuleerd. Na het inschrijvingsbewijs te hebben ontvangen, heeft Mevrouw V opnieuw besteld. Ze heeft opnieuw 45 euro betaald waarvan ze de terugbetaling vraagt. De klacht is ontvankelijk. De MIVB betaalt haar terug.

11048

Een vereniging komt tussen bij de ombudsman omdat de MIVB tweemaal heeft geweigerd een gratis abonnement te leveren aan een schoolkind jonger dan 12, houder van een buitenlandse identiteitskaart en in afwachting van een regularisatie. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman voegt hieraan toe dat, gezien het feit dat het gaat om een minderjarig kind en dat de klacht vertrouwelijke informatie bevat, hij ervan afziet om deze door te geven aan de MIVB.

12031

Half september probeert Mevrouw F voor de prijs van 45 euro een Quartier Latin-abonnement te kopen aan de Kiosk van het station Roodebeek. Maar Mevrouw V is houder van een abonnement dat loopt tot in november. De werknemer antwoordt dat ze te vroeg is en dat ze moet wachten tot in de maand vóór de datum van verlenging. Een maand vóór de vervaldatum van haar huidige abonnement, gaat Mevrouw F naar dezelfde Kiosk. Deze keer verhinderen technische moeilijkheden dat het abonnement kan worden geleverd. De gegevens van Mevrouw F worden evenwel genoteerd. Mevrouw F gaat vervolgens verschillende malen naar verschillende Bootiks, zonder veel succes. Ten slotte verneemt ze dat de laatste Quartier Latin-abonnementen niet meer voor 45, maar voor 165 euro worden verkocht. Bij gebrek aan beter koopt Mevrouw V dus haar Quartier Latin-abonnement aan de prijs van 165 euro. Ze vraagt de terugbetaling van dit abonnement ten belope van 120 euro om te komen tot de oorspronkelijke prijs van 45 euro van het Quartier Latin-abonnement. De klacht is ontvankelijk.

Uiteindelijk betaalt de MIVB het verschil van 120 euro terug zoals gevraagd door Mevrouw F.

Jaarverslag 2010 van de bemiddelaar bij de MIVB

12039

Mevrouw V is administratief verantwoordelijke in een hogeschool. Om de vermindering van 50 % te bekomen bij aankoop van een schoolabonnement, moet de student een attest van de school voorleggen. Mevrouw V klaagt dat de MIVB "gewijzigde inschrijvingsattesten" weigert. Mevrouw V verwondert zich dat de MIVB zelfs formulieren weigert die rechtstreeks van op haar eigen website zijn gedownload. Mevrouw V klaagt ook over de belasting die deze formaliteiten inhouden voor een instelling die meerdere duizenden studenten telt. Mevrouw V merkt op dat de studenten van de FUSL, de UCL en de ULB dit attest niet moeten voorleggen en ze vraagt of een dergelijk akkoord niet mogelijk is voor haar school. De klacht is ontvankelijk.

Na inlichting te hebben ingewonnen bij de Verkoopsverantwoordelijke, informeert de ombudsman Mevrouw V dat de MIVB en de Franse Gemeenschap uitsluitend de conforme attesten aanvaarden, zoals ze worden gedownload op de website van de MIVB. In het algemeen zijn het de studenten die het formulier downloaden en het invullen. De instelling voegt de "FASE-code" toe en legaliseert het document. De ombudsman herinnert eraan dat het niet volstaat om student te zijn voor het bekomen van de vermindering. Men moet ook tussen de 12 en 24 jaar oud zijn. De vermindering wordt geweigerd als de student de leeftijd van 25 jaar bereikt.

In dit alles past de MIVB de instructies toe die de Franse Gemeenschap aan de scholen meedeelt. De bijzondere schikkingen met de FUSL, de UCL en de ULB vallen ook onder de verantwoordelijkheid van de Franse Gemeenschap. Volledigheidshalve levert de ombudsman aan Mevrouw V de gegevens van zijn collega bij de Franse Gemeenschap.

2.1.2. Terugbetaling

2.1.2.1. Terugbetaling van het saldo van een abonnement

01030

Op 31 januari 2009 koopt Meneer V de maandtickets voor de maanden februari en maart. Dezelfde dag vraagt hij aan de MIVB de terugbetaling van het maandticket van maart. De MIVB weigert. De klacht van Meneer V is ontvankelijk. De dienst Klantenrelaties stemt erin toe drie 10-rittenkaarten te leveren aan Meneer V in ruil voor het per vergissing gekochte maandticket voor maart.

02037

Mevrouw L heeft haar MoBIB-kaart verloren op haar vakantiebestemming. Ze wendt zich tot een Bootik om een (betaald) duplicaat te krijgen en verzekert zich ervan dat ze tussen de 20 en de 30 ritten kan recupereren die nog beschikbaar waren op de verloren kaart zodra ze deze heeft teruggevonden. Met de verzekering dat deze ritten terug kunnen worden overgedragen, aanvaardt Mevrouw L het duplicaat. Mevrouw L vindt haar kaart terug en gaat opnieuw naar een Bootik. De MIVB informeert haar dat haar kaart onleesbaar is (zonder deze te hebben gezien) en dat de overdracht dus niet mogelijk is. Als commercieel gebaar ontvangt Mevrouw L tien ritten. Haar klacht is ontvankelijk. Intussen vraagt de ombudsman aan de MIVB hem de motieven van haar oorspronkelijke beslissing uit te leggen. Kortom, de MIVB geeft aan dat ze het duplicaat van de MoBIB-kaart aan Mevrouw L heeft overhandigd op grond van verlies. Op de website www.mivb.be, kan men in de rubriek "MoBIB In de praktijk" onder de titel "Hoelang zijn opgeladen contracten gelden?": "In geval van verlies, slijtage of een slechte werking van de pass wordt deze vervangen en worden uw contracten, enkel maand- en jaarabonnementen, overgebracht naar de nieuwe pass."

De correspondenten van de Klantenrelaties hebben deze bepaling toegepast. Ze doen evenwel een commercieel gebaar dat overeenkomt met een 10-ritten-kaart.

De MIVB verklaart dat deze bepaling tijdelijk is, in afwachting dat de informaticatools gemakkelijk de status van de andere contracten, zoals de jaar- of maandabonnementen, kunnen beschrijven. Het gaat om contracten die worden ontwaard als men ze gebruikt, zoals de 10-rittenkaarten.

Het zou evenwel mogelijk zijn de historiek van de kaart terug te vinden op basis van de lijsten van de validaties, hoewel dit erg duur is. De MIVB wil dit gaan doen. Tot slot laadt de MIVB nog 20 ritten op die Mevrouw L zal terugvinden bij haar eerste bezoek aan een ontwaarder.

04004

Meneer V vraagt de terugbetaling van een maandabonnement dat hij de dag ervoor per vergissing heeft gekocht terwijl hij recht zou hebben op een OMNIO-abonnement. Hij vraagt de terugbetaling van het maandabonnement dat hij heeft gekocht als gevolg van een gebrek aan informatie. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman verwittigt Meneer V nu al dat de MIVB nooit maandabonnementen terugbetaalt en dat niets haar hiertoe verplicht.

04008

Een advocaat komt tussen voor de klant aan wie de MIVB een duplicaat van een maandabonnement heeft geweigerd. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman verduidelijkt dat de MIVB zich beroept op het Regeringsbesluit van 3 december 2009 dat de tarieven bepaalt. Volgens dit besluit wordt er geen duplicaat geleverd voor de maandabonnementen.

De MIVB is standvastig in de toepassing van deze beslissing. Door dit te doen, handelt ze in alle eerlijkheid. De ombudsman stelt niet aan de MIVB voor om van de redelijke bepaling, opgelegd door de wetgever, af te wijken.

05029

Meneer D vraagt hoe hij een terugbetaling kan bekomen van oude tramkaarten die nooit werden gebruikt. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties. Deze laatste zal de kaarten terugbetalen met een magnetische strip. De kaarten van vóór 1993 zijn kartonnen kaarten zonder magnetische strip.

06032

Meneer B is houder van een RVV-jaarabonnementscontract op een MoBIB-kaart. Maar zijn MoBIB-kaart werkt niet meer. Hij wendt zich tot de Kiosk. Men verkoopt hem een maandabonnement. De maand nadien gebeurt hetzelfde. Meneer B vraagt aan de MIVB om hem deze twee maanden terug te betalen. De MIVB weigert omdat "maandabonnementen nooit worden terugbetaald." De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat de MIVB - minstens tweemaal (februari en maart) - in zekere zin tweemaal dezelfde dienst heeft verkocht, te weten het recht om gedurende een maand te reizen. Zij heeft dit zelfs een derde maal gedaan omdat blijkt dat Meneer B ook een maandabonnement voor april had gekocht. Hij is pas op 15 april eindelijk naar een Bootik gegaan die zijn MoBIB-kaart in orde heeft gemaakt. Deze dubbele verkopen zijn des te minder aanvaardbaar omdat de MIVB, voor elk van deze maanden, aan Meneer B maandabonnementen heeft verkocht voor de volle prijs terwijl hij houder was van een BIM-jaarabonnement.

Bovendien gebeurden deze aankopen in een Kiosk, d.w.z. dat de verkopers agenten van de MIVB waren. De MIVB stemt erin toe om haar standpunt te herzien. Ze vraagt alleen aan de klant om de drie tickets voor te leggen waarvoor zij over een boekhoudkundig bewijsstuk kan beschikken. Meneer B gehoorzaamt graag en de MIVB betaalt drie maanden terug.

06035

In de Bootik Rogier heeft Meneer D 50 euro betaald voor een MoBIB-kaart die normaal 5 euro kost.

De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties. Deze antwoordt Meneer D dat zijn MoBIB-kaart is opgeladen met een maandcontract van 45 euro voor een maand die verstreken is en dat, conform het besluit dat de tarieven bepaalt, de maandabonnementen nooit worden terugbetaald. Meneer D wendt zich opnieuw tot de ombudsman. Hij meent dat het gaat om de gedwongen verkoop van een maandabonnement. Hij vordert de 45 euro. De klacht van Meneer D is ontvankelijk.

Er is geen gedwongen verkoop. Enerzijds begreep de loketbediende dat Meneer D een maandabonnement wilde. Anderzijds heeft Meneer D betaald met een bankkaart door het bedrag van 50 euro op de terminal goed te keuren.

De MoBIB-kaart werd echter niet gebruikt tijdens de maand dat het maandabonnementcontract geldig was. Daarna werd de kaart pas opgeladen met contracten van 10 ritten.

Meneer D gaat ermee akkoord vier contracten van 10 ritten te ontvangen, met een totale waarde van 44,80 euro, als compensatie voor de kosten van het maandabonnement dat hij niet gebruikt heeft.

06048

Mevrouw J beschikte over een jaarabonnement toen haar werkgever besliste om er voor haar een te kopen. Ze is naar een Bootik gegaan om de schuld van haar abonnement terugbetaald te krijgen. In plaats van haar onmiddellijk de schuld van haar abonnement terug te betalen, heeft de bediende haar een aanvraagformulier gegeven voor de terugbetaling van een MoBIB-kaart. Mevrouw J heeft dit formulier ingevuld en overhandigd. Sindsdien heeft ze niets meer gehoord. Enerzijds eist ze dat de MIVB haar 3 euro vergoedt in overeenstemming met de restwaarde van het gebruiksrecht van de MoBIB-kaart die ze in de Bootik heeft afgegeven. Anderzijds vraagt ze een schadevergoeding voor het feit dat de MIVB haar de schuld van het jaarabonnement laattijdig heeft terugbetaald. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de Bootik de procedure niet gerespecteerd heeft. De MoBIB-kaart blijft immers persoonlijk. De werkgever betaalt niet de kaart, maar alleen het "contract", d.w.z. het abonnement. De Bootik moest de kaart niet inwisselen. Ze moest zich beperken tot controleren of het nieuwe contract in de database stond om dit op de kaart te laden. Welnu, het nieuwe contract werd ingevoerd en het contract kon worden geladen op het moment dat Mevrouw J in de Bootik langskwam. De schuld van het abonnement moest worden terugbetaald. De MoBIB-kaart moest niet worden teruggenomen en worden vervangen door een nieuwe. Als de MIVB te MoBIB-kaart toch per se wilde vervangen, zou ze dit op haar kosten moeten doen. De nieuwe kaart zou enkel de verlenging van de oude kaart zijn.

Vervolgens stelt de ombudsman vast dat de database van de abonnementen geen enkel spoor bevat van een nieuwe kaart die door de Bootik werd uitgegeven. Bij twijfel stuurt de correspondent van Mevrouw J een nieuwe MoBIB-kaart waarop het contract geladen is naar de Klantenrelaties van de MIVB. Vanaf dat moment nodigt de ombudsman Mevrouw J uit om, indien nodig, de kaart die haar in de Bootik werd overhandigd terug binnen te brengen.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB vanaf de eerste klacht een uitvoerige verklaring had kunnen geven waarop Mevrouw J recht had en excuses had kunnen aanbieden voor de fout van de bediende.

Mevrouw J heeft ook reden tot klagen over de traagheid van de vergoeding van de rest van het jaarabonnement. De traagheid van de vergoedingen maakte reeds het voorwerp uit van de eerste van de negentien aanbevelingen van het jaarverslag van 2009 van de ombudsman. Het is echter niet gebruikelijk dat de MIVB de vertraging in de betaling goedmaakt met een schadevergoeding.

Hij stelt vast dat het voorafgaande een gebaar van dank voor de moeite die Mevrouw J heeft genomen en die ze nog zou kunnen nemen door de kaart die ze in de Bootik heeft ontvangen terug te sturen, niet in de weg mag staan.

07012

Mevrouw S heeft een MoBIB-kaart gekocht die geladen is met een MTB-jaarabonnement.

Ongeveer 10 dagen later koopt haar werkgever voor haar een gecombineerd abonnement NMBS + MIVB + De Lijn.

Dit abonnement is beter geschikt omdat het gratis is voor haar.

Mevrouw S vraagt aan de MIVB om haar de 530 euro van het MTB-jaarabonnement terug te betalen.

Mevrouw S gaat naar een Bootik. Ze vult er een formulier in en overhandigt het MTB-abonnement.

Mevrouw S weigert echter om de MoBIB-kaart terug te geven. Het lijkt haar normaal om deze te houden aangezien affiches overal aangeven dat de kaart nodig is voor toegang tot de metro.

Mevrouw S informeert verschillende malen naar de terugbetaling. De Bootik stelt haar gerust en men geeft haar zelfs het telefoonnummer van een verantwoordelijke. Het blijkt dat deze verantwoordelijke met ziekteverlof is.

Toch heeft Mevrouw S bijna vier maanden later de terugbetaling nog steeds niet ontvangen. De klacht is ontvankelijk.

Als de ombudsman de MIVB ernaar vraagt, verklaart de MIVB eerst dat de NMBS het gecombineerde abonnement heeft geleverd en dat de klant bijgevolg moet onderhandelen met de NMBS.

De ombudsman denkt er heel anders over. Hij stelt vast dat de MIVB twee keer dezelfde dienst heeft verkocht: eerste keer rechtstreeks door het MTB-abonnement te verkopen, een tweede keer via de NMBS. De MIVB is dus verplicht om het ongebruikte deel terug te betalen, met het risico dat de klant voor bepaalde maatregelen naar een station moet.

Op voorstel van de ombudsman neemt de afdeling Klantenrelaties contact op met Mevrouw S.

De MIVB beperkt zich echter eerst tot Mevrouw S uitnodigen om naar een station te gaan om er de MoBIB-kaart te vragen die de NMBS geacht werd te leveren met het gecombineerde abonnement. Het station weigert. Ze moest dit trouwens doen omdat men geen houder mag zijn van twee MoBIB-kaarten tegelijkertijd.

Mevrouw H komt dus terug bij de maatschappelijke zetel van de MIVB. Deze annuleert dan eindelijk het MTB-contract.

Vervolgens ontspoord het verhaal opnieuw. In plaats van naar een NMBS-station te gaan opdat men voor haar een nieuwe MoBIB-kaart van de NMBS kan maken, gaat Mevrouw S naar een Bootik van de MIVB waar men voor haar een nieuwe MoBIB-kaart van de MIVB maakt. Men laadt er zelfs het MTB-contract op dat zopas werd geannuleerd.

Bij terugkeer naar de maatschappelijke zetel van de MIVB wordt de kaart opnieuw geannuleerd.

Mevrouw S kan eindelijk terug naar het station gaan. Daar ontvangt ze eindelijk een MoBIB-kaart van de NMBS. Ten slotte geeft Mevrouw S de MoBIB-kaart van de MIVB terug en staat niets de terugbetaling nog in de weg.

De MIVB betaalt 475 euro terug, rekening houdend met een berekening waarbij de ingegane maand wordt afgetrokken naar verhouding van de prijs van een maandabonnement. In de tien gebruiksdagen overlappen twee maanden elkaar, maar de MIVB stemt erin toe af te wijken van deze regel waarbij elke ingegane maand wordt afgetrokken.

Mevrouw S verneemt tevreden dat haar nieuwe abonnement haar ook toelaat om op de lijnen van De Lijn te reizen, zelfs buiten de MTB-zone.

Opmerkingen

Niet alleen liet deze betaling lang op zich wachten. Maar ook werd de klagster verplicht tot talrijke onnodige en zelfs tegenstrijdige acties.

De MIVB zou de moeite moeten nemen om een terugbetalingsprocedure op te stellen die de maatregelen vereenvoudigt.

08002

Mevrouw L beschikt sinds twee jaar over een MoBIB-kaart die ze per 10 ritten oplaadt. Haar kaart is gebarsten en is onbruikbaar geworden. Mevrouw L is naar een Bootik gegaan om deze te vervangen. Enerzijds klaagt ze dat ze 10 euro moest betalen voor de vervanging en anderzijds dat ze de 10 ritten die nog op haar oude kaart overbleven niet kon recupereren. Haar klacht is ontvankelijk.

De MIVB heeft gehandeld conform de wetten en reglementen door van mevrouw V 10 euro te vorderen voor het duplicaat.

Mevrouw V vermeldt artikel 2.6 van de algemene voorwaarden die met name gepubliceerd zijn op de website www.mivb.be, maar dit artikel heeft enkel betrekking op "technische storingen". In dit geval vervangt de MIVB de kaart gratis voor de gebruiker. Als het om een "beschadiging" gaat, is artikel 2.5 van toepassing. De MIVB levert dan het duplicaat op kosten van de gebruiker. Het regeringsbesluit inzake de geldende tarieven sinds 1 februari 2010 legt de duplicaatkosten vast op 10 euro.

De ombudsman stelt daarentegen aan de MIVB voor om Mevrouw L tegemoet te komen door de ontbrekende ritten te laden. Als de MIVB een duplicaat overhandigt, moet dit immers volledig zijn. Een duplicaat is een conforme kopie. Anders is het geen duplicaat. Het blijkt dat moeilijkheden met de informatica de MIVB momenteel beletten om dit doel te bereiken. Deze moeilijkheden zouden de MIVB evenwel niet toestaan om op zijn minst de terugbetaling te weigeren. Sindsdien heeft de tussenkomst van de ombudsman de MIVB ertoe aangezet deze onregelmatigheid te regelen.

Het laden gebeurt dus bij een ontwaarder nadat de database is aangepast. Mevrouw V moet dus niet meer langsgaan bij een Bootik.

09023

Mevrouw B heeft voor haar dochter een schoolabonnement gekocht gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap.

Het kind is op straat lastiggevallen en wil het openbaar vervoer niet meer nemen. Mevrouw B heeft gevraagd om de terugbetaling van het abonnement. De MIVB weigert gezien het contract bepaalt dat dit soort abonnement niet kan worden terugbetaald.

De klacht van Mevrouw B is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat, behalve het feit dat Mevrouw B vraagt om af te wijken van het contract dat ze heeft ondertekend, indien de MIVB Mevrouw B zou vergoeden, zij ook de Franse Gemeenschap moet vergoeden. De Overeenkomst tussen de MIVB en de Franse Gemeenschap sluit deze mogelijkheid uit. Dit is overigens de reden waarom het formulier van de Franse Gemeenschap vermeldt dat deze abonnementen niet worden vergoed.

Om de argumentatie van Mevrouw B een kans te geven, moest ze een document voorleggen met het bewijs van overmacht. Bij gebrek hieraan kon de ombudsman niet aan de MIVB voorstellen om de vraag van Mevrouw B in te willigen. Hij stelt aan Mevrouw B voor om hem bijvoorbeeld de referenties van een proces-verbaal van een ingediende klacht bij de politie mee te delen. Zo zou hij beschikken over een stuk dat de vraag kon ondersteunen.

Mevrouw B geeft hier geen gevolg aan.

09034

Meneer K heeft een verkeerde handeling gesteld bij het verlengen van zijn maandabonnement. In plaats van het te verlengen voor de komende maand, heeft hij het verlengd voor de maand die volgt. Maar hij maakt er die maand geen gebruik van. Hij is dan in het buitenland. Hij is naar een Bootik gegaan om te vragen de geldigheidgegevens te wijzigen. Dit is hem geweigerd. Hij heeft een ander abonnement gekocht voor de komende maand.

Meneer K wendt zich tot de ombudsman om de terugbetaling van het abonnement te bekomen dat hij per vergissing heeft gekocht. Omdat het bezoek aan de Bootik het voorwerp van de klacht is, kan de ombudsman dit bezoek zelf niet in aanmerking nemen als een klacht bij de MIVB. Meneer K heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. Bijgevolg is de ingediende klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de klacht echter door aan de afdeling Klantenrelaties. De klager zal geen vergoeding bekomen. De MIVB merkt terecht op dat de klager zelf de geldigheidsdatum had gekozen en bevestigd.

10008

Mevrouw K klaagt over het feit dat ze al maanden wacht op de terugbetaling van de schuld van een abonnement. Haar klacht is ontvankelijk.

De afdeling Klantenrelaties laat de ombudsman weten dat de terugbetaling in behandeling is.

10016

Mevrouw F is houder van twee "gratis" MIVB-abonnementen: een abonnement via de derde betalingsregeling geleverd door zijn werkgever en een "Bruxell'AIR"-abonnement. Ze vraagt de terugbetaling van het abonnement via de derde betalingsregeling. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Op aanraden van de ombudsman richt Mevrouw F zich tot de dienst Klantenrelaties. Deze informeert haar dat haar vraag om terugbetaling via haar werkgever moet worden ingediend. Het zou immers ongepast zijn dat Mevrouw F de terugbetaling van een abonnement ontvangt dat ze niet heeft betaald.

10028

Als student ingeschreven aan de Université Libre de Bruxelles heeft de dochter van Mevrouw M een abonnement "Franse Gemeenschap" gekocht, waarvan Mevrouw M de terugbetaling vraagt. Ze rechtvaardigt haar verzoek door uit te leggen dat haar dochter zich aan de ULB heeft uitgeschreven om zich in Libramont in te schrijven.

De MIVB weigert de terugbetaling. De klacht van Mevrouw M is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB of de Franse Gemeenschap minstens op twee plaatsen meedeelt dat terugbetaling uitgesloten is.

In de brochure "Schoolabonnementen" van de MIVB kan men op pagina 13 lezen dat *"Het schoolabonnement kan gedeeltelijk worden terugbetaald in een BOOTIK bij stopzetting van de studies of onder bepaalde voorwaarden. Er worden administratieve kosten ten belope van € 10 aangerekend."*

Hoewel men dit document mogelijk niet kent, geldt dit niet voor het "Attest van de Franse Gemeenschap waarin duidelijk wordt bepaald dat *"De Franse Gemeenschap een vermindering van 50 % * aanbiedt op de prijs van MIVB- en MTB-schoolabonnementen."* De asterisk verwijst naar een voetnoot onderaan de pagina die voorziet dat: *"Het abonnement niet mag worden terugbetaald."*

De ombudsman besluit dat moet worden vastgesteld dat de weigering tot terugbetaling voortvloeit uit de overeenkomst.

2.1.2.2. Terugbetaling van overtollige ontwaardingen

08020

Meneer L heeft een 10-rittenkaart ontwaard en hij stelt vast dat er na de transactie niets op de kaart gedrukt staat. Meneer L gaat naar een ander toestel dat deze keer het debet van een rit correct afdruckt. Maar hij constateert dat er twee ritten werden gedebiteerd. Zijn klacht naar de MIVB is onbeantwoord gebleven. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De MIVB betaalt hem terug.

2.1.2.3. Defect van een toestel of een vervoerbewijs

02008

Meneer D heeft problemen met het opladen van zijn MoBIB-kaart. Hij moest verschillende malen naar een Bootik om laadtransacties uit te voeren die werden voltooid met het afdrukken van een "storingsbericht". Zijn kaart is onleesbaar. In het station Demey probeerde Meneer D de twee lezers, evenals de twee GO-punten met hetzelfde resultaat, niets dus. Vervolgens is hij naar de Bootik van het station Rogier gegaan waar hij ongeveer een half uur heeft gewacht. De werknemer stelde vast dat de kaart onleesbaar was, heeft een nieuwe kaart voor hem gemaakt, maar weigerde om de vervoersbewijzen op de oude kaart over te dragen naar de nieuwe kaart. Ze heeft Meneer D aangeraden om contact op te nemen met de afdeling Klantenrelaties om het contract van 10 ritten op de oude kaart naar de nieuwe te kunnen laten overdragen. Meneer D vraagt aan de MIVB om een commercieel gebaar te doen voor alle verloren tijd. Hij richt zich tot de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk.

De afdeling Klantenrelaties verklaart dat het momenteel technisch onmogelijk is om een contract op een defecte kaart over te dragen naar een nieuwe kaart. Het personeel in de Bootik is absoluut niet aansprakelijk. Meneer D wordt billijk vergoed, maar in JUMP-kaarten.

02016

Mevrouw G klaagt over de breekbaarheid van de MoBIB-kaarten. Binnen haar gezin moesten in een jaar drie kaarten worden vervangen, kosten 30 €. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman meldt echter dat hij bijzondere aandacht besteedt aan de klachten met betrekking tot de aankoop en het gebruik van de vervoersbewijzen in het algemeen, en van de MoBIB-kaarten in het bijzonder.

Hij voegt hieraan toe dat er zelden klachten over het MoBIB-systeem aan hem worden doorgegeven. In 2009 hadden van de 13 klachten over het MoBIB-systeem slechts twee klachten betrekking op beschadigde kaarten. In het eerste van die gevallen had de klager zelf een abnormaal gebruik van de kaart beschreven. In het tweede geval gaf de MIVB toe dat de fout bij de kaart lag.

Kortom, hoewel niet te ontkennen valt dat sommige kaarten breekbaar lijken, maakt het kleine aantal gebreken van die aard het weinig waarschijnlijk dat drie houders in hetzelfde gezin dit gebrek ondervinden indien er geen sprake is geweest van abnormaal gebruik. Het is des te minder waarschijnlijk dat een van de kaarten reeds een vervangende kaart is. Dit sluit uit dat de kaarten deel uitmaken van dezelfde serie.

03024

Meneer B klaagt over de betrouwbaarheid en de garantietermijn van de MoBIB-kaarten, de openingsuren van de Bootik in Roodebeek en het gebruik van een te duur telefoonnummer. Hij heeft geen antwoord van de MIVB gekregen. De klacht is ontvankelijk.

Als gevolg van de tussenkomst van de ombudsman reageert de afdeling Klantenrelaties uitvoerig.

03045

Meneer B ondervindt moeilijkheden bij het valideren van zijn defecte MoBIB-kaart. Hij moet deze vervangen. Bij de vervanging stelt de MIVB-agent vast dat er nog 8 ritten op de oude kaart geladen zijn. Hij meldt dat hij de inhoud van een defecte kaart niet kan overdragen naar een nieuwe. Op het moment dat de agent de kaart testte, werkte deze onmiddellijk, er werd dus een rit afgetrokken. Meneer B vraagt of hij 9 geladen ritten kan recupereren. De afdeling Klantenrelaties antwoordt dat als de kaart niet meer werkt zonder zichtbare schade, deze gratis wordt ingeruild. Als de kaart beschadigd is, levert de MIVB een duplicaat voor het tarief van 10 euro. Als er een duplicaat van de kaart werd overhandigd, gaat de inhoud van de defecte kaart verloren. De klacht van Meneer B is ontvankelijk. De ombudsman stelt aan de MIVB voor om het dossier opnieuw te bekijken. Hij stelt vast dat, volgens de "gebruiksvoorwaarden" van de MoBIB-kaart gepubliceerd op de website www.mivb.be, de MIVB geacht wordt een duplicaat te leveren. Een duplicaat is per definitie een kopie conform het origineel. Meneer B heeft voor dit duplicaat 10 euro betaald. Bovendien geeft de MIVB op haar website aan dat enkel de abonnementen op de nieuwe kaart worden overgedragen. Momenteel zouden informaticaproblemen beletten dat andere vervoersbewijzen zoals 10-rittencontracten worden overgedragen. Dus hoewel de MIVB zich er volgens haar eigen bepalingen in de gebruiksvoorwaarden toe "verbindt" om een duplicaat te leveren, belet dit obstakel in de informatica dat. De MIVB heeft aan Meneer B een andere kaart geleverd. Dit is geen duplicaat omdat niet alle contracten hierop staan. Bijgevolg is het aan de MIVB om Meneer B de contracten te vergoeden die ze niet kon overdragen, zijnde hier 9 ritten. De afdeling Klantenrelaties verstuurt 9 kaarten van 1 rit naar Meneer B. Meneer B bedankt.

03048

Mevrouw B klaagt over het feit dat haar zoon, die een MoBIB-schoolabonnement heeft, 2 euro moest betalen voor zijn rit omdat zijn kaart niet werkte. Haar klacht is onontvankelijk omdat zij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman informeert Mevrouw B echter over het feit dat het niet toegestaan is om te reizen zonder geldig vervoerbewijs, wat het geval is met een MoBIB-kaart "zonder pieptoon". Hetzelfde geldt voor een papieren abonnement dat onleesbaar is. Een controleur zal zeker een proces-verbaal opstellen als het om een inbreuk gaat. De MIVB zal dan gegronde redenen hebben om een toeslag te eisen. De bestuurder kan op geen enkele manier de MoBIB-kaart controleren. Hij kan enkel vaststellen dat deze niet werkt. In dit geval moet hij een vervoerbewijs verkopen voor de prijs van 2 euro overeenkomstig de instructies van zijn werkgever. Vervolgens kan de klant de terugbetaling van de 2 euro vragen aan de MIVB en zijn kaart laten controleren in een Bootik van de MIVB. Als de kaart niet beschadigd is, levert de MIVB gratis een duplicaat. Als de kaart daarentegen beschadigd is, wordt het duplicaat geleverd door middel van een betaling van 10 euro.

04003

Meneer D heeft bij de MIVB geklaagd over de slechte werking van de MoBIB-kaart. Omdat er al meer dan 30 dagen verstreken zijn sinds zijn klacht bij de MIVB, richt Meneer D een herinnering met kopie aan de ombudsman.

De ombudsman komt tussen en de MIVB antwoordt.

Meneer D is echter niet tevreden met dit antwoord. Hij herinnert aan het incident Een ontwaarder had een MoBIB-kaart geweigerd terwijl er na daaropvolgende controle in de Kiosk nog 3 ritten overbleven. De Kiosk had er hier op vraag van Meneer D nog 10 extra bij opgeladen. Meneer D meende dus over 13 ritten te beschikken.

De toets "Info" op de ontwaarder kent hem echter maar 9 ritten toe. Na bevestiging dat hij wel 3 resterende ritten heeft zien staan en dat hij 10 nieuwe ritten heeft geladen, raadde de bediende in de Kiosk hem aan naar een Bootik te gaan. De Bootik kon geen verklaring geven. Ze heeft de klacht niet geregistreerd. Ze kon enkel aanraden schriftelijk bezwaar te maken.

Het antwoord van de MIVB omvat drie keer excuses: eerst voor haar laattijdige antwoord, vervolgens voor de informaticafout waardoor de bediende in de Kiosk per vergissing bevestigde dat er nog 3 ritten op de kaart stonden, tot slot voor de ontvangst in de Bootik.

Meneer D heeft wel een antwoord gekregen, zelfs al stelt hem dit niet tevreden, en hij vraagt niet meer aan de ombudsman om tussen te komen.

Opmerkingen.

Wanneer een klacht onderzoekstermijnen vereist, moet de MIVB minstens de ontvangst van de klacht berichten.

Wanneer een klant een storing meldt, is het beter om hem of haar te bedanken dan excuses aan te bieden. Het is niet ongepast dat deze dankbetuigingen gepaard gaan met bijzondere aandacht.

04011

Mevrouw V heeft geprobeerd haar MoBIB-kaart op te laden bij een GO-paal. Haar bankrekening werd gedebiteerd met een bedrag dat gelijk is aan de aankoop van 20 ritten, maar deze werden niet op de kaart geladen. De klacht is ontvankelijk. De MIVB betaalt haar terug.

04029

Mevrouw L heeft betaald voor een vervoerbewijs dat haar niet geleverd is bij de paal. De dienst Klantenrelaties heeft geen gevolg gegeven aan haar verzoek om terugbetaling. Haar klacht is ontvankelijk.

De afdeling Klantenrelaties betaalt Mevrouw L terug.

04043

Meneer L trachtte een 10-rittenkaart te kopen aan de verkoopsautomaat in het Zuidstation.

Hij werd gedebiteerd, maar er is hem geen enkele kaart geleverd. Zijn klacht is ontvankelijk.

De MIVB betaalt 12,50 euro terug.

05007

Mevrouw Y beschikt over een MoBIB-kaart geleverd door de NMBS met een gecombineerd abonnement NMBS+MIVB. De kaart werkt niet op het net van de MIVB. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman raadt Mevrouw Y aan om eerst de werking te testen door de kaart vlak voor de O van MoBIB op de ontwaarder te houden. Als de kaart niet wordt gelezen, probeer dan dezelfde handeling op een ander valideertoestel. Als geen enkel valideertoestel de kaart leest, moet men naar een NMBS-station gaan, bij voorkeur het station dat de kaart heeft uitgegeven.

De loketbediende van de MIVB zal de kaart controleren. Als zijn apparatuur de kaart niet leest, maakt de NMBS gratis een nieuwe kaart voor haar.

Ter informatie, de ombudsman voegt pas binnen twee jaar de twee contracten toe van NMBS en MIVB die op de MoBIB-kaart staan. Intussen heeft de reiziger in de overgangsfase nog steeds de treinkaart en het "+"-contract dat op de MoBIB-kaart geladen is nodig.

05024

Er blijven 10 ritten over op de MoBIB-kaart van Meneer V, maar de kaart is onleesbaar geworden. Meneer V gaat naar een Bootik om ze in te ruilen. De werknemer aan het loket raadt Meneer V aan om contact op te nemen met de afdeling Klantenrelaties om de contracten over te dragen op de nieuwe kaart.

In eerste instantie meent de afdeling Klantenrelaties te kunnen bevestigen dat alle ritten werden gebruikt. Meneer V antwoordt aan Klantenrelaties en maakt een kopie over aan de ombudsman. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

Als gevolg van de tussenkomst van de ombudsman stelt Klantenrelaties vast dat op de oude MoBIB-kaart een ongebruikt contract van 10 ritten staat. De MIVB zorgt ervoor dat Meneer V opnieuw over zijn 10 ritten kan beschikken.

05025

Terwijl hij tweemaal zijn MoBIB probeerde op te laden is de rekening van Meneer D gedebiteerd met het bedrag van de ritten zonder dat deze op zijn kaart zijn geladen. De MIVB heeft de eerste terugbetaling geweigerd bij gebrek aan bewijs. De klacht van Meneer D is ontvankelijk voor wat betreft de eerste aankoop, nog niet voor de tweede.

Omwille van praktische redenen behandelt de ombudsman de twee aankopen in hun geheel. Bij problemen wordt de verkoopsautomaat geacht een "vergoedingsbon" te leveren, op vertoon waarvan de verkooppunten Kiosk en Bootik onmiddellijk terugbetalen als de betaling werd geregistreerd, maar het contract niet werd geladen. Bij gebrek hieraan is het noodzakelijk om een klacht in te dienen op basis van bewijzen, zoals rekeninguittreksels. Bij zijn bezoek aan de Bootik na het eerste incident heeft Meneer D, die de "vergoedingsbon" niet had, het rekeninguittreksel voorgelegd. De ombudsman stelt vast dat het voor dit eerste incident nuttig zou zijn een kopie van het rekeninguittreksel dat in de Bootik werd getoond naar Klantenrelaties te sturen, om de reconciliatie van de rekeningen bij de MIVB te vergemakkelijken en Meneer D tegemoet te komen. Voor wat betreft het tweede incident heeft Meneer D de vergoedingsbon nog niet overhandigd.

De ombudsman informeert Meneer D over het dichtstbijzijnde verkooppunt en de openingsuren. Meneer D bedankt en informeert de ombudsman dat hij maatregelen zal nemen. De MIVB betaalt hem terug.

06027

Meneer G werd gedwongen om zijn defecte MoBIB-kaart te vervangen. Tussen de 16 en de 18 ritten werden niet van de oude kaart overgedragen op de nieuwe kaart. De klacht van Meneer G is ontvankelijk. Als gevolg van de tussenkomst van de ombudsman wordt Meneer G in het gelijk gesteld. De ontbrekende ritten worden op de kaart geladen.

06036

De 5-rittenkaart van Meneer C is onbruikbaar geworden. Meneer C klaagt dat de agent aan het loket hem een envelop heeft gegeven die hij moest terugsturen naar de MIVB. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Opmerking. Kan de MIVB niets regelen om klanten rechtstreeks aan het loket terug te betalen?

07013

Meneer F verklaart dat hij zijn MoBIB-kaart beschadigd heeft toen hij ze wilde ontwaarden. Hij heeft hierover geklaagd bij de MIVB. Deze heeft hem een duplicaat voorgesteld waarvoor ze 10 euro vorderde. Meneer F eist dat de kaart gratis wordt vervangen. De klacht is ontvankelijk.

Om een gratis duplicaat te eisen, verwijst Meneer F naar artikel 2.6 van de algemene voorwaarden dat bepaalt dat: *"De MIVB verbindt er zich toe om bij een technische disfunctie van de kaart in de loop van de eerste vijf jaren, ze zonder kosten voor de gebruiker te vervangen."*

De ombudsman merkt op dat er een "technische" disfunctie moet zijn om de kaart gratis te vervangen.

De MIVB is niet nagegaan of het om een technische disfunctie ging. Ze heeft artikel 2.5. van dezelfde Gebruiksvoorwaarden toegepast: *"In geval van verlies of beschadiging van de MoBIB-kaart ingevolge een gebruik dat niet overeenkomst met de gebruiksaanwijzing of ingevolge nalatigheid, verbindt de MIVB zich ertoe om, op kosten van de gebruiker, een nieuwe kaart te leveren in de vorm van een duplicaatkaart (volgens het op die datum geldende tariefrooster)."*

Het tariefrooster wordt bepaald door het besluit van 3 december 2009, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 18 januari 2010 (pagina 2041): "Kosten voor duplicaat van de MoBIB-kaart 10,00 €"

Het blijkt dat de kaart drie keer werd geladen in januari, elke keer met een contract van 10 ritten. De kaart werd de laatste keer opgeladen op 26 januari 2010. De kaart vertoonde dus op dat moment geen technisch defect. De ombudsman stelt voor dat Meneer F de toepassing van artikel 2.5 aanvaardt door de 10 euro duplicaatkosten te betalen.

Meneer F is niet tevreden.

08003

Meneer D heeft vastgesteld dat zijn MoBIB-kaart slechts af en toe werkt. Hij beweert dat de kaart "gedemagnetiseerd" is. Hij vreest dat hij ongewild doorgaat voor een fraudeur. Bijgevolg wil hij een klacht indienen tegen de MIVB. Hij verwijt de MIVB dat ze hem een systeem oplegt, maar dit systeem is niet betrouwbaar en legt zijn privéleven bloot.

Meneer D heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. Daarom is de klacht voor de ombudsman niet ontvankelijk.

Deze verduidelijkt echter dat de MoBIB-kaart een chipkaart is. Ze kan niet worden "gedemagnetiseerd", zoals bepaalde agenten ten onrechte beweren. Hij voegt eraan toe dat het noodzakelijk is om naar een Bootik te gaan om het duplicaat te laten maken.

Meneer D laat de ombudsman toe zijn klacht door te geven aan de MIVB. Hij voegt eraan toe dat hij de vorige dag is overgegaan tot het vervangen van zijn MoBIB-kaart in een Bootik en dat niet alleen de houding van de agent ten opzichte van hem beledigend was, maar dat hem ook werd gevraagd 10 euro te betalen voor het vervangen van zijn kaart. Meneer D is niet tevreden met het antwoord van de MIVB.

Deze nieuwe klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman herinnert eraan dat er geen enkel risico is op demagnetisatie van de kaart.

Voor wat betreft het respecteren van het privéleven vestigt de ombudsman de aandacht van Meneer D op de andere chipkaarten die gegevens bijhouden, zoals bankkaarten. Hij voegt eraan toe dat dit niet de enige zijn: De meest onbetrouwbare zijn ongetwijfeld de getrouwheidskaarten die de klant overhandigt aan de kassa van de supermarkt. Hiermee kunnen, artikel per artikel en minuut per minuut, al zijn consumptiegewoonten worden geregistreerd. Om nog maar te zwijgen over de gsm waarmee de gebruiker constant kan worden gelokaliseerd. Daarom legt de wet een verklaring op bij de Commissie voor de Bescherming van het Privéleven. Deze instelling zorgt dat de wettelijke verplichtingen worden nageleefd.

Omdat Meneer D zinspeelt op persartikelen merkt de ombudsman op dat deze niets aanstootgevends aan het licht brengen. Een artikel in het bijzonder heeft betrekking op de verplaatsing van en naar het werk die door de werkgever wordt betaald. Een werknemer van een Federale Overheidsdienst weigert zijn werkgever het recht om te controleren of deze kosten niet verkeerd worden gebruikt. Of hij maakt zich althans zorgen over de manieren waarover de werkgever beschikt om dit te controleren. In de praktijk is dit in dat kader zelden een voorwerp van geschil omdat de werkgevers in het algemeen weinig geneigd zijn om geld uit te geven aan dit soort onderzoek.

Door evenwel de terugbetaling te aanvaarden, gaat de werknemer ermee akkoord dat men het gebruik controleert. Reeds voor de invoering van de MoBIB-kaart werd een gestempelde tramkaart als bewijs geaccepteerd. De MoBIB-kaart biedt deze mogelijkheid niet meer. De ombudsman concludeert hieruit dat deze overwegingen complex zijn en in niets de vooroordelen van Meneer D rechtvaardigen.

Om ten slotte te komen op de woordenwisseling in de Bootik van de Naamse Poort informeert de ombudsman Meneer D dat hij een eerste verslag heeft ontvangen van de werknemers die hem hebben ontvangen. Het gaat om de antwoorden op de vraag om uitleg over de hiërarchie. Deze versie duidt op geprikkeldheid en er is zelfs een scène gemaakt. De MIVB had hierin beslist inschikkelijk moeten zijn.

Meneer D ziet af van tussenkomst door de ombudsman die hier nota van neemt.

10001

Mevrouw P heeft geprobeerd 20 ritten op haar MoBIB-kaart te laden. Haar rekening werd wel gedebiteerd met 22,40 euro maar er werden slechts 10 ritten op de MoBIB-kaart geladen. Voor de schuld heeft ze een "vergoedingsbon" gekregen. Ze is naar een Bootik gegaan om de situatie te regelen.

Mevrouw P vraagt aan de MIVB om de twee ritten te vergoeden die ze heeft betaald voor de heen- en terugreis naar de Bootik. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze minstens de afgelopen 30 dagen geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De afdeling Klantenrelaties betaalt de twee ritten van Mevrouw P terug.

10010

Mevrouw S wilde haar MoBIB-kaart laden bij een automatische paal. Haar rekening werd wel gedebiteerd met 11,70 euro, maar de 10 ritten werden niet geladen. De klacht van Mevrouw L is ontvankelijk.

De ombudsman komt onmiddellijk tussen bij de MIVB. Er is een verkeerde verrichting geweest. De MIVB downloadt de 10 ritten opnieuw en deze zullen de volgende middag op haar MoBIB-kaart staan.

11010

Mevrouw R moest haar MoBIB-kaart vervangen. Deze was niet meer leesbaar. Op de oude kaart waren nog 6 ritten geladen, die niet op de nieuwe kaart werden overgedragen. De klacht is ontvankelijk. De MIVB zal de MoBIB-database aanpassen voor de 6 ontbrekende ritten. Ze geeft aan Mevrouw R aan hoe ze te werk moet gaan om de 6 ritten op haar kaart te laden. Ze stuurt haar afzonderlijk twee kaarten met een rit op ter compensatie van de gebruikte kaarten om naar de handelsagentuur te gaan;

12002

Twee maanden geleden heeft Mevrouw K een defecte 10-rittenkaart teruggestuurd naar de MIVB. Ze verwondert zich dat ze nog steeds geen vervangende kaart heeft ontvangen. De klacht van Mevrouw K is ontvankelijk. Mevrouw K krijgt eindelijk voldoening.

12017

Meneer H legt uit dat een van zijn dochters, die gehandicapt is, een 10-rittenkaart heeft gekocht die niet werkt. Meneer H is naar een Bootik gegaan om de kaart in te wisselen. Daar antwoordde men hem eerst dat zijn dochter de kaart zeker niet heeft gevalideerd. Vervolgens testte de werknemer aan het loket de kaart, om uiteindelijk toe te geven dat ze niet werkt. Ze heeft Meneer H een klachtenformulier gegeven. Meneer H vraagt zich af waarom de MIVB een defecte kaart niet onmiddellijk vervangt. De MIVB kon echter het klachtenformulier dat Meneer H zopas bij de Back Office had verstuurd niet ontvangen. De klacht van Meneer H is niet ontvankelijk.

De ombudsman keurt de ontvangst van de MIVB in geval van een jong gehandicapt meisje af. De loketbediende volgt inderdaad de procedure die de MIVB haar oplegt, maar zij moet dit omzichtig doen. Na controle van het vervoerbewijs geeft de Back Office de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties. Naar omstandigheid verstuurt deze laatste een vervangende kaart. Niet zelden duurt dit alles meer dan drie weken.

Meneer K krijgt eindelijk voldoening.

Opmerking. De ombudsman heeft reeds aanbevolen om de terugbetalingprocedures te vereenvoudigen. Het is zelfs de eerste aanbeveling in zijn jaarlijks rapport van 2009. Bij het systematisch onderzoek door Back Office worden er inderdaad verduisteringen ontdekt zoals een verzoek tot terugbetaling voor bewijzen die van een bestuurder zijn gestolen. Maar deze enquêtes zijn vaak nutteloos. De MIVB moet daarom nagaan of de klantentevredenheid dit risico waard zou zijn. Deze evaluatie is aan de gang.

2.1.2.4. De ontwaarder heeft een vervoerbewijs "ingeslikt".

02019 (zie nieuwe klacht: 03025)

Man en vrouw van het echtpaar M hebben hun 10-rittenkaart ontwaard. De twee kaarten werden door het apparaat ingeslikt. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar hebben ingediend bij de MIVB.

03025 (zie 02019)

Man en vrouw van het echtpaar M hebben hun 10-rittenkaart ontwaard. De twee kaarten werden door het apparaat ingeslikt. Meneer M heeft klacht ingediend bij de MIVB. Meneer M informeert de ombudsman dat hij geen genoegdoening kreeg. De nieuwe klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

Het onderzoek toont aan dat de MIVB had gevraagd de plaats (en ongetwijfeld ook het uur) van het incident te verduidelijken alvorens ze deze klacht kon doorgeven aan de technische diensten ter controle. Maar de klager heeft niet meer op deze vraag geantwoord omdat hij die gegevens al eerder had meegedeeld toen hij klacht neerlegde in de Bootik. De klager had echter een nieuwe brief naar de MIVB verstuurd, nog steeds zonder die bijzonderheden.

De MIVB vroeg om deze inlichtingen omdat het incident werd geregistreerd op 15 februari, een datum na het incident. De ombudsman laat de correcte registratie op de juiste datum uitvoeren, op perron 4 van het station van Jette vóór vertrek van de trein van 8u09 naar het centraal station, volgens de gegevens die hem werden doorgegeven door het echtpaar M. De ombudsman verwittigt deze laatsten dat, rekening houdend met de controles door de technische diensten, de verwerking nog 3 tot 4 weken zou duren.

09006 (zie nieuwe klacht: 10015)

De magnetische 10-rittenkaart van de zoon van Mevrouw L is in een ontwaarder op tram 4 blijven steken. Er blijven nog 4 of 5 ritten over op deze kaart. De agent die de situatie heeft vastgesteld, heeft aan de zoon van Mevrouw L een klachtenformulier overhandigd dat in een voorgeadresseerde en voorgefrankeerde omslag moet worden teruggestuurd. De omslag, gekoppeld aan het oude adres van de MIVB, werd teruggestuurd naar de afzender. De MIVB heeft deze dus nooit ontvangen. Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman onontvankelijk.

Om de zaken gemakkelijker te maken, geeft de ombudsman de klacht van Mevrouw L door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

10015 (zie 09006)

De magnetische 10-rittenkaart van de zoon van Mevrouw L is blijven steken in een ontwaarder op de tram. Er blijven nog 4 of 5 ritten over op deze kaart. De nieuwe klacht van Mevrouw L is ontvankelijk. De afdeling Klantenrelaties zal een 10-rittenkaart versturen.

10034

Een ontwaarder in het station Horta heeft de 10-rittenkaart van Mevrouw M ingeslikt.

De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB. De MIVB verstuurt een 10-rittenkaart per post.

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 beklaagt over een onjuiste of zelfs onrechtvaardige behandeling.

2.1.3.1. Fouten van de MIVB of van de klant

01002

Mevrouw L betwist telefonisch een inningsincident van 2007. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman stelt vast dat de Vrederechter Mevrouw L in 2008 heeft veroordeeld tot het betalen van de toeslag en de kosten. De ombudsman kan zich niet verzetten tegen een vonnis. Hij sluit het dossier.

01009

Mevrouw R zat zonder vervoerbewijs op een tram. Op het moment van deze inbreuk, in 2009, was de toeslag voor een abonnee beperkt tot 8 euro op voorwaarde dat deze binnen 10 werkdagen werd betaald en het abonnement binnen dezelfde termijn werd voorgelegd. Anders bedroeg de toeslag 84 euro. Mevrouw R heeft de 8 euro betaald en ze heeft een kopie van haar maandabonnement aan het voorkeurstarief "jonger dan 25" verstuurd. De MIVB heeft echter 84 euro gevorderd. Mevrouw R heeft het verschil van 72 euro niet betaald. Aan de deurwaarders die door de MIVB werden aangesteld om de schuld te recupereren, antwoordde Mevrouw R dat de MIVB haar slecht geïnformeerd had. Ze richt zich tot de ombudsman. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat Mevrouw R een abonnement aan het voorkeurstarief "jonger dan 25" heeft voorgelegd terwijl ze ouder was.

De ombudsman informeert Mevrouw R dat hij geen enkele dwingende of schorsende bevoegdheid heeft en dat hij zich niet kan verzetten tegen de maatregelen die MIVB neemt om de schuld te vorderen. Zijn rol is een voorstel aan te bieden dat voor beide partijen gepast is.

Het volstaat niet om een abonnement voor te leggen. Dit moet ook geldig zijn. Mevrouw R heeft echter een abonnement voorgelegd aan een voorkeurstarief waarvoor ze jonger dan 25 moest zijn. Volgens haar geloofde ze dat ze te goeder trouw handelde en hier recht op te hebben tot aan het einde van haar studies, ongeacht haar leeftijd.

Mevrouw R voegt hieraan toe dat ze haar tickets al jaren in de boekenwinkel koopt, en dat de boekverkopers de leeftijd niet controleren. Het onderzoek toont aan dat Mevrouw R haar maandabonnementen tot januari 2009, vóór haar verjaardag, rechtstreeks bij de MIVB had gekocht. De ombudsman herinnert eraan dat de tarieven van de MIVB, naast publicatie in het Belgisch Staatsblad, met affiches worden aangekondigd. Het is dus onmogelijk om te argumenteren dat de MIVB de consument niet zou informeren.

De klacht is niet gegrond. De ombudsman stelt Mevrouw R voor contact op te nemen met de deurwaarders en hen eventueel om een spreading van betaling te vragen.

Mevrouw R antwoordt dan door een geval aan te halen dat door de ombudsman werd beschreven in een vorig jaarverslag. In werkelijkheid gaat het om iets heel anders. In dit andere geval kocht de betrokken klant elke maand een abonnement aan het vol tarief en het onderzoek heeft dit uitgewezen op basis van de gegevens van de aankopen in de Kiosk. Die maand ging de persoon naar de Kiosk van de MIVB. Op dat moment was de Kiosk niet bevoorrad, Wat het onderzoek ook heeft uitgewezen. De bediende heeft haar naar de boekverkoper aan de overkant gestuurd. Deze boekverkoper heeft zich vergist door haar een abonnement "jonger dan 25" te verkopen. De klaagster dacht eerst dat ze een promotiekorting had gekregen. Ze heeft zelfs spontaan het prijsverschil tussen de twee abonnementen gestort aan de MIVB, met 8 euro erbovenop.

Terugkomend op het geval van Mevrouw R herinnert de ombudsman eraan dat ze in haar eerste brief verklaarde dat ze meende te goeder trouw recht te hebben op deze vermindering. In een latere brief verklaart ze dat de boekverkoper zich vergist heeft en dat ze in haar haast niet beseftte dat hij haar een abonnement aan voorkeurstarief had gegeven. Er is dus tegenstrijdig en de beslissing om de boete te betalen is verstandig.

01011

Mevrouw V, die regelmatig met De Lijn reist, wordt gecontroleerd in de metro. Haar vervoerbewijs werd niet ontwaard. Ze heeft de ontwaarder niet gevonden en vraagt of de MIVB hier rekening mee houdt. De afdeling Klantenrelaties antwoordt haar dat het ontwaardingssysteem in de Brusselse metro gelijkaardig is aan dat in alle metro's ter wereld. Mevrouw V, die 8 euro heeft betaald, vindt dat het gepaster is om haar een waarschuwing te geven in plaats van een toeslag. Ze vraagt aan de ombudsman om tussen te komen nadat ze van de deurwaarders een aanmaning heeft ontvangen om 76 euro te betalen. De klacht van Mevrouw V is ontvankelijk.

De ombudsman informeert Mevrouw V dat hij geen enkele dwingende bevoegdheid heeft en dat het bedrag van de toeslagen is vastgelegd door een Besluit van de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Hij vestigt de aandacht van de klant op het feit dat ze niet het recht heeft om een bedrag te beperken tot 8 euro dat voor een eerste inbreuk is vastgelegd op 84 euro, conform met wat er wordt aangegeven op het formulier dat haar de controleur werd overhandigd. De MIVB was vastbesloten om de deurwaarders te laten tussenkomen omdat er geen gevolg werd gegeven aan haar aanmaningen. Bovendien was de kaart die door Mevrouw V werd voorgelegd reeds eerder ontwaard in de Brusselse metro. Hoewel ontvankelijk is de klacht niet gegrond.

01015

Meneer D heeft een toeslag ontvangen op naam van zijn zoon. Hij roept identiteitsmisbruik in. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de dienst van de MIVB die belast is met het administratief beheer van overtredingen.

01020

Mevrouw K klaagt dat de MIVB, ondanks herhaaldelijk verzoek, haar het rekeningnummer via hetwelk ze een niet-betwiste toeslag kan vereffenen niet zou hebben meegedeeld. Het dossier werd naar de deurwaarders gestuurd en Mevrouw K vreest dat ze extra kosten moet betalen. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert Mevrouw K dat op het moment dat de inbreuk werd vastgesteld, de controleurs haar een overschrijvingsformulier moesten geven, samen met een "document met nuttige informatie" waarin uiteraard het rekeningnummer wordt vermeld van de bank aan dewelke de overschrijving moest worden gedaan.

Hetzelfde geldt voor de aanmaningsbrief van de MIVB. Op de aanmaning van de deurwaarders staat hun rekeningnummer vermeld. De deurwaarders wijzen Mevrouw K erop dat het haar toegestaan is om hen een afbetalingsplan te vragen dat het bedrag van de toeslag niet zal wijzigen. De schuld van Mevrouw K blijft 84 euro bedragen.

Kortom: het rekeningnummer is hetgeen de deurwaarders haar in hun aanmaning hebben meegedeeld. Het te betalen bedrag is 84 euro, spreiding van de betaling dient aan de deurwaarders te worden gevraagd en het bedrag van de toeslag blijft 84 euro bedragen.

Mevrouw K wordt ook op de hoogte gebracht van het feit dat in geval van vordering voor de Rechtbanken een vonnis zou kunnen leiden tot gerechtskosten die zij zou moeten betalen. Daarbij geeft de ombudsman het dossier uit handen als een zaak voor het gerecht wordt gebracht.

01028

Een Centrum voor sociale dienst komt tussen ten gunste van Meneer A die geen geldig vervoerbewijs kon voorleggen op het moment van de controle en die achteraf een kaartje voor een rit heeft gekocht.

De MIVB vordert een toeslag van 84 euro. De klacht van Meneer A is ontvankelijk.

De ombudsman informeert Meneer A dat de houder van een abonnement de vermindering van de toeslag naar 8 euro krijgt op twee voorwaarden: een kopie van dit document voorleggen en de 8 euro binnen de 10 werkdagen betalen en dat hetzelfde geldt voor een kaart met een of meerdere ritten. De reden ligt in het feit dat een abonnement op naam staat en een ticket niet. Het is bijgevolg onmogelijk om te controleren of het vervoerbewijs al dan niet toebehoort aan de persoon die het na het incident voorlegt. De ombudsman raadt Meneer A bijgevolg aan de toeslag onmiddellijk te betalen.

02018

Als vierde kind uit een groot gezin geniet Mejuffrouw M, 12 jaar, van een gratis abonnement. Ze werd gecontroleerd en was in het bezit van een vervallen abonnement. De ouders van de adolescent stemmen ermee in 8 euro te betalen, maar geen 84. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar hebben ingediend bij de MIVB.

De ombudsman stelt echter vast dat de inbreuk werd bewezen toen Mejuffrouw M niet beschikte over een abonnement op het moment van de controle. Hij voegt eraan toe dat de MIVB niet mag toestaan dat het recht op een gratis abonnement de aankoop van dit document, dat noodzakelijk blijft, opschort.

02027

Meneer Z betwist een vonnis geveld in een inbreukdossier. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman trekt zich terug gezien het feit dat hij zich niet kan verzetten tegen een vonnis.

02029

Mevrouw P is de moeder van een groot gezin. Ze is vergeten om het gratis abonnement van haar vierde kind te verlengen. Mevrouw P vraagt de afschaffing van de toeslag. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

02039

Mevrouw B klaagt bij de ombudsman over de behandeling van een inningsincident als gevolg van het vergeten van een abonnement. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat het dossier aanleiding had kunnen geven tot een toeslag van 84 euro in plaats van de gevraagde 8 euro. De toeslag werd immers niet binnen de termijn betaald en de kopie van het abonnement werd niet binnen de 10 dagen voorgelegd. De MIVB heeft verschillende aanmaningen aan Mevrouw B gericht alvorens eindelijk de kopie van het abonnement te ontvangen. De ombudsman stelt vast dat als de MIVB zich aan de strikte toepassing van het Besluit dat de tarieven bepaalt had gehouden, Mevrouw C nog 76 euro verschuldigd was.

Het is geen kwestie van goeder trouw. Het feit dat men geen geldig vervoerbewijs kan voorleggen, blijft een inbreuk, zelfs als gevolg van een vergetelheid.

Het incident is bovendien de tweede inbreuk in 24 maanden, in de zin van het Besluit dat de tarieven bepaalt. Het gaat nog om het niet kunnen voorleggen van een geldig vervoerbewijs. Mevrouw A reisde met een "J"-maandabonnement toen ze 25 was.

Ze legt uit dat ze haar "J"-abonnementen altijd kocht aan het loket van de MIVB. De MIVB zou dus haar informatieplicht verzuimd hebben.

Na controle verliep het laatste "J"-abonnement dat ze aan de loketten van de MIVB had gekocht op 31 juli 2009. Ze was toen nog geen 25 omdat ze in september verjaart. Er is geen enkele reden om de MIVB te verwijten dat ze haar informatieplicht verzuimd heeft. De ombudsman merkt op dat Mevrouw A de informatie had gekregen alvorens haar eerste "J"-abonnement te kopen. Zonder die informatie zou het voor haar onmogelijk zijn geweest om die keuze te maken.

Na het abonnement dat op 31 juli verviel, zal ze vervolgens de volgende ergens anders dan aan het loket van de MIVB hebben gekocht. Dit kan bij een boekverkoper. Hij verkoopt het ticket dat men hem vraagt. Hieruit volgt dat de MIVB er niet mee akkoord zal gaan om af te zien van de toeslag van 190 euro of deze te verlagen. Wetende dat Mevrouw A 50 euro heeft betaald (op 26 februari 2010), bedraagt de schuld 140 euro. Het is haar toegestaan om spreiding van de betalingen te vragen aan de deurwaarders.

03009

Meneer B is vergeten om zijn 10-rittenkaart te valideren en kreeg een boete. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03020

Meneer S is een buitenlandse student die in Brussel verblijft. Hij legt uit dat hij naar het perron is gegaan zonder een vervoerbewijs te nemen omdat hij geen "poortje zag om met het ticket langs te gaan". De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert de klager echter over het feit dat hij vreest dat zijn argumenten onvoldoende zijn.

03031

Meneer B, die controleur is voor een andere openbare vervoersoperator, betwist een proces-verbaal. De klacht is ontvankelijk.

Meneer B heeft een vervoerbewijs voorgelegd dat niet gevalideerd was. Meneer B heeft een kopie van dit vervoerbewijs verstuurd. Dit werd een minuut na de vaststelling gevalideerd. De MIVB houdt zich aan de norm, rekening houdend met de manier waarop de controleur van de MIVB het tijdstip noteert. De ombudsman sluit het dossier zonder de klager tegemoet te kunnen komen.

03033

Meneer G heeft de tram genomen zonder ticket. Hij vraagt "clementie" voor de toeslag. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman vestigt evenwel de aandacht van Meneer G op het feit dat het gaat om een inbreuk die hij niet betwist. Daarom past de MIVB de toeslag toe die voorzien is door het Regeringsbesluit dat de tarieven bepaalt.

03051

Meneer G betwist een toeslag die aan zijn woonplaats is gericht op naam van Meneer P. Het dossier wordt aan de deurwaarders doorgegeven. Zijn klacht is ontvankelijk.

Als gevolg van de tussenkomst van de ombudsman annuleert de MIVB het dossier en geeft ze instructies aan de deurwaarders om de vervolgingen stop te zetten.

04007

Meneer J betwist een toeslag. Hij bevestigt dat hij zich buiten de gecontroleerde zone bevond. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman heeft echter toegang tot het dossier. Hij verklaart aan de klager dat het proces-verbaal werd opgemaakt door een beëdigd agent. De klacht is niet gegrond.

04013

Mevrouw B kreeg een boete zonder geldig vervoerbewijs. Ambtshalve betaalt ze 10 euro. De MIVB vordert 200 euro. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert Mevrouw B dat het bedrag van de toeslag 200 euro bedraagt wanneer het gaat om een tweede inbreuk binnen de 24 maanden en dat er daarom geen argumenten zijn. Bovendien toont de MIVB geen enkel begrip voor de verstrooidheid.

Mevrouw B heeft ervoor gekozen om een abonnement voor te leggen dat ze na de controle heeft gekocht en haar betaling te beperken tot 10 euro. Om de toeslag te beperken tot 10 euro, moet men op het moment van de controle houder zijn van een abonnement. De ombudsman besluit dat de klacht van Mevrouw B ongegrond is en stelt haar voor om het verschuldigde bedrag zo snel mogelijk te betalen.

04018

Meneer H heeft een boete gekregen omdat hij zonder vervoerbewijs reisde. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman legt hem uit hoe hij een klacht moet indienen.

04020

Meneer D kreeg een boete omdat hij zonder vervoerbewijs reisde. Hij klaagt dat hij er geen kon kopen omdat de automaten op zijn traject buiten dienst waren. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04022

Meneer F heeft een boete gekregen omdat hij in het bezit was van een vervoerbewijs dat enkele minuten verlopen was. Hij betaalde hiervoor 10 euro. DE MIVB vorderde nog 90 euro extra. Zijn klacht is ontvankelijk. Rekening houdend met de elementen in het dossier gaat de MIVB ermee akkoord het bedrag te beperken tot 10 euro en krijgt Meneer F 90 euro terugbetaald.

04033

Meneer S wilde op de bus een vervoerbewijs kopen. Hij heeft de chauffeur een biljet van 10 euro aangeboden. De chauffeur kon geen wisselgeld geven. Meneer S werd gecontroleerd en bij de volgende halte geverbaliseerd. Meneer S heeft geklaagd bij de MIVB die hem pas een maand later geantwoord heeft en intussen het dossier naar de deurwaarders heeft gestuurd. De klacht van Meneer S is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de bestuurder zich niet aan de instructies heeft gehouden volgens dewelke hij wordt geacht de identiteit van de klant te noteren en hem een overschrijvingsformulier van 4,50 euro te overhandigen wanneer de klant geen geld bij zich heeft.

De "reiziger zonder geld" moet dan binnen de 3 werkdagen betaald hebben, anders wordt hij "basisfraudeur" overeenkomstig het tarief gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 18 januari 2010. In dit geval bedraagt de toeslag 100 tot 200 euro afhankelijk van of er in de voorgaande 24 maanden andere inningsincidenten zijn geweest.

Rekening houdend met deze omstandigheden stelt de ombudsman aan zijn gesprekspartners van de MIVB voor af te zien van de vervolgingen door betaling van de 2 euro die overeenstemt met het tarief van het gekochte ticket "in het voertuig". Dit voorstel is conform de wens van Meneer S.

De MIVB richt een nieuwe brief in die zin aan Meneer S.

04036

Meneer W is het jaarabonnement verloren dat door zijn bedrijf wordt geleverd. Hij wacht op het duplicaat dat hij aan zijn werkgever heeft gevraagd. Intussen krijgt hij een boete omdat hij zonder vervoerbewijs reist en de MIVB vordert 100 euro. Hij klaagt bij de MIVB en hij ontvangt een antwoord van de deurwaarders. Zijn klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De MIVB stemt per uitzondering toe om het bedrag te verlagen naar 10 euro.

04040

Meneer B, houder van een geldig jaarabonnement, werd gecontroleerd door een agent die hem meldde dat zijn abonnement verlopen was. Na controle in een Bootik ontvangt Meneer B een duplicaat. Hij vraagt of het inningsincident kan worden geklasseerd. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De MIVB gaat akkoord om het incident te klasseren.

04041

Meneer K heeft een boete gekregen omdat hij zijn jaarabonnement vergeten is. Hij heeft een kopie van zijn abonnement naar de MIVB gestuurd en heeft de 10 euro gestort. Hij heeft een aanmaning ontvangen voor 90 euro. Zijn klacht is ontvankelijk.

Intussen heeft de MIVB hem een brief gestuurd om hem te informeren dat ze de betaling van 10 euro heeft ontvangen en dat ze het dossier klasseert.

04044

Als asielzoeker reist Meneer H op het net van De Lijn met een gratis abonnement dat niet geldig is op het net van de MIVB. Hij vraagt om een toeslag te klasseren die hij moet betalen op het net van de MIVB. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert Meneer H dat de MIVB er momenteel van afziet over te gaan tot invordering van de 100 euro toeslag. Hij vestigt de aandacht van Meneer H echter op het feit dat het abonnement van de Lijn hem niet toestaat op het net van de MIVB te reizen, zelfs niet in het kader van de Vervoersgarantie (VG). Hij voegt eraan toe dat als Meneer H opnieuw op het net van de MIVB reist zonder vervoerbewijs deze 100 euro zal vorderen bovenop de 200 euro die bij een nieuwe inbreuk verschuldigd zou zijn.

05004

Bij de controle heeft Meneer G, die samen met een vriend reisde, een geplooid kaart voorgelegd, die niet gevalideerd was voor de huidige reis. In zijn klacht aan het Bureau voor het administratief beheer van overtredingen verklaart hij dat de ontwaarder "bad card" aangaf. De MIVB blijft aandringen op een toeslag. De klacht van Meneer G is ontvankelijk.

De omstandigheden voeren geen enkel argument aan dat de MIVB kan overtuigen. Meneer G werd correct verwittigd dat zijn kaart niet werd ontwaard. De ombudsman doet daarom geen enkel voorstel.

05010

Mevrouw T betwist een toeslag. Haar klacht is ontvankelijk. Intussen heeft de MIVB reeds een brief gestuurd om de toeslag te annuleren. De ombudsman sluit het dossier.

05011

In het kader van een toeslag betwist Meneer V een in het Frans opgesteld proces-verbaal aan een Nederlandstalig bedrijf. Onder voorbehoud dat Meneer V is aangesteld door Mevrouw P, beschouwt de ombudsman de klacht als ontvankelijk.

De ombudsman informeert Meneer V dat de MIVB hem een exemplaar van het proces-verbaal in het Nederlands heeft opgestuurd en dat ze wacht op de betaling van de toeslag. Meneer V bedankt hem.

05012

Mevrouw D is een maandabonnee. Ze heeft een boete gekregen omdat ze vergeten was om haar maandabonnement te vernieuwen. Ze heeft onmiddellijk na de controle een abonnement gekocht en betwist de toeslag. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert Mevrouw D dat ze een vervoerbewijs moet kopen voordat ze de reis aanvat. De aankoop achteraf schort de toeslag niet op. Hoewel ontvankelijk, is de klacht van Mevrouw D niet gegrond.

05017

Meneer G vraagt om een gunstig onderzoek van het toeslagdossier van zijn dochter die aan een lichte handicap lijdt. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05026

Meneer H richt zich tot de ombudsman omdat zijn minderjarige zoon een toeslag van 200 euro aan de MIVB moet betalen. De zoon van Meneer H kon zijn vervoerbewijs niet voorleggen aan de controleur. De MIVB heeft de argumenten van Meneer H afgewezen. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. Het bedrag van 200 euro wordt vastgelegd omdat dit het tweede inningsincident in minder dan 24 maanden is. Het eerste incident is niet betwist. Meneer H verklaart daarentegen dat zijn zoon zijn biljet niet kon betalen omdat hij niet over een ander betaalmiddel beschikte dan een biljet van 20 euro. De MIVB verschuift zich achter het door haar gepubliceerde reglement, dat wil dat chauffeurs geen biljetten van meer dan 5 euro wisselen.

Volgens Meneer H had de chauffeur aan zijn zoon voorgesteld om te gaan zitten in afwachting dat het geld kon worden gewisseld. Meneer H meldt dat zijn zoon het biljet van 20 euro aan de controleur heeft getoond en dat de chauffeur zijn verklaring heeft bevestigd. Meneer H schrijft dat de controleur een reglementenboekje heeft getoond. Meneer H argumenteert nog dat de chauffeur volgens hem een overschrijvingsformulier moet aanbieden volgens een procedure voor reizigers die geen geld bij zich hebben.

De ombudsman vraagt het rapport van de beëdigde controleur op. Volgens dit rapport sprak de "overtreder" over een biljet van 20 euro, maar de controleur heeft dit biljet niet gezien. Bovendien schrijft de controleur dat de buschauffeur geen enkele opmerking heeft gemaakt. Tot slot heeft de controleur het bord met het reglement aangewezen dat naast de chauffeur hangt, maar niet het boekje getoond. De ombudsman herinnert eraan dat, volgens het Regeringsbesluit dat de tarieven bepaalt, "de reiziger het vereiste bedrag moet overhandigen voor de betaling van de juiste prijs van zijn rit want het maximumbedrag waarop een exploitatiepersoneelslid verplicht is terug te geven, bedraagt 5 €". (Belgisch Staatsblad van 18 januari, pagina 241).

Hetzelfde besluit stelt het tarief van het 'vrijwillig voorleggen van een reiziger "zonder geld" vast op 4,50 euro indien betaling binnen 3 werkdagen'. Dit is ongetwijfeld de bepaling waarop de vader van Meneer D in zijn laatste brief zinspeelt. De reiziger moet zich echter vanzelfsprekend vrijwillig melden "zonder geld". Een reiziger wordt niet automatisch een reiziger "zonder geld" vanwege het blote feit dat hij enkel grote coupures heeft. De ombudsman heeft geen argument dat de MIVB kan overtuigen of een voorstel kan ondersteunen.

Meneer H informeert naar het vervolg en de andere rechtsmiddelen die hij zou kunnen aanwenden.

Omdat hij niet betaalt, draagt de MIVB de klacht ongetwijfeld over aan de deurwaarders die ze aanstelt om de schuld te vorderen. Als de betaling vervolgens nog op zich laat wachten, zal de MIVB het geschil voor de Vrederechter brengen. De rechter beslist ook over de kosten.

Meneer H informeert de ombudsman dat hij zich naar de rechtbanken zal keren. Bijgevolg kan de ombudsman niet tussenkomen.

05027

Meneer G betwist een proces-verbaal. Meneer G had zijn ritkaart niet gevalideerd. Meneer G verklaart dat de kaart defect was en dat de bestuurder hem noch kon terugbetalen, noch het vervoerbewijs kon vervangen of een andere oplossing kon voorstellen. Meneer G voegt een fotokopie van een kaart bij. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman neemt contact op met de dossierbeheerder van de MIVB. Vervolgens vraagt hij aan Meneer G om hem het originele vervoerbewijs te bezorgen. Meneer G bezorgt een ritkaart met een plooi waardoor de magnetische strip onleesbaar is. Daarom kan de kaart niet worden gevalideerd. De ombudsman voegt hieraan toe dat de MIVB haar informatieplicht over dit onderwerp niet verzuimt omdat op de kaart in hoofdletters de waarschuwing staat dat deze niet mag worden geplooid. De ombudsman informeert daarna Meneer G dat hij onvoldoende argumenten heeft. De toeslag van 100 euro blijft behouden.

06007

Bij een controle heeft de jongere B het abonnement van zijn vader voorgelegd. De MIVB vordert een toeslag van 380 euro. De klacht is ontvankelijk.

Meneer B verstuurt documenten die bewijzen dat zijn zoon sinds 15 mei 2010 beschikte over maandabonnementen. Het incident deed zich voor op 31 mei.

De ombudsman stelt vast dat, als Meneer B geen enkel vervoerbewijs had voorgelegd in plaats van dat van zijn vader, de MIVB hem slechts een toeslag van 100 euro in plaats van 380 euro had opgelegd. Het is des te betreurenswaardiger dat Meneer B op dit moment over geen enkel abonnement op zijn naam meer beschikte.

De inbreuk maakt dus de voorlegging van het abonnement van een derde uit.

In dit geval legt de MIVB de toeslag van 380 euro op conform het Besluit dat de tarieven bepaalt.

Meneer B legt uit dat hij moeilijkheden heeft om het toeslagbedrag bijeen te krijgen. De ombudsman informeert hem dat hoewel de afdeling Schuldvordering in principe geen afbetalingsplan toekent wanneer het gaat om de voorlegging van het abonnement van een derde, ze niet weigert om de specifieke gevallen te onderzoeken. Hij raadt Meneer B dus aan om zijn moeilijkheden uit te leggen op recouvrement@stib.irisnet.be.

Als de MIVB vervolgens het bedrag zal vorderen via een deurwaarder, kan hij aan de deurwaarders een afbetalingsplan vragen. De ombudsman sluit het dossier. Meneer B vereffent zijn schuld volgens de instructies van de deurwaarders.

06011

Meneer K, die geen identiteitspapieren heeft, reist zonder vervoerbewijs. Meneer K wil zijn situatie regelen. Hij vraagt om de toeslag maandelijks te mogen afbetalen. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman stelt hem echter voor contact op te nemen met de inningsdienst.

04012

Mevrouw N vraagt of hij zich kan kwijten van een toeslag met een maandelijkse afbetaling. Haar klacht is ontvankelijk. Het onderzoek toont aan dat er geen enkel proces-verbaal werd opgesteld op naam van Mevrouw N. De ombudsman brengt de klaagster hiervan op de hoogte en sluit het dossier.

06022

Meneer W kon geen andere vervoerbewijs voorleggen dan een kaart die niet ontwaard werd. Meneer W betwist de inbreuk. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman neemt in overweging dat Meneer W niet betwist dat hij geen geldig vervoerbewijs had op het moment van de controle, maar dat hij de werking van de ontwaarders in twijfel trekt.

De MIVB antwoordt hem dat ze dit had laten controleren en dat alle ontwaarders werken.

De ombudsman bevestigt dat de MIVB achteraf kan controleren of een toestel op een bepaald moment werkt. De MIVB heeft deze controle wel uitgevoerd. Bijgevolg heeft de ombudsman geen argumenten. Hoewel ontvankelijk, is de klacht niet gegrond.

06018

Mevrouw N merkt dat ze haar vervoerbewijs niet bij zich heeft. Ze betwist de overtreding niet. Ze bekritiseert echter de werking van de MIVB in het algemeen. Ze verwijt de MIVB in het bijzonder dat ze niet werd ingelicht over het einde van de geldigheidsduur van haar abonnement. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

06043

Mevrouw V heeft haar ticket weggegooid zodra ze uit de premetro in het Noordstation stapte. Bovenaan de trap, dus nog in de gecontroleerde zone, had ze geen vervoerbewijs bij zich. Mevrouw V heeft de toeslag van 100 euro betaald, maar betwist deze. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

06047

Meneer J moet een toeslag betalen omdat hij zijn kaart niet ontwaard heeft. Meneer J betaalt de toeslag, maar betwist deze. Hij is ervan overtuigd dat hij zijn kaart heeft ontwaard. Volgens hem zou het toestel defect zijn. Meneer J stelt voor om de kaart naar de ombudsman te sturen. Zijn klacht is ontvankelijk. De ombudsman informeert Meneer J dat de MIVB hem een kopie van het proces-verbaal heeft overgemaakt opgesteld door de erkende controleur. Dit proces-verbaal vermeldt het nummer van de kaart. Daarom is het niet nodig dat Meneer J zijn kaart aan de ombudsman overmaakt.

De ombudsman merkt op dat de MIVB kan controleren of de betrokken ontwaarder werkte of niet. Deze controle werd uitgevoerd en alle ontwaarders in het station waren in orde. Er kan op elk moment op defecten worden gecontroleerd. De defecten worden opgenomen in een lijst die de controledienst raadpleegt op het scherm van een computer.

Meneer J zegt dat hij geen ingebrekestelling van de MIVB ontvangen heeft. De ombudsman verklaart dat dit volkomen onmogelijk is gezien de klager het toeslagbedrag had betaald.

De ombudsman vraagt echter aan de MIVB om het proces-verbaal over te maken aan Meneer J. De ombudsman stelt voor om het dossier te sluiten.

Omdat Meneer J nog wil terugkomen op de zaak, bevestigt de ombudsman dat de MIVB voldoende heeft aangetoond dat de ontwaarding niet werd uitgevoerd. Eerst heeft de controleur vastgesteld dat het ticket niet gevalideerd was. Omdat Meneer J vervolgens aan de valideertoestellen twijfelde, heeft de MIVB vervolgens bevestigd dat de toestellen werkten. Omdat Meneer J de mogelijkheid voor de MIVB om deze controle uit te voeren in twijfel trok, heeft de MIVB uitgelegd hoe ze te werk ging. De ombudsman heeft deze informatie meegedeeld aan Meneer J.

Bovendien geeft Meneer J toe dat hij niet had gecontroleerd of zijn ticket werd gevalideerd. Toch aanvaardt Meneer J het voorstel niet om het te laten bij de toeslag die hij heeft betaald. De ombudsman neemt nota van deze weigering en sluit het dossier definitief.

07007

Mevrouw K gebruikt doorgaans een maandabonnement dat door haar werkgever wordt terugbetaald. Op de dag van de controle had ze geen abonnement, noch een ticket. Ze roept in dat ze te goeder trouw is en dat ze niet de bedoeling had om bedrog te plegen. Ze zegt bovendien dat ze de 10 euro heeft betaald die verschuldigd zijn bij "het vergeten van het vervoerbewijs". De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De ombudsman verzekert Mevrouw K dat het geen kwestie is van goeder trouw. Het gaat er ook niet om te oordelen over haar bedoeling.

De controleur stelt vast dat ze geen vervoerbewijs heeft. Dat is een inbreuk. Hij stelt het proces-verbaal op. Vervolgens legt de MIVB de toeslag op die door de tarieven is vastgelegd, d.w.z. door een Regeringsbesluit.

De ombudsman verklaart vervolgens dat de 10 euro die voorzien zijn bij vergetelheid enkel administratieve kosten zijn. Het gaat om een verlaagde toeslag die enkel van toepassing is in uitzonderlijke omstandigheden vastgelegd door het Regeringsbesluit over de tarieven. Men moet houder zijn van een geldig abonnement, wat in casu niet het geval is. "Doorgaans" houder zijn van een abonnement volstaat niet. Hij informeert Mevrouw K dat ze haar betaling ambtshalve verkeerdelijk heeft beperkt tot 10 euro. Ze blijft nog wel een schuld van 90 euro verschuldigd. De MIVB moet tot invordering van deze schuld overgaan. Hij geeft aan hoe ze te werk moet gaan om afbetalingstermijnen te bekomen. Mevrouw K stemt hier niet mee in. De ombudsman besluit door haar de noodzakelijke bijzonderheden te bezorgen.

07015

Meneer P, vader van een groot gezin, dient een klacht in bij de ombudsman over de moeilijkheid om een abonnement te verkrijgen en de betwisting van een toeslag. Meneer P heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB voor de tweede klacht. Bijgevolg is voor de ombudsman enkel het eerste deel van zijn klacht ontvankelijk.

De ombudsman geeft echter wel meer informatie over de toeslag. Hij verklaart aan meneer P dat het MIVB hem niet volgt in zijn redenering, die het gebrek aan een vervoersbewijs linkt aan de moeilijkheid om een abonnement te verkrijgen. Het bezwaar is dat men ook perfect een andere type abonnement kan verkrijgen.

Het MIVB heeft inderdaad genoteerd dat de abonnementen aangekocht werden in Bootik voor drie kinderen, maar heeft echter geen enkel bewijs kunnen vinden dat men ook een abonnement heeft proberen te kopen op naam van het vierde kind, waarvan het laatste abonnement eind 2009 verliep. Hoewel de klacht i.v.m. de toeslag onontvankelijk was, informeert de ombudsman zich wel met precedentes. In een gelijkaardige zaak richtte een klager zich tot de Bestuurder-Directeur-Generaal van de MIVB en vroeg hij om vrijgesteld te worden van een toeslag, nadat hij er niet in was geslaagd om zijn abonnement te vernieuwen. De MIVB heeft hem deze vrijstelling op de toeslag niet verleend. Alle klanten moeten namelijk gelijk behandeld worden. De ombudsman concludeert dat hij niet kan voorstellen aan de MIVB om hier anders te handelen.

07020

De dochter van meneer G reisde zonder vervoerbewijs. Meneer G betwist de overtreding niet. Maar juffrouw G had geen enkel andere betalingsmogelijkheid dan een biljet van 5 euro terwijl de verdeelautomaten van de vervoerbewijzen geen biljetten wisselen. Hij vraagt dat de MIVB hier rekening mee houdt. De MIVB blijft bij haar beslissing. Ze informeert meneer G echter over het feit dat hij beroep kan doen op de ombudsman. Meneer G geeft een antwoord aan de MIVB en stuurt een kopie naar de ombudsman.

Deze laatste is van mening dat een kopie versturen geen klacht is. Meneer G richt zich tenslotte tot de ombudsman. Deze keer gaat de klacht enkel over de betaalmethoden bij de verdeelautomaten. Volgens meneer G zou de MIVB weigeren om te verkopen aan klanten die enkel beschikken over biljetten. Deze praktijk lijkt hem illegaal. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat de MIVB geen biljetten weigert. Een handelaar kan trouwens geen eurobiljetten weigeren behalve in uitzonderlijke omstandigheden, bijvoorbeeld bij twijfel over de echtheid van het biljet of bij een groot verschil tussen het aankoopbedrag en de waarde van het biljet.

Geen enkele verdeelautomaat van de MIVB beschikt daarentegen over een biljetlezer. Er bestaat echter geen voorschrift dat verplicht om verdeelautomaten uit te rusten met biljetlezers.

Door de verdeelautomaten niet uit te rusten met biljetlezers, heeft de MIVB redelijk gehandeld.

Een eerste reden is natuurlijk de kost van biljetlezers. Deze investering kan gerechtvaardigd worden voor transacties die hoger zijn dan de kost per eenheid, zoals bij een parking maar niet voor transacties van minder dan 2 euro.

Een tweede reden is de hoeveelheid losgeld die telkens aangevuld moet worden zodat de automaten altijd in staat zijn om biljetten te wisselen.

Een derde reden heeft te maken met veiligheid. Deze reden springt niet noodzakelijk in het oog, maar is het resultaat van ervaring. Stel dat de MIVB de keuze geeft tussen bankkaarten en biljetten. Een aantal transacties zouden betrekking hebben op de biljetten. Het toestel zou biljetten moeten bevatten en dat wil zeggen dat het aantal geldtransporten zou moeten toenemen.

Deze redenen volstaan. Er ontbreken er geen. De ombudsman besluit dat de klacht inderdaad ontvankelijk is en dat ze aandacht vestigt op een vraag die gesteld moet worden, maar dat de klacht niet gegrond is.

08013

Een Roemeense toerist kreeg een boete op het netwerk van de MIVB omdat ze reisde met een ticket dat niet ontwaard was. Ze was niet op de hoogte dat het vervoerbewijs gevalideerd moet worden. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman helpt haar door de klacht door te sturen naar de dienst Administratief beheer van overtredingen. Deze gaat ermee akkoord om haar niet te vervolgen voor dit incident.

08015

Mevrouw B, die de bus is opgestapt met een kind in haar armen, merkte op dat de stempelmachine een raar geluid maakte toen ze haar kaart erin stak. Ze toonde haar kaart aan de chauffeur en die zei dat ze mocht gaan zitten. Toen ze uit de tram stapte in het Diamant station, werd ze gecontroleerd en beboet door een controleur die opmerkte dat haar ticket niet geldig was. Mevrouw B diende een klacht in bij de dienst Administratief beheer van overtredingen. Deze blijft aandringen op een toeslag. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

Het proces-verbaal constateert dat mevrouw B een "ongeldige reiskaart" toonde. Dit vervoerbewijs werd al enkele maanden daarvoor afgestempeld en kon sindsdien niet meer gebruikt worden.

Mevrouw B werpt tegen dat het vervoerbewijs geen zichtbaar bewijs had van deze eerdere afstempeling. Het ontbreken van een zichtbaar bewijs wil echter niet zeggen dat het vervoerbewijs niet is afgestempeld. Bij de eerste afstempeling was het vervoerbewijs al wel gebruikt. Het ontbreken van een zichtbaar bewijs hiervan op de kaart, was echter geen belemmering. Bij het vorige gebruik kon de gebruiker genieten van de dienst zonder dat het gebrek aan zichtbare afstempeling haar schade berokkende. Daarna was het bewijs niet meer geldig.

Het gebruik van dit ongeldig vervoerbewijs is een overtreding. Er was geen reden meer om het proces-verbaal of de overtreding te betwisten.

Uit het verhaal van mevrouw B dag bleek bovendien dat het ontwaardingtoestel haar vervoerbewijs heeft geweigerd en dat is haar niet ontgaan.

Zij zegt uiteraard dat ze dit gemeld heeft aan de conducteur en dat zij van hem mocht gaan zitten.

Dit verhaal heeft de MIVB echter niet kunnen overtuigen. Het feit dat de conducteur haar heeft toegelaten om te zitten terwijl ze een kind van vijf maanden droeg, is een elementaire beleefdheid. Dit neemt echter niet weg dat het vervoerbewijs ongeldig was. Bovendien kan dit verhaal niet gecontroleerd worden.

Mevrouw B doet beroep op haar hoedanigheid als klant, maar de MIVB maakt geen uitzonderingen in geval van overtreding. Na controle blijkt echter dat het laatste maandabonnement dat aangekocht werd bij de MIVB dateerde van 2009. We sluiten echter niet uit dat mevrouw B daarna nog maandabonnementen heeft aangekocht, op voorwaarde dat dit op een extern verkooppunt was. Dit kan bijvoorbeeld een boekhandel zijn of een supermarkt. Kopers die via deze methodes een abonnement hebben aangekocht, konden voor mei 2010 nog niet opgespoord worden. Sinds de maand juni is het echter niet meer mogelijk om een maandabonnement op een andere manier aan te kopen dan met een MoBIB-pass. Mevrouw B heeft er geen.

De overtreding werd dus bewezen terwijl het verweer gebaseerd was op niet-controleerbare elementen zodat ze de MIVB niet overtuigen.

08017

Mevrouw C stapte op bus 95 op het Wienerplein. Ze kreeg een boete aan de volgende halte omdat ze geen vervoerbewijs had. Mevrouw C richt zich tot de dienst Veiligheid en Controle van de MIVB en verklaart dat ze niet de tijd kreeg om er één te kopen. Mevrouw C betwist eveneens het bedrag van de toeslag, dat zij overdreven vindt. De MIVB blijft aandringen op een toeslag. Mevrouw C richt zich tot de ombudsman. Haar klacht is ontvankelijk.

Het argument dat mevrouw C geen tijd had om de prijs van de rit, tussen twee haltes, te betalen is niet geldig. De controleurs houden rekening met de nodige tijd. De toeslag wordt bepaald door een Regeringsbesluit. De klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond.

08025

Mevrouw D werd gecontroleerd en beboet aan de uitgang van het station De Brouckère. Ze beroept zich op het feit dat ze haar ticket in de vuilbak heeft gegooid. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman constateert dat de MIVB de toeslag correct heeft gemotiveerd.

08026

Mevrouw H doet beroep op de ombudsman omwille van een toeslag die haar zoon heeft gekregen op een bus van lijn 34. De zoon woont in Nivelles. Gewoonlijk maakt hij gebruik van de metro en bezit hij een schoolabonnement.

Mevrouw H verklaart dat haar zoon te goeder trouw op lijn 34 reisde met een ongeldig Jump ticket. Hij wist niet dat hij zijn ticket moest ontwaarden. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Aangezien het dossier geen vertrouwelijke informatie bevat, stuurt de ombudsman een kopie naar de dienst Administratief beheer van overtredingen. Omdat de jongeman een jaarlijks schoolabonnement bezit, wordt de toeslag verminderd tot 10 euro.

09007 (zie ook 10014)

Meneer L bevond zich aan boord van een voertuig van de MIVB, zonder vervoerbewijs. Hij betwist de toeslag. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

06018

Juffrouw D had geen geldig vervoerbewijs bij zich. Ze toonde een 10-rittenkaart die ze niet ontwaard had. Juffrouw D verklaart dat ze studente is en dat ze haar abonnement nog niet heeft kunnen vernieuwen omdat ze geen attest van de universiteit heeft. Ze vraagt dat de MIVB rekening houdt met haar goede trouw en dat ze haar toeslag terugbetaalt. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman zal de klacht niet doorsturen naar de MIVB om juffrouw D de kans te geven haar argumenten te verbeteren. Het feit dat ze geen geldig vervoerbewijs kon voorleggen aan de controleur, is een overtreding. Een Regeringsbesluit bepaalt de toeslag voor deze overtreding. De goede trouw van de klant wordt niet in vraag getrokken.

Juffrouw D kan haar argumenten nog voorleggen aan de Vrederechter. Als de zaak voor de rechtbank komt, zal de ombudsman zich moeten terugtrekken. Hij kan zich niet tegen een rechterlijke beslissing verzetten, noch de gerechtsprocedure belemmeren.

09016

Tijdens een controle kon mevrouw P geen vervoerbewijs voorleggen. Ze verklaart dat haar portefeuille tijdens het traject gestolen werd. Mevrouw P geeft het telefoonnummer van een politieantenne waar men haar klacht heeft geweigerd. Zonder verklaring van diefstal van de politie kan de MIVB geen rekening houden met dit argument. De klacht van Mevrouw P is ontvankelijk.

De ombudsman belt het nummer, dat van de spoorwegpolitie blijkt te zijn. Hij informeert mevrouw P dat ze tijdens de werkuren kan langskomen bij hun bureau en dat ze haar klacht zullen noteren. Hij raadt mevrouw P aan om een kopie van de klacht te sturen naar de MIVB.

Tenslotte bevat de klacht geen enkel nieuw element. De MIVB weigert nogmaals.

De ombudsman verklaart aan mevrouw P dat, aangezien er geen nieuwe factoren zijn, ze het bedrag van de toeslag, binnen de termijn, zal moeten betalen.

09022

Mevrouw D vergat om haar 10-rittenkaart te laten afstempelen. Ze vraagt om de toeslag te herzien en beroept zich op het feit dat ze een studente is en houder van een jaarabonnement. Ze verklaart via het menu dat ze nog geen kans heeft gehad om haar abonnement te vernieuwen omwille van redenen die losstaan van haar vraag. De MIVB blijft bij haar beslissing. De klacht van Mevrouw D is ontvankelijk. De ombudsman stelt vast dat mevrouw D de toeslag niet betwist. De MIVB kan namelijk niet oordelen over de eventuele goede trouw of de bedoelingen van een overtreder. Verstrooidheid is geen geldig argument om een toeslag te vermijden. Hij voegt eraan toe dat er geen rekening wordt gehouden met het feit dat om een eerste overtreding gaat. Wel is de toeslag de eerste keer minder hoog is dan de volgende keren.

De ombudsman belooft om de belemmeringen die ze ondervond bij het verkrijgen van haar schoolabonnement, verder te onderzoeken. Hij onderzoekt de mogelijkheden waarbij de MIVB eventueel een commercieel gebaar zou kunnen doen.

De MIVB legt het jaarabonnement van mevrouw D klaar en informeert haar dat ze erover mag beschikken

als ze het attest van de universiteit levert. Mevrouw B geeft hier geen gevolg aan.

09038

Mevrouw D verklaart dat ze de toeslag van 200 euro, die ze gekregen heeft bij een tweede overtreding in 24 maanden, niet kan betalen. Mevrouw D betwist de overtreding niet. Ze betwist het bedrag van de toeslag en de betalingstermijn. De afdeling Schuldinningen van de MIVB verwees haar door naar de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.

Mevrouw D heeft gevraagd om de bevoegde rechtbank aan te duiden. De ombudsman verwijst haar naar de Vrederechter. De ombudsman is geen rechter. De ombudsman moet zich terugtrekken als de zaak voor het gerecht komt. Hij kan zich niet tegen een rechterlijke beslissing verzetten, noch de gerechtsprocedure belemmeren.

De ombudsman vertelt dat de zaak niet als straf bedoeld is en dat het geëiste bedrag geen boete is. Het is een toeslag. De toeslagen worden bepaald door een Regeringsbesluit die de tarieven vastlegt. Bij een tweede overtreding in 24 maanden, bedraagt het bedrag van de toeslag 200 euro. De toeslagen zijn voor iedereen hetzelfde. De MIVB kan de bedragen niet veranderen.

De MIVB kan echter wel uitstel van betaling verlenen. Mevrouw D eist echter nog meer tijd om te betalen. Als de MIVB mevrouw D toestaat om 40 euro per maand af te betalen, gaat het al om een gunst die tegemoet komt aan haar problemen. De MIVB is trouwens gedwongen om de verspreiding van de betalingen te beperken omdat elke inning kosten met zich meebrengt.

De ombudsman besluit dat hij geen gunstiger aanbod zal doen dan dat van de MIVB, aangezien deze het niet zou aanvaarden.

10009

Meneer S vraagt om men haar overtredingsdossier kan herzien. Hij verklaart dat hij een kaart toonde aan de controleur, die hij wel ontwaard had maar waarbij de ontwaarding niet zichtbaar was. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat meneer S de overtreding niet betwist. Hij doet wel beroep op omstandigheden die hem zouden kunnen vrijstellen van de toeslag van 100 euro die de MIVB hem heeft opgelegd als gevolg van zijn overtreding.

In zijn laatste schrijven aan de MIVB verklaart hij dat hij afgeleid was op het moment van de ontwaarding. Hij merkte pas later dat zijn kaart niet geldig was. Het ging wel om de kaart die getoond werd aan de controleur. De kaart is herkenbaar door zijn nummer. Meneer S vraagt waarom deze kaart niet meer geldig was.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB al heeft geantwoord op deze vraag. De MIVB heeft meneer S namelijk geschreven dat de kaart vanaf 25 mei 2010 vervallen was. Dit betekent dat de tiende en laatste rit op 25 mei 2010 ontwaard werd. De MIVB kan dit nagaan in haar database van ontwaarding. Dit kan ook gecontroleerd worden aan de hand van de magnetische strook van de kaart.

De afdruk op de kaart is maar een extra gegeven dat niet onontbeerlijk is voor de MIVB. Dit geldt ook voor de klant. Toen de klant voor de elfde keer de kaart probeerde te ontwaarden, zond het ontwaardingstoestel zichtbare en hoorbare signalen uit die duidelijk wijzen op een weigering. Meneer S vertelt overigens dat het inderdaad zo verlopen is.

De ombudsman besluit dat hij geen enkele fout ziet in de procedure van de MIVB ten opzichte van de overtreding. Hij heeft geen bewijs en verklaart dat hij geen voorstel zal doen aan de MIVB ten gunste van meneer S.

Wat betreft een betalingsplan voor de toeslag, zal hij zich moeten richten tot de deurwaarders die de MIVB zal aanstellen als hij niet betaalt binnen de termijn.

10012

Meneer D betwist een overtreding. Volgens het proces-verbaal bevond meneer D zich in een gecontroleerde zone en kon hij geen geldig vervoerbewijs voorleggen. De klacht is ontvankelijk.

Meneer D verklaart dat de controleurs hem buiten de gecontroleerde zone hebben aangesproken. De ombudsman stelt vast dat de controleurs zich zo opstellen dat ze de gecontroleerde zone zo goed mogelijk kunnen observeren. En de beste plaats hiervoor is gewoonlijk buiten de zone.

Volgens het tweede argument van meneer D had hij net het informatiebord geraadpleegd dat het juiste perron aanduidt.

Meneer D vertelt de ombudsman over het schema dat zijn verhaal kan bewijzen. De ombudsman gaat ter plaatse. Het bord bevindt zich inderdaad op enkele meters buiten de gecontroleerde zone.

Meneer D beweert dat hij deze zone niet verlaten heeft en dat hij enkel het informatiebord ging raadplegen.

Het verhaal van meneer D stemt niet overeen met dat van een agent van de MIVB. Dit verhaal moet ondersteund worden met feiten die de doorslag kunnen geven in geval van twijfel. Er ontbreken echter bewijzen. Meneer D stelt voor om de beelden van de veiligheidscamera's te gebruiken. De ombudsman antwoordt dat het gebruik van deze videobeelden onderworpen is aan strenge regels. Het Parket beslist hierover en dit kan enkel in strafzaken. Het voorstel van meneer D zal geen gevolg krijgen.

10014 (zie ook 09050)

Meneer L werd gecontroleerd in een voertuig van de MIVB, zonder vervoerbewijs. Hij betwist de toeslag. Zijn nieuwe klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat meneer D de omstandigheden betwist van de controle voor een bewezen overtreding. Hij vermeldt vervolgens de omstandigheden die hem kunnen vrijstellen van de betaling van de toeslag.

De eerste heeft betrekking op het defecte verkoopautomaat aan de halte Verboeckhoven. De ombudsman antwoordt dat het altijd mogelijk is om op een andere manier aan een vervoerbewijs te geraken, bijvoorbeeld in de verschillende boekhandels, waarbij er trouwens één zit in het Verboeckhovenplein. Hij voegt eraan toe dat, als de kaart buiten het voertuig gekocht wordt, de prijs van de Jump-kaart voor één rit maar 1,70 euro bedraagt. De rit is goedkoper met een MoBIB-pass: 1,60 euro.

De tweede omstandigheid is dat het heel druk was in de tram. Dit stelt hem echter niet vrij van betaling.

De derde is dat meneer L maar 1,70 euro kleingeld en een biljet van 20 euro bij zich had. Ten eerste kost een ticket in een tram, 2,00 euro. Ten tweede kon de conducteur maar 5 euro wisselen. Voor meneer L volstond het om het te melden aan de conducteur die zijn identiteit zou hebben genoteerd en die hem een stortingsformulier zou hebben gegeven.

De vierde omstandigheid is tenslotte dat meneer L een baby in een wandelwagen bij zich had. Aangezien dit wandelwagentje niet opgeplooid kom worden, moest hij ook een rit betalen voor de wandelwagen.

Meneer L informeert zich tenslotte over de wetgeving, die de toeslag op 200 euro bepaalt. Het gaat om een Regeringsbesluit die de tarieven bepaalt voor een 2e overtreding binnen de 24 maanden na het incident. De controleur geeft hem een nuttig informatiedocument dat verwijst naar deze tariefbepaling. De ombudsman besluit dat er geen grond meer is om de procedure die de MIVB heeft toegepast in dit dossier, te betwisten.

10025

Meneer K verklaarde aan de controleur dat hij geen vervoerbewijs had. Hij is toen haastig vertrokken. Hij vreesde dat hij hard aangepakt zou worden. Hij vergat wel zijn identiteitskaart terug te vragen. De klacht van meneer K is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat meneer K de overtreding erkent. In een schrijven aan de MIVB, schrijft hij immers: *"ik vertelde de controleur dat ik niet betaald had"*.

Meneer K vermeldt de omstandigheden die, volgens hem, een reden zouden zijn om hem vrij te stellen van de betaling van de toeslag van 100 euro. De ombudsman stelt vast dat het rapport van de controleur niet overeenstemt met het verhaal van meneer K.

Volgens meneer K had de controleur geweld gebruikt om hem op het perron te stoppen, toen hij van de tram stapte. Volgens de MIVB vond de controle plaats op de tram. Meneer K is samen met de controleur op het perron gestapt voor de nodige formaliteiten. De controleur heeft geen geweld gebruikt.

De verhalen stemmen wel overeen over het feit dat meneer K is vertrokken zonder alle formaliteiten te vervullen. Hij liet hierbij zijn identiteitskaart achter bij de controleur die zelfs de tijd niet kreeg om een informatiedocument te overhandigen.

De MIVB heeft meneer K vervolgens ingelicht dat hij zijn identiteitskaart kon terughalen in één van de posten van de federale politie in het station van Rogier. De ombudsman stelt ook vast dat de MIVB op alle brieven van meneer K heeft geantwoord en dat geen enkele brief ging over de essentie, namelijk de overtreding zelf. Dat is niet verwonderlijk aangezien meneer K de overtreding niet betwist. De ombudsman besluit dat meneer K de toeslag van 100 euro zal moeten betalen.

Hij wijst hem op andere onbetaalde toeslagen die de MIVB hem heeft opgelegd voor andere overtredingen.

Meneer K vroeg vervolgens aan de ombudsman om hem te informeren over andere middelen van optreden waar hij gebruik van zou kunnen maken. De ombudsman antwoordde dat hij zich kan richten tot de Vredesrechter.

10032

Mevrouw V betwist het inningsincident niet dat de MIVB ertoe heeft aangezet een toeslag van 100 euro aan te rekenen. Maar ze vraagt dat de MIVB haar de toeslag terugbetaalt door rekening te houden met zaken die volgens haar gelden als overmacht. Door de kinderwagen van haar kind kon ze niet bij het ontwaardingstoestel. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman antwoordt dat er externe en onvoorziene omstandigheden moeten zijn bij overmacht.

Mevrouw V heeft een reeks gebeurtenissen vermeld, maar deze zijn noch extern noch onvoorzien.

Mevrouw V heeft inderdaad problemen ondervonden tijdens deze reis, maar het gaat niet om overmacht.

Meer nog, de ombudsman geeft aan dat ze zelfs 2 ritten moest betalen omdat de wandelwagen niet geplooid kon worden.

We besluiten dat de klacht wel ontvankelijk maar niet gegrond is.

10040

Meneer L bevond zich in Brussel in opdracht van zijn werkgever en kon geen geldig vervoerbewijs voorleggen. Hij vertelt dat hij tijdens de controle een bulkbiljet van de NMBS en een ongeldige Jump-kaart voorlegde. De toeslag bedraagt 100 euro. Meneer L verklaart dat hij over een abonnement beschikt, geleverd door zijn werkgever. Hij dacht, te goeder trouw, dacht dat dit ook geldig was op het netwerk van de MIVB. Hij voegt eraan toe dat alle vervoerbewijzen worden vergoed door zijn werkgever. Hij vraagt om de toeslag te verminderen naar die voor het niet valideren van een abonnement, namelijk 10 euro. Haar klacht is ontvankelijk.

De treinkaart van de NMBS is niet geldig op het netwerk van de MIVB behalve in combinatie met een geldige Jump-kaart. Een niet-ontwaarding is een overtreding die beboet wordt met een toeslag van 100 euro. Deze overtreding staat niet gelijk met de niet-validering van een MoBIB-kaart of het niet kunnen voorleggen van een abonnement. Het verschil is dat een Jump-kaart maar één keer gebruikt kan worden. Bovendien staat de Jump-kaart niet op naam en kan ze bijgevolg voor andere reizen gebruikt worden als ze niet gevalideerd is.

Aangezien de toeslag niet verminderd kan worden tot 10 euro, stelt meneer L voor dat de MIVB een bedrag tussen 10 en 100 euro bepaalt. De MIVB beschikt echter niet over deze mogelijkheid. Ze moet de toeslagen toepassen die bepaald zijn door het Regeringsbesluit dat de tarieven vastlegt. Het incident is echter betreurenswaardig. Desondanks zal meneer L het volledige bedrag van de toeslag moeten betalen.

De ombudsman kan dus geen voorstel ten gunste van meneer L formuleren en sluit het dossier.

10052

Mevrouw T komt tussen bij de ombudsman in het overtredingsdossier van meneer M die een toeslag van 380 euro heeft gekregen na het gebruik van haar MoBIB-kaart. Haar klacht is ontvankelijk.

Mevrouw T verklaart dat "de MoBIB-kaart niet door derden gebruikt werd omdat deze persoon gecontroleerd werd zonder geldig vervoerbewijs". Ze verklaart dat meneer M "100 euro heeft betaald omdat hij geen geldig vervoerbewijs kon voorleggen". Ze vraagt dat haar MoBIB-kaart wordt teruggeven. Wat betreft de kwalificatie van de overtreding, door de MoBIB-kaart van mevrouw T te tonen, was de MIVB gedwongen om meneer M om een toeslag van 380 euro aan te rekenen, waarvan de kwalificatie correct is.

Door de kaart aan de controleur te tonen, heeft hij er gebruik van gemaakt. Meneer M heeft dus wel gebruik gemaakt van een MoBIB-kaart van derden, wat niet toegelaten is. Dit verbod wordt vermeld op de achterkant van de MoBIB-kaart.

De tarievenlijst bepaalt: "Vervalsing en/of gebruik van een vervoerbewijs/MoBIB-kaart van derden". Het maakt niet uit of de MoBIB-kaart opgeladen is met een contract of niet. De toeslag blijft 380 euro. Deze tariefbepaling is gegrond omdat de contracten op de MoBiB-kaart minder duur zijn en dat het dus logisch is dat het gebruik ervan door derden ontmoedigd wordt.

De formulering "Abonnement gebruikt door derden" kan betwistbaar lijken aangezien de MoBIB-kaart niet opgeladen was met een abonnement. Of het nu gaat om een MoBIB-kaart of een abonnement, de toeslag blijft hetzelfde. De formulering van het proces-verbaal is dus geen aanleiding tot betwisting.

De ombudsman informeert mevrouw T echter dat hij vernomen heeft dat meneer M ondoordacht reageerde toen hij de MoBIB-kaart toonde in plaats van gewoon te erkennen dat hij zijn traject niet betaald had. Deze reactie getuigt van zwakheid. De MIVB heeft geaccepteerd om hier rekening mee te houden en het bij de reeds betaalde 100 euro te laten. Ze heeft de in beslag genomen MoBIB-kaart teruggestuurd naar mevrouw T. De ombudsman benadrukt wel dat dit zeer uitzonderlijk is.

10053

Meneer P heeft geen vervoerbewijs kunnen voorleggen. Hij verklaart dat hij enkele uren niet in staat was in orde te zijn met zijn abonnement na een ongelukkige samenloop van omstandigheden. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat meneer P de toeslag niet betwist. De klacht brengt echter omstandigheden aan het licht die volgens meneer P hem zouden vrijstellen van de toeslag van 100 euro. Hij betaalde 10 euro. De MIVB eist van hem het restbedrag: 90 euro.

Meneer P verklaart dat het Contact Center van de MIVB hem had gegarandeerd dat het dossier zou worden gesloten nadat hij de 10 euro zou hebben betaald en op het moment van de controle een geldig abonnement zou hebben voorgelegd. Die mededeling van het Contact Center is correct. Als het abonnement in een Bootik of een Kiosk van de MIVB is gekocht, is het zelfs niet nodig om het voor te leggen. Dan nog moet men houder zijn op het moment van controle.

Welnu, meneer P heeft weliswaar op die bewuste dag een abonnement gekocht, maar op een later uur dan de controle. Die aankoop achteraf kon niet aantonen, zoals hij beweerde, dat hij over een geldig abonnement beschikte op het moment van de controle.

Meneer P stelde dat er voor de controle problemen waren bij het vernieuwen van zijn abonnement.

Welnu, hij heeft in de uren na de controle zonder problemen een abonnement kunnen bemachtigen. Bij gebrek aan een abonnement stond het hem voor de controle vrij een ander vervoerbewijs te kopen. Op het moment dat hij zijn MoBIB-kaart bij de NMBS aankocht, had meneer P tegelijkertijd een gecombineerd vervoersbewijs voor NMBS + MIVB kunnen kopen. De combinatiebewijzen zijn enkel in de NMBS-stations te koop. Als dat niet ging had hij een JUMP-magneetkaart kunnen kopen en die laten ontwaarden.

Hij verklaart dat de Franse Gemeenschap hem de kosten van zijn vervoerabonnement voor het openbaar vervoer vergoedt en dat hij aldus geen belang heeft om zonder geldig vervoerbewijs rond te reizen.

Welnu, de MIVB heeft er geen zaak aan hem te vragen waarom hij zonder geldig vervoerbewijs reisde. Hij beroept zich op het feit dat hij een trouwe klant is bij de MIVB. De MIVB mag geen rekening houden met de trouwheid van een klant om hem van een toeslag vrij te stellen.

Overigens wilt hij dat de MIVB de wetgeving erop natrekt. Het is een Besluit van de Regering dat de tarieven en toeslagen op 100 euro vastlegt als de reiziger geen geldig vervoerbewijs heeft kunnen voorleggen en als het om een eerste overtreding in 24 maanden gaat.

Men kan alleen maar vaststellen dat de MIVB in overeenkomst met die norm handelt. Hoewel ontvankelijk, is de klacht niet gegrond.

11006

Mevrouw Y heeft geen geldig vervoerbewijs kunnen voorleggen en de controleur heeft daarom een proces-verbaal opgesteld. Ze is echter overtuigd dat ze haar MoBIB-kaart in de lezer heeft laten valideren en dat de automatische klapdeurtjes open gingen. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman verklaart dat mevrouw Y noch betwist dat ze geen geldig vervoerbewijs bij zich had, noch het bedrag van de toeslag wilt aanvechten. Gelet op een voorafgaande overtreding in de voorbije 24 maanden is de toeslag 200 euro.

Mevrouw Y zegt daarentegen dat ze niet wist dat haar MoBIB-kaart geen geldig contract meer had. De MIVB lag zelf aan de basis van het misverstand. Het klaphekje van het station Hermann-Debroux is zelf opengegaan en het groene indicatielichtje van de valideertoestel was aangegaan. Ze vraagt de videobeelden van de beveiligingscamera's te gebruiken. Daarenboven verklaart ze dat haar contactpersoon bij de MIVB zou hebben "toegegeven" dat de automatische deurtjes nog niet naar behoren werken.

In werkelijkheid schreef haar contactpersoon dat "in bepaalde stations de automatische hekjes nog niet in werking zijn". Met andere woorden gaf ze mevrouw Y te weten dat de deurtjes nog niet overal ingebouwd waren. Het is dus nog steeds mogelijk om toegang te krijgen tot het metronet zonder via de klapdeurtjes te moeten gaan. Dat heeft niets te maken met de bewering dat de deurtjes zich bij het invoeren van een ongeldig vervoerbewijs zouden openen.

Wat betreft de beelden van de beveiligingscamera's: enkel het parket mag die beelden opvragen.

In samenvatting zal de MIVB geen argumenten aanvaarden die zich baseren op een niet-controleerbare verklaring, te weten een deurtje dat aan iemand toegang zou geven zonder geldig vervoerbewijs. Bij gebrek aan argumenten in het voordeel van mevrouw Y sluit de ombudsman het dossier.

11012

De zoon van meneer B heeft in een gecontroleerde zone van een metrostation geen vervoerbewijs op zak. Volgens meneer B had hij geen enkele bedoeling om te reizen en wou hij eenvoudigweg de reistijden bekijken om een vriend te helpen omdat hij geen MIVB-agent vond om hem de weg te wijzen. Bovendien is het proces-verbaal in het Frans opgesteld en is hij Nederlandstalig. Meneer B voegt eraan toe dat de controleurs onbeschoft waren.

Hij vraagt dat het proces-verbaal wordt geannuleerd. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

11015

De dochter van meneer W heeft geen geldig vervoerbewijs bij zich. Ze heeft begrepen dat ze 10 euro zal moeten betalen. Meneer W heeft vervolgens een verzoek ontvangen om nog 90 euro te betalen. Meneer W, die Nederlandstalig is, beklaagt zich over het feit dat de controleur het jonge meisje heeft aangesproken in het Frans en dat het dossier in het Frans wordt behandeld. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Afgezien van alle bemiddeling wordt meneer W meegedeeld dat de toeslag voor die overtreding volgens de tarieven is vastgelegd op 100 euro. De vermindering van de toeslag tot 10 euro heeft enkel betrekking op abonneementhouders.

11019

Mevrouw D vraagt dat de toeslagen die haar zoon en twee vrienden die zonder vervoerbewijs reisden werden aangerekend, worden opgeheven. Twee maanden na de vaststelling richt mevrouw D zich rechtstreeks tot de ombudsman. Ze heeft zich nog niet tot de MIVB gericht. Uiteraard zal blijken dat een van de vrienden een klacht bij de MIVB heeft ingediend. Maar de klacht van een derde staat niet in verband met een klacht die mevrouw D of haar zoon zou hebben ingediend. De klacht van mevrouw D bij de ombudsman is bijgevolg niet ontvankelijk.

Om mevrouw D goed te informeren brengt de ombudsman aan dat de betreffende overtreding de tweede is in vierentwintig maanden. Daarmee wordt de toeslag vastgelegd op 200 euro. De MIVB heeft het dossier in de handen van de deurwaarders gelegd. De ombudsman raadt mevrouw D aan een overeenkomst te maken met hun, omdat hij namelijk weet dat ze afbetalingstermijnen kunnen toekennen.

11020

Meneer D richt zich ten einde raad tot de ombudsman. Hij kan maar geen overeenkomst maken met de MIVB. In een maand tijd is zijn dochter twee keer gecontroleerd en had ze geen vervoerbewijs bij zich. De eerste toeslag, die meneer D had aangevochten alvorens te betalen, bedroeg 100 euro. Meneer D betwist de tweede overtreding, die hem 200 euro zou kosten. Hij verklaart dat het de eerste keer is dat zijn dochter in dergelijke problemen komt met de MIVB en dat het haar bedoeling nooit is geweest zwart te rijden. Ze heeft sinds haar eerste rit met het openbaar vervoer altijd een abonnement gehad. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de klacht van meneer B ten aanzien van de MIVB op de hoogste niveaus van de onderneming werd behandeld. Uit het onderzoek van het dossier blijkt dat de MIVB geen schoolabonnement had uitgegeven aan het jonge meisje omdat ze geen attest van haar school had ingediend bij de dienst.

Hoe dan ook, bij de eerste controle had de dochter van meneer D geen vervoerbewijs bij zich. Het Besluit van de Regering van 9 december 2009, dat in het Belgisch Staatsblad van 10 januari 2010 werd gepubliceerd, legt de toeslag vast op 100 euro.

Hij gaat verder en stelt vast dat juffrouw D bij een andere controle ook zonder vervoerbewijs reisde.

Omdat het om de tweede overtreding in vierentwintig maanden gaat, wordt de toeslag in hetzelfde besluit vastgelegd op 200 euro. Meneer D vindt dat ook die toeslag oneerlijk is en geeft te kennen dat hij ze niet wil betalen.

Vanaf het standpunt van de ombudsman zijn noch de eerste, noch de tweede overtreding aanvechtbaar.

In beide gevallen heeft een bevoegd agent vastgesteld dat het meisje geen vervoercontract bij zich had.

Zelfs als het eerste opgemerkte incident zou zijn gebeurd terwijl meneer D al een abonnemентаanvraag had ingediend, zou die aanvraag onvolledig zijn en had de MIVB er geen gevolg aan kunnen geven.

Bovendien, zelfs als die aanvraag volledig was en de MIVB er te lang over had gedaan, zou dat niet hebben kunnen rechtvaardigen dat juffrouw D zonder vervoerbewijs reisde. De ombudsman merkt op dat hij van het principe blijft dat men het recht niet zelf in handen mag nemen.

Bij gebrek aan een abonnement was het toegestaan om andere vervoerbewijzen voor te leggen en vervolgens een vergoeding te vragen als dat geldig was.

Het spreekt voor zich dat het niet bij de ombudsman en ook niet bij de gesprekspartners van meneer D bij de MIVB is opgekomen om de goede trouw van eender welke partij in deze zaak in twijfel te trekken.

Dat neemt niet weg dat de klacht bij de ombudsman wel ontvankelijk maar niet gegrond is.

Meneer D vraagt verder dat men rekening houdt met zijn goede bedoelingen. De ombudsman antwoordt dat de MIVB niet in haar recht is om de bedragen van de toeslagen aan te passen aan de blijk van goede bedoelingen van overtreders.

Maar die zaak heeft een onverwacht gevolg. De ombudsman komt te weten dat de MIVB definitief afstand doet van de vordering van de tweede toeslag. De MIVB heeft geen moeite gedaan om die beslissing te motiveren of de ombudsman officieel op de hoogte te brengen.

Opmerking. Een administratieve beslissing moet gemotiveerd zijn.

11021

Mevrouw B reisde zonder geldig vervoerbewijs. Ze had de rittenkaart niet teruggenomen die ze in de ontwaardingmachine had gestoken om het toegangshekje te openen. Mevrouw B heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is dus niet ontvankelijk.

Na haar verhaal te hebben nagetrokken gaat de MIVB echter akkoord de toeslag op 10 euro te houden.

11022

De Bootik heeft de zoon van mevrouw D een maandabonnement verkocht terwijl hem een jaarlijks schoolabonnement voor het derde kind van een groot gezin toekomt en hij er de prijs van 40 euro voor heeft betaald (rekening gehouden met de 50 % die de Franse Gemeenschap op zich neemt). Een controleur merkt de situatie op terwijl het maandabonnement is verlopen. Hij geeft hem het document "nuttige informatie" mee, samen met een overschrijvingsformulier voor de toeslag. De toeslag bedraagt 100 euro. Toch bevestigt de MIVB het proces-verbaal niet en wordt het ook niet opgenomen.

De klacht van Mevrouw D is ontvankelijk.

De jongere wordt verzocht zich naar een Bootik te begeven om daar een "vervanging van het vervoerbewijs" te krijgen. Met andere woorden, de Bootik vervangt het abonnement dat op de kaart is geladen. Mevrouw D bedankt.

11027

Mevrouw V vraagt dat een toeslag wordt geannuleerd omdat het proces-verbaal "onregelmatig" zou zijn. Mevrouw V vraagt de dat de MIVB haar rechtsvordering opheft tijdens de bemiddeling van de ombudsman. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert mevrouw V dat hij geen opschortende bevoegdheid heeft. De invorderingsprocedure kan niet worden opgeheven. Mevrouw V moet zich in dat opzicht geen illusies maken.

Bovendien, zelfs als de klacht bij de ombudsman ontvankelijk zou zijn, zou de ombudsman van de zaak afstand nemen als die een juridische weg in zou slaan. De ombudsman kan zich natuurlijk niet tegen een rechterlijke beslissing verzetten, noch de gerechtsprocedure belemmeren.

11034

Meneer D heeft gereisd zonder vervoerbewijs en een controleur heeft daarom een proces-verbaal opgesteld. Meneer D verklaart dat het voor hem onmogelijk was een vervoerbewijs te kopen omdat de verkoopautomaten geen papiergeld aanvaardden. De MIVB weigert rekening te houden met dat argument. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman verklaart dat meneer D de overtreding, die erin bestond zich zonder vervoerbewijs aan boord van een voertuig van het openbaar vervoer of in een "gecontroleerde zone" te bevinden, niet betwist. Aan de andere kant roept meneer D omstandigheden op die hem zouden vrijspreken van de toeslag die voor die overtreding wordt toegepast. In het bijzonder gaat het om verkoopautomaten die geen biljetten ontvangen. Meneer D trekt daaruit de conclusie dat eender wie zonder vervoerbewijs kan rondreizen en dat kan rechtvaardigen door te zeggen dat hij of zij geen geld bij zich had. Dat argument is volledig verdraaid.

De ombudsman verklaart dat de verkoopautomaten niet enkel geld aanvaardden, maar ook bankkaarten, Proton inclus. Aangenomen dat hij over geen van die middelen zou beschikken, waren er nog andere mogelijkheden. Naast Roodebeek is er een eindhalte van de MIVB en De Lijn. Vermits meneer D naar Kraainem wou gaan, had hij een bus kunnen nemen en bij de buschauffeur een ticket kunnen kopen. Hij had zelfs een ticket bij de buschauffeur kunnen kopen om vervolgens op de metro te stappen.

Overigens is er geen rechtvaardiging voor iemand die het recht in eigen handen neemt. Met andere woorden, niets gaf meneer D het recht de metro te nemen zonder te betalen, welke zijn redenen ook waren. De ombudsman sluit af dat, zelfs al had meneer D een MoBIB-kaart die hij regelmatig oplaadt en waardeert, er geen vrijstelling kan zijn voor de toeslag die hem wordt aangerekend voor de rit die hij zonder geldig vervoerbewijs heeft genomen.

11035

Tijdens een controle heeft meneer V een MoBIB-kaart met 10 reizen getoond, maar die was niet afgestempeld en behoorde hem niet toe. De toeslag is 380 euro.

Meneer V vindt dat het bedrag buiten proportie is voor een eerste overtreding en hij zou akkoord gaan om 100 euro te betalen in plaats van 380. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman beantwoordt ieder argument van meneer V. Hij legt uit dat het bedrag van de toeslag wettelijk is bepaald. Het feit dat de MoBIB-kaart als abonnement werd aangeduid in het proces-verbaal heeft geen enkele invloed op het bedrag van de toeslag. Die toeslag heeft letterlijk betrekking op de *“vervalsing en/of gebruik van een vervoerbewijs/van de MoBIB-kaart van een derde”*.

“De houder van een MoBIB-kaart mag natuurlijk beschikken over op voorhand betaalde reizen zoals dat in het contract werd begrepen, maar mag de bepalingen van dat contract niet schenden”, bevestigde meneer V heel juist. Hij is niet in fout door zijn kaart aan een derde uit te lenen, behalve als die persoon de kaart gebruikt. Als meneer V niet de MoBIB-kaart van een derde persoon had getoond, zou hij een normale toeslag hebben gekregen voor “geen vervoersbewijs”, een bedrag van 100 euro. Om af te sluiten: hoewel ontvankelijk, is de klacht niet gegrond.

11045

Meneer V had bij een controle geen geldig vervoerbewijs. Hij beroept zich op een brief naar de MIVB. Daarin legt hij uit dat hij was vergeten zijn kaart te laten afstempelen en vroeg hij “de onaangepaste sanctie te annuleren”. Hij is verbaasd dat hij geen antwoordbrief heeft ontvangen, maar wel een toeslag van 100 euro.

In de bijlage van zijn brief naar de ombudsman heeft meneer V een document toegevoegd waarop geen adres van een geadresseerde was vermeld en dat mogelijk een kladversie zou kunnen zijn van zijn brief aan de MIVB. De MIVB vindt geen ander spoor van de brief van meneer V. Het is dus weinig opmerkelijk dat de MIVB niet heeft geantwoord op een brief die ze nooit had ontvangen. De klacht van Meneer V is dus niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft toch enige uitleg. Meneer V vecht de feiten niet aan waarvoor de MIVB een toeslag van hem heeft geëist. Het gaat om wat de MIVB een “niet-afgestempelde kaart voor meerdere ritten” noemt. Meneer V had geen geldig vervoerbewijs bij zich. De MIVB heeft geen andere keus dan de toeslag van 100 euro te eisen die de wet voorschrijft. Over dat bedrag wordt niet onderhandeld. Er is overigens geen argument die een opheffing zou kunnen rechtvaardigen. De gerechtigheid wil dat alle gebruikers volgens dezelfde regels worden behandeld.

11047

Meneer D dient een klacht in dat een derde zijn adres heeft gebruikt bij een controle van vervoerbewijzen. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De MIVB sluit het dossier zonder vervolg af.

12042

Mevrouw P heeft gereisd met een rittenkaart die nog van een vorige verplaatsing was afgestempeld maar de afdruk is nauwelijks nog zichtbaar. Mevrouw P betwist niet dat ze een kaart had gebruikt die al afgestempeld was. Toch wil ze dat haar goede trouw in de zaak erkend wordt, want ze heeft nooit de bedoeling gehad te frauderen. Ze vindt dat de MIVB de toeslag moet annuleren en ze rekent op de ombudsman om gerechtigheid te doen geschieden. De klacht is ontvankelijk.

De goede trouw van mevrouw P wordt op geen enkel moment in twijfel getrokken en de ombudsman verzekert haar P daarvan. Wat betreft het beoordelen van iemands bedoelingen bij bepaalde daden: dat is hier onmogelijk. Als het gaat om gerechtigheid, die met name erin bestaat alle partijen, die bij gelijkaardige gevallen betrokken zijn, gelijk te behandelen, spreekt het voor zich dat de ombudsman daar voortdurend mee wordt geconfronteerd.

De ombudsman vat de feiten samen die mevrouw P heeft aangegeven. Bij een vorige verplaatsing heeft ze een reiskaart gebruikt die ze had afgestempeld. De printer van de ontwaardingmachine had echter geen duidelijk zichtbare afdruk nagelaten. Dat neemt niet weg dat de kaart afgestempeld was. Een nieuwe poging om de kaart af te stempelen zou mislukken en de ontwaardingmachine zou dat aangeven door geluid- en lichtsignalen. Mevrouw P had echter geen rekening gehouden met de signalen van de ontwaardingmachines, die haar waarschuwen dat haar vervoerbewijs niet geldig was.

De MIVB zal geen toegevingen doen. Het reglement is erop gericht te voorkomen dat een klant, nadat die heeft vastgesteld dat een ontwaardingmachine niet heeft afgedrukt, gratis rond kan reizen met het kaartje. De toeslag die mevrouw P is aangerekend, wordt niet opgeheven enkel op basis van de bevestiging van haar verstrooiing.

De ombudsman doet pas voorstellen als ze een kans maken opgenomen te worden. In dit geval weerhoudt hij zich daarvan. Hij raadt mevrouw P aan zich zo snel mogelijk van de toeslag te kwijten.

12051

De schoonzoon van meneer V heeft geen vervoerbewijs kunnen voorleggen aan de controleur. Meneer V had echter een schoolabonnement besteld en betaald en dat document is hem nooit toegekomen. Om die reden heeft hij de toeslag van 100 euro niet betaald. Hij heeft 10 euro gestort, overeenkomstig de toeslag voor abonnementhouders die hun abonnement niet bij zich hebben. Meneer V heeft zich nog niet gericht tot de MIVB. De klacht bij de ombudsman is dus onontvankelijk.

Toch neemt de ombudsman contact op met de afdeling "Bootik online" van de MIVB. Zo komt hij te weten dat de MIVB geen schoolabonnement voor hem kon aanmaken omdat hij geen attest van de onderwijsinstelling heeft ingediend. Vervolgens blijkt uit de gegevensbanken dat het abonnement evenwel in gebruik was genomen voor de datum waarop de overtreding werd vastgesteld. De beheerdienst voor overtredingen laat meneer V weten dat het dossier zonder vervolg wordt afgesloten.

Opmerking. Als een technische storing aan de informaticasystemen verhindert dat bestelde en betaalde abonnementen kunnen worden uitgegeven, is de MIVB verantwoordelijk voor de benadeling. De MIVB weerhoudt zich om de bemiddeling te vergoeden, maar op zijn minst zal ze de benadeelden de bijkomende last van een toeslag besparen. In de praktijk zou de commerciële directie een lijst van benadeelde partijen moeten doorgeven aan de administratieve beheerdienst voor overtredingen.

2.1.3.2. Verloren, gestolen of kwijtgeraakt

02006

Mevrouw A moet een toeslag betalen omdat ze haar vervoerbewijs niet kon voorleggen bij een controle. De MIVB stuurt een brief na verloop van de periode waarin zij gelooft dat het bedrag van 200 euro betaald moet worden, gegeven dat het gaat om een tweede incident in 24 maanden. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman stelt mevrouw A gerust waarvan het dossier wegens gebrek aan bewijs als afgedaan werd geklasseerd.

03001

Meneer M vraagt dat men het toeslagdossier van zijn dochter herbekijkt, die een bekeuring heeft gekregen op een voertuig van de MIVB omdat ze geen vervoerbewijs had. Ze wou, naar haar gewoonte, een tienrittenkaart kopen in het loket van het Montgomery-station. De bediende gaf haar te horen dat er geen tienrittenkaarten meer waren. Onder druk van de tijd en niet wetend wat te doen, stapte ze zonder vervoerbewijs op. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Op advies van de ombudsman richt meneer M zich tot de MIVB. Het antwoord van die laatste geeft hem geen voldoening. Hij keert terug naar de ombudsman, waar zijn klacht deze keer wel ontvankelijk wordt. Meneer M legt uit dat zijn dochter niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor het feit dat de MIVB haar geen kaart kon verkopen. Hij voegt eraan toe dat, omdat ze niet op de gewoonlijke plaats haar ticket kon kopen, zijn dochter niet voldoende op de hoogte was om een andere oplossing te zoeken. De ombudsman informeert meneer M dat hij geen bindende of dwingende bevoegdheid heeft. Hij is vooral niet bij machte om zich te verzetten tegen de maatregelen van de MIVB om een schuld te vorderen waarvan ze meent dat ze haar toekomt. Hij is evenwel bevoegd onderzoeken te voeren, voorstellen en aanbevelingen te doen. Hier is niets te verwachten van de dienst administratief beheer van overtredingen die helemaal geen rekening houdt met de specifieke situatie van een gehandicapte persoon.

De verantwoordelijke van de dienst inningen kan daarentegen rekening houden met specifieke situaties en heeft dit al gedaan in gelijkaardige gevallen, maar op basis van een bewijs van de specifieke situatie die zijn beslissing motiveert. De ombudsman informeert Meneer M dat deze beheerder zich er reeds toe heeft verbonden het stuk niet aan het dossier toe te voegen. Hij laat de keuze van de beslissing aan Meneer M.

03002

Meneer T is een maandabonnee. Hij heeft een boete gekregen omdat hij zijn vervoerbewijs vergeten was. Hij heeft de 10 euro betaald, maar heeft geen kopie van zijn maandabonnement geleverd binnen de toegestane 10 werkdagen. De MIVB stuurt hem bijgevolg een verzoek om 90 euro extra te betalen. Meneer T betwist dit. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman raadpleegt de dienst Beheer van inbreuken die erin toestemt de toeslag te beperken tot 10 euro rekening houdend met het feit dat Meneer T een regelmatigte abonnee is. De ombudsman informeert Meneer T. Deze bedankt hem.

04002

Mevrouw S betwist een toeslag die ze moet betalen omdat ze haar maandabonnement vergeten was. De klacht is ontvankelijk.

Na te zijn gecontacteerd door de ombudsman antwoordt de dienst Administratief beheer van overtredingen dat Mevrouw S telefonisch contact met hen heeft opgenomen en dat haar werd gevraagd om te wachten tot de lopende analyse ten einde is. De ombudsman informeert Mevrouw S dat het nummer dat ze vermeldt geen abonnementsnummer is, maar slechts dat van een klantenkaart. Daarom zal de MIVB alvorens de inbreuk vast te stellen controleren of er wel een geldig abonnement werd gekocht. Wanneer het abonnement werd gekocht buiten de verkooppunten van de MIVB als dusdanig, neemt die controle tijd in beslag.

Uiteindelijk stemt de MIVB ermee in zich aan de toeslag van 10 euro te houden.

Opmerking. De MIVB moet erover waken dat de dossiers binnen een redelijke termijn worden behandeld. Hier was de klacht van 6 maart op 21 april nog steeds niet behandeld. De MIVB merkt op dat technische controles tijd in beslag nemen. Ziezo. Het is geen excuus. De MIVB moet de vervolgingen stopzetten wanneer ze de gegrondheid niet kan aantonen.

04014

Mevrouw M richt zich tot de ombudsman. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman trekt in ieder geval de inhoud van het dossier na. Mevrouw M, houdster van een gratis abonnement, vecht de overtreding op geen enkel moment aan en er wordt een proces-verbaal opgesteld omdat ze zonder geldig bewijs reisde.

Overeenkomstig het geldende tarief en omdat de MIVB binnen de 10 dagen geen 10 euro en een kopie van het abonnement heeft ontvangen, eist de MIVB een boete van 100 euro die ten laatste binnen de volgende 10 werkdagen te betalen is.

Mevrouw M heeft 10 euro betaald, maar ze was te laat en moet dus nog 90 euro extra betalen.

Gezien haar situatie raadt de ombudsman haar aan een betalingsplan te vragen aan de invorderingsdienst.

04021

Meneer B heeft een boete gekregen omdat hij geen abonnement bij zich had. Hij verklaart de toeslag van 10 euro te hebben betaald. De MIVB heeft niets ontvangen. De toeslag wordt verhoogd tot 100 euro. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft het advies het betalingsbewijs voor te leggen.

04038

Meneer M heeft een boete gekregen omdat hij zich in een voertuig van de MIVB bevond zonder geldig vervoerbewijs. De toeslag is 100 euro. Meneer M vecht de vastgestelde feiten van de overtreding niet aan, maar wel de toeslag. Zijn klacht is ontvankelijk.

Meneer M kan met een ontvangstbewijs aantonen dat hij een vervoerbewijs heeft gekocht in een Kiosk. Dat document dateert van de dag van de overtreding maar geeft geen uur aan van de aankoop. Een schriftelijke vermelding geeft aan dat de "klant om 9.30 u. heeft afgestempeld". Die vermelding is overduidelijk in een ander handschrift. Kort samengevat staat er op het bewijs dat de klant, van wie de naam niet is vermeld, aan de Kiosk een ticket heeft gekocht ter waarde van 1,70 euro. We weten niet op welk uur, behalve als we ons baseren op de schriftelijke vermelding in verband met de tijd van het afstempelen. De MIVB weigert.

Het spreekt vanzelf dat de goede trouw van Meneer D niet in vraag wordt getrokken. Enkel de feiten tellen. Aldus wordt het achteraf voorleggen van een ticket niet aanvaard als afdoende bewijs om de toeslag op te heffen. De MIVB is zeer consequent wat betreft de toepassing van de wet. A fortiori heeft een aankoopbewijs van een ticket – zelfs als het uur er duidelijk op wordt vermeld – geen enkele invloed. De MIVB zou niet rechtvaardig handelen als ze dat argument gewoon zou aanvaarden. Om af te sluiten: als een ombudsman te weinig argumenten kan inbrengen, zal hij geen voorstellen doen in deze zaak.

05013

De zoon van meneer F, die houder is van een jaarabonnement, heeft een boete gekregen omdat hij zijn vervoerbewijs is vergeten. Meneer F vergeet de 10 euro te betalen binnen de toegelaten termijn. De MIVB eist een bijkomend bedrag van 90 euro van hem. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Het beheer van overtredingen gaat evenwel akkoord de toeslag tot 10 euro te beperken. Meneer F is dankbaar.

05015

Meneer V heeft een boete gekregen omdat hij zijn jaarabonnement niet bij zich had. Hij heeft opnieuw 10 euro betaald waarvan hij de terugbetaling vraagt. Zijn klacht is ontvankelijk.

Die toeslag is wettelijk. Het besluit dat de tarieven vastlegt voorziet ook in een termijn van 10 werkdagen om 10 euro te betalen als een reiziger zijn abonnement is vergeten. De ombudsman houdt zich aan de wet. Het is dus het goede recht van de MIVB de 10 euro te eisen. Als die termijn wordt overschreden, stijgt de toeslag naar 100 euro. Hij voert echter aan dat de MIVB overdrijft door te zeggen dat ze 100 euro had kunnen eisen omdat ze de 10 euro pas op de 11e dag na de overtreding had ontvangen.

05020

De zoon van mevrouw R heeft een boete gekregen omdat hij zijn jaarabonnement niet bij zich had. Omdat ze binnen de 10 dagen na de overtreding nog niet heeft betaald, stijgt het verschuldigde bedrag van 10 naar 100 euro. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

06010

Mevrouw V merkt dat ze haar vervoerbewijs niet bij zich heeft. De kaartjesknipper zegt haar dat de toeslag zal worden beperkt tot 10 euro mits ze binnen de 10 dagen haar abonnement voorlegt en de tien euro heeft betaald. Mevrouw V vertelt dat ze een abonnement heeft maar dat haar handtas, waarin ze haar abonnement hield, gestolen is. Mevrouw V betaalt de 10 euro twee en een halve maand later terwijl de MIVB het dossier al naar de deurwaarders heeft verzonden. De MIVB eist 100 euro van haar. De klacht van Mevrouw V is ontvankelijk. De ombudsman vraagt haar het duplicaat van haar verklaring aan de politie door te geven. Mevrouw V antwoordt niet meer op de ombudsman en begint haar schuld af te betalen volgens een plan van de deurwaarders.

06044

De zoon van mevrouw B heeft zijn schoolabonnement van MoBIB vergeten. De toeslag van 10 euro wordt niet binnen de 10 dagen betaald. De toeslag wordt bijgevolg verhoogd tot 100 euro. Mevrouw B betwist dit. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

06049

Mevrouw N is haar abonnement vergeten. De toeslag bedroeg 10 euro maar ze heeft te laat betaald. De toeslag stijgt automatisch naar 100 euro. De klacht is ontvankelijk. De klacht is echter niet gegrond.

08019

Mevrouw D heeft haar vervoerbewijs niet getoond op verzoek van de controleur. De controleur heeft het proces-verbaal voor die overtreding opgemaakt. Mevrouw D vindt haar abonnement terug als ze haar identiteitskaart terug in haar tas stopt. Mevrouw D heeft de toeslag van 10 euro betaald en een e-mail gestuurd naar de dienst van de MIVB die overtredingen beheert. Mevrouw D klaagt dat ze geen antwoord heeft gekregen. Haar klacht is ontvankelijk.

Vermits mevrouw D haar vervoerbewijs niet heeft getoond op verzoek van de controleur is dat een overtreding op het besluit van de regering van 13 december 2007, waarop dit proces-verbaal betrekking heeft. Volgens artikel 8 van dat besluit *moet de reiziger zijn vervoerbewijs tonen en overhandigen telkens een lid van het controlepersoneel daarom verzoekt*.

Het besluit van 2007 maakte geen veranderingen wat betreft het te laat voorleggen van het vervoersbewijs. Aan de andere kant beperkt het regeringsbesluit van 3 december 2009 de toeslag tot 10 euro – bij de tariefbepaling – als dat bedrag binnen de 10 dagen wordt betaald en het abonnement ook binnen die termijn wordt voorgelegd.

De ombudsman merkt op dat de MIVB niets kan worden verweten wat betreft de toepassing van de wet in die zaak.

Hij voegt eraan toe dat de MIVB zich niet kan laten verleiden tot een grote commerciële *geste* in het voordeel van mevrouw D. Als de MIVB dat wel zou doen, zou mevrouw B een voorkeursbehandeling hebben gekregen, waarvan de andere klanten die zich in dezelfde situatie bevonden niet van hebben kunnen genieten.

Dat is natuurlijk wel streng, maar het is mogelijk zich naar die houding te voegen. Het is voortaan nog eenvoudiger als het abonnement op een MoBIB-kaart wordt geladen omdat men daarbij weet dat ze bij iedere reis moet worden gevalideerd.

Wat betreft het uitblijven van een antwoord op de brief van mevrouw D vanwege de MIVB, merkt de ombudsman op dat omdat het gaat om een kopie van een jaarabonnement en de toeslag al is betaald, de MIVB geen gevolg meer geeft aan haar brief. Mevrouw D moet vaststellen dat als de MIVB geen antwoord geeft op haar e-mail, ze haar argumentatie heeft verworpen.

12022

De zoon van meneer M heeft een boete gekregen omdat hij zijn jaarabonnement was vergeten. Meneer M stort de 10 euro te laat. In tussentijd heeft hij een brief ontvangen

De ombudsman legt uit dat er een toeslag van 100 euro wordt geëist als de reiziger geen vervoerbewijs kan voorleggen op verzoek van de controleur.

De toeslag wordt, als men zijn abonnement is vergeten ten minste, beperkt tot 10 euro, onder twee voorwaarden: men moet een kopie van het abonnement doorsturen en de 10 euro binnen de 10 dagen betalen. Zo niet blijft de toeslag 100 euro.

Als het abonnement op een MoBIB-kaart is geladen, moet men daar geen kopie van sturen maar blijft de termijn waarin men de 10 euro dient te betalen wel gelden.

De beheerdienst voor overtredingen laat de ombudsman weten dat in dit dossier de eerste termijn werd verlengd en dat het bedrag 10 euro bleef.

2.1.3.3. Aanwezigheid in het gecontroleerde deel van de installaties zonder de intentie om te reizen

02012

Mevrouw G vecht een toeslag aan die haar werd aangerekend nadat ze blijkbaar in de gecontroleerde zone was zonder de intentie te reizen. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

07010

Mevrouw L vecht een toeslag aan die haar in de gecontroleerde zone van het station Madou werd aangerekend. Mevrouw L voert aan dat ze geen bedoeling had om te reizen. Volgens haar zouden de plaatsen verkeerd zijn aangegeven. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman gaat naar het station van Madou. Er zijn renovatiewerken in het station. De gecontroleerde zone is evenwel afgebakend met kleine hekken die worden voorafgegaan door een mededeling op een bord, met de verwittiging: "Vanaf de hekken bevindt u zich in de gecontroleerde zone." Men mag die hekken enkel voorbijgaan als men de perrons wilt bereiken. Toch verklaart mevrouw L dat het haar bedoeling was de laan via de ondergrondse over te steken. Om dat te kunnen doen hoeft men de hekken niet voorbij te gaan. De hekken staan immers ver weg van die wandelweg.

Om samen te vatten: de manier waarop de plaatsen zijn aangegeven zetten het argument van mevrouw L geen kracht bij.

2.1.3.4. Betwisting van de herhaling van incidenten

De ombudsman heeft geen dergelijke betwisting ontvangen in 2010.

2.1.3.5. Administratieve kosten

Deze rubriek heeft geen onderwerp meer sinds 2008.

2.1.3.6. Invordering van de toeslagen

03039

Mevrouw L vraagt dat de ombudsman tussenkomt in een toeslagdossier dat het onderwerp was van een vonnis. De klacht is aan de ene kant onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Aan de andere kant zegt de ombudsman mevrouw L dat, indien de klacht onontvankelijk zou worden, hij er afstand van moet nemen omdat hij een uitspraak van het hof van Justitie niet kan betwisten.

03041

De dochter van mevrouw T heeft verschillende toeslagen gekregen aan boord van het openbaar vervoer. Mevrouw T vraagt om een afbetalingsplan. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman stelt haar voor zich te wenden tot de dienst invorderingen. Mevrouw T krijgt een betalingsplan voorgesteld. Mevrouw T bedankt de dienst invorderingen.

04012

Meneer C vraagt of hij zich kan kwijten van een toeslag met een maandelijkse afbetaling. Zijn klacht is onontvankelijk. Meneer C krijgt een betalingsplan.

04016

Meneer G vraagt een betalingsplan voor een bepaalde toeslag. Zijn klacht is niet onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman raadpleegt evenwel de MIVB. Die kan geen enkel dossier vinden met de naam van meneer G. Rekening houdende met het bedrag van de toeslag, vormt de ombudsman de hypothese dat de boete door een andere maatschappij van het openbaar vervoer is opgesteld.

04030

In het kader van een toeslag richt meneer H een klacht op de deurwaarders en maakt hij daarvan een kopie over aan de ombudsman. Het geschil gaat om de inning van een som van 191,95 euro volgens een deurwaardersexploot bij het uitvoeren van een vonnis. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman neemt contact op met de afdeling van de MIVB die belast is met het innen van schulden, door de aandacht te vestigen op het storten van een gedeeltelijk bedrag dat van het geëiste bedrag zal moeten worden afgetrokken.

04031

Meneer J richt zich tot de ombudsman nadat hij een schuld heeft vereffend in het kader van een toeslag. Zijn klacht is onontvankelijk. Toch moet de ombudsman afstand doen van de zaak als er een rechtszaak uit is voortgevloeid. De ombudsman kan immers geen weerwerk bieden tegen de Hoven van Justitie.

Uit de informatie die de ombudsman heeft gekregen van de MIVB blijkt dat het volledige bedrag van de nog te betalen toeslagen 1005 euro is.

06018

Mevrouw D merkt dat ze haar vervoerbewijs niet bij zich heeft. Het is niet de eerste keer. Mevrouw D vecht de overtredingen niet aan maar vraagt een betalingsplan. De klacht is onontvankelijk.

De ombudsman raadt haar aan zich tot de deurwaarders te richten.

07008

Mevrouw G richt zich tot de deurwaarder in verband met een boete die haar oudste zoon heeft gekregen. Die laatste, die ten laste is van het OCMW, heeft zijn recht op een gratis abonnement pas na de boete doen gelden. Mevrouw G vraagt om begrip. Mevrouw G zal eerst klacht moeten indienen bij de MIVB. De klacht gericht aan de ombudsman is niet onontvankelijk.

08007

De dochter van mevrouw G had haar jaarabonnement vergeten. De toeslag is van 10 naar 100 euro gestegen omdat ze niet binnen de termijn werd betaald. De klacht is ontvankelijk.

De MIVB verlengt de betalingstermijn na tussenkomst van de ombudsman, rekening houdende met de bijzondere omstandigheden. De MIVB gaat akkoord het bedrag op 10 euro te houden als de betaling binnen die verlengde termijn wordt uitgevoerd.

09008

Vanwege een toeslag die vooralsnog niet werd betaald, werd er beslag gelegd op bezittingen van mevrouw B. Ze vraagt meer tijd om te betalen. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman zegt haar dat hij afstand moet nemen van iedere zaak waar een juridisch staartje aan komt. Dat is zeker het geval vermits de inbeslagneming de uitvoering van een vonnis is.

09030

Meneer G weet dat hij een toeslag moet betalen maar is de draad kwijt in zijn zaak. Hij weet niet meer welke som hij verschuldigd is. Het is geen ontvankelijke klacht.

Niettemin verduidelijkt de invorderingsdienst de zaak voor de klant op verzoek van de ombudsman.

09032

Meneer M richt zich rechtstreeks tot de ombudsman en vraagt een betalingsplan voor een toeslag. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Met toestemming van de klager geeft de ombudsman de klacht door aan de dienst invordering.

10003

Mevrouw J kon geen geldig vervoerbewijs voorleggen aan de controleur. Ze legt uit dat ze haar MoBIB-kaart heeft opgeladen – met ten minste 30 reizen – maar dat de lezer niet goed werkte. In plaats van de toeslag van 100 euro te betalen besloot mevrouw J het bij 10 euro te houden. Mevrouw J heeft geen klacht ingediend bij de MIVB en ze richt zich rechtstreeks tot de ombudsman, waardoor haar klacht niet ontvankelijk is. De ombudsman bevraagt zich echter over de status van het dossier van mevrouw J. Hij vertelt haar dat op het proces-verbaal stond dat haar “meerdere rittenkaart niet was afgestempeld”, met vermelding van een “ticketnummer” dat refereerde aan een MoBIB-kaart. Het tarief voor de toeslag voor die overtreding is vastgelegd op 100 euro. De vermindering van de toeslag tot 10 euro heeft enkel betrekking op abonneementhouders.

Omdat de administratieve beheerdienst voor overtredingen geen reactie heeft ontvangen van mevrouw J binnen de betalingstermijn voor de toeslag van 100 euro, heeft de dienst het dossier doorgegeven aan de deurwaarders ter inning van de schuld. Mevrouw J moet zich sindsdien richten tot de deurwaarders.

De ombudsman voegt eraan toe dat, in de (onontvankelijke) klacht die mevrouw J hem heeft doorgegeven, ze het probleem wijt aan de gevoeligheid van de lezer in het station Troon. Hij vertelt haar dat de lezer een bericht geeft als de waardering niet is geslaagd. Hij raadt mevrouw J aan zich te kwijten van het saldo van de toeslag.

10039

Meneer H neemt contact op met de ombudsman voor een invorderingsdossier. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Buiten een bemiddeling werd meneer H aangeraden contact op te nemen met het bureau van de deurwaarders om een saldo van 304 euro aan te zuiveren.

10043

Tijdens een controle gaf de dochter van mevrouw B een abonnement af dat aan een derde toebehoorde. De toeslag is 380 euro. Mevrouw B vecht de sanctie niet aan maar vraagt of ze een ombudsman kan spreken. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman werkt op basis van de stukken die hij heeft verzameld. Hij ontvangt zijn gesprekspartner niet tenzij hij zelf een afspraak heeft geregeld als hij vindt dat het nodig is voor het onderzoek. Aan de andere kant kan mevrouw B haar argumenten schriftelijk of via de telefoon aanvoeren.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB een procedure hanteert die overeenkomt met de wet. Als er geen nieuwe elementen kunnen worden aangevoerd moet ze de toeslag van 380 euro betalen. Mevrouw B kan zich richten tot de deurwaarders om met hun een overeenkomst te maken over een betalingsplan. De deurwaarders zouden mevrouw B geen kosten kunnen aanrekenen.

12011

Het dossier in verband met twee toeslagen die mevrouw M zijn aangerekend, werd aan de deurwaarders doorgegeven ter inning. Mevrouw V begrijpt de berekening van de verschuldigde bedragen niet. De klacht van mevrouw V is niet ontvankelijk.

Toch geeft de ombudsman te weten dat de incidenten voorafgaan op de wetten die de deurwaarderskosten opheffen. Als er een gerechtelijke uitspraak volgt zal de ombudsman zich niet meer kunnen bezighouden met deze zaak.

12015

Via de deurwaarders eist de invorderingsdienst van de MIVB 284 euro van meneer B, waarvan 84 voor een eerste overtreding en 200 voor een tweede overtreding in een periode van vierentwintig maanden. In tussentijd heeft meneer B 50 euro betaald, wat zijn schuld doet uitkomen op 234 euro.

Meneer B betwist dat er een eerste overtreding was. Meneer B zegt dat hij het kaartje van zijn maandabonnement niet kon vinden en dat de controleur hem er niet meer om heeft gevraagd. Meneer B bevestigt dat hij geen enkel document heeft ontvangen van de MIVB in verband met dat incident, dat met perceptie te maken had. De klacht is ontvankelijk.

Wat betreft het eerste incident merkt de ombudsman op dat de controleur wel een proces-verbaal had opgesteld, volgens hetwelk meneer B *zich aan boord van een bus van lijn 95 bevond "zonder vervoerbewijs"*. Welnu, toen de klant een vervallen abonnement toonde, heeft de controleur dat vermeld. Het is een eerste tegenargument op het verhaal van meneer B.

Het proces-verbaal vermeldde al het toenmalige adres van meneer B, naar hetwelk de MIVB een verzoek tot betaling van 84 euro had verzonden. Die brief bleef onbeantwoord.

De deurwaarders hebben een aanmaning verzonden naar een ander adres dat ze uit de nationale registers hebben gehaald. Die brief bleef eveneens onbeantwoord.

De ombudsman verklaart dat meneer B de tweede overtreding, waarvoor hij een eerste bedrag van 50 euro heeft betaald, niet aanvecht. Hij vestigt de aandacht van meneer B op het feit dat, zelfs al had de eerste overtreding nooit bestaan, zijn schuld nog steeds 50 euro zou zijn na die eerste betaling. Omdat de eerste overtreding echter goed werd opgesteld en gecommuniceerd, volgens bovenstaande elementen, eisen de deurwaarders de openstaande schuld van 234 euro voor de MIVB.

We besluiten dat de klacht bij de ombudsman wel ontvankelijk maar niet gegrond is.

12040

Mevrouw H betwist een toeslag van 200 euro die de MIVB van haar eist. Haar klacht is ontvankelijk.

Naar het voorstel van de ombudsman gaat de invorderingsdienst van de MIVB akkoord om van die toeslag af te zien en geeft ze instructies aan de deurwaarders, die haar in dat verband een brief sturen.

12050

Meneer K heeft geen ander vervoerbewijs kunnen voorleggen aan de controleur dan een "niet-afgestempelde kaart voor meerdere ritten". Meneer K betwist dit. Hij voegt een kaart toe van tien reizen, die volledig ontwaard was. De laatste ontwaarding dateert van de dag waarop de overtreding plaatsvond. Meneer K baseert zich op een klacht tegenover de MIVB maar brengt geen bewijzen aan. De klacht bij de ombudsman zou ontvankelijk zijn als de MIVB wel een voorafgaande klacht had ontvangen en als ze in tussentijd had gereageerd of als er sindsdien 30 dagen zouden zijn verstreken.

De ombudsman merkt op dat het proces-verbaal 17.03 u. aangaf als tijdstip van vaststelling, terwijl het kaartje om 17.04 u. werd afgestempeld. De controleurs leggen het tijdstip vast volgens dezelfde tijd als die van de ontwaardingmachines. De voorgelegde kaart werd dus een minuut na de vaststelling door de controleur afgestempeld. De ombudsman zal meneer K in dat dossier niet kunnen helpen. Meer nog, hoewel dit op geen enkel moment in de behandeling van het dossier voorkomt, is het hem niet ontgaan dat het de achtste overtreding was van meneer K. De ombudsman raadt hem aan het bedrag van de toeslag zonder vertraging te betalen.

2.2. Netwerk

2.2.1. Lijnen en dienstregelingen

01001

Mevrouw S vraagt waarom lijnen 88, 47 en 58 werden omgeleid en niet langer langs de Antwerpsesteenweg rijden. De klacht is onontvankelijk omdat zij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de dienst Klantenrelaties. Deze antwoordt op de dag zelf aan mevrouw S.

01008

Meneer D klaagt aan dat de bussen op lijn 64 vaak met vertraging rijden. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

01010

Meneer V klaagt over herhaaldelijke vertragingen van de metro. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

01014

Mevrouw L klaagt dat de bus die ze normaal neemt niet is langsgesproken.

Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

01016

Meneer C klaagt over herhaaldelijke vertragingen op lijn 20. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

01023

Mevrouw C klaagt erover dat ze niet kan regelen om de minibus voor gehandicapten te nemen.

Haar klacht is onontvankelijk omdat ze de afgelopen 30 dagen geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

01029

Mevrouw G klaagt over een incident dat zich voordeed op buslijn 29. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

02003

Meneer D heeft 45 minuten in de koude op de bus gewacht. Hij klaagt erover dat hij geen enkele informatie kreeg over deze vertraging. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De klacht bevat geen enkel vertrouwelijk element. De ombudsman heeft ze aan de afdeling Klantenrelaties doorgegeven.

02011

Het betreft een anonieme klacht betreffende het niet respecteren van de dienstregelingen op buslijnen 27 en 36.

03004

Meneer E klaagt over het niet respecteren van de dienstregeling op lijn 21. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03008

Meneer F klaagt over het niet respecteren van de dienstregeling op lijn 34. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03013

Mevrouw N klaagt over herhaaldelijke vertragingen op de lijn 65 in de vroege ochtend. Haar klacht is onontvankelijk. De ombudsman informeert mevrouw N erover dat het eerste antwoord van de dienst Klantenrelaties werd gegeven zonder de resultaten van een eventueel onderzoek van het busnet af te wachten. Deze klachten worden gegroepeerd en de klant mag een tweede bericht verwachten zodra de resultaten van het onderzoek dit toelaten.

03014

Meneer L vraagt waarom bus 21 voortaan aan de halte Schuman stopt. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03035

Meneer V klaagt over de frequenties op lijn 65. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03038

Meneer S klaagt over het feit dat de voertuigen op lijn 71 in de spits overvol zitten. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03043

Mevrouw B klaagt over de werking van lijn 45 in de spitsuren. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03044

Mevrouw E klaagt over de werking van lijn 45 in de spitsuren. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03050

Meneer A klaagt over een incident op buslijn 64. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04032

Meneer D vraagt zich af waarom er werd gestaakt. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05014

Meneer B klaagt over storingen op het tramnet. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05023

Mevrouw C klaagt over de slechte werking van lijn 76. Haar klacht aan de ombudsman is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

06015

Meneer D klaagt over de werking van metrolijn 6. Hij vraagt dat de MIVB terugkeert naar de situatie van april 2009 voor het traject tussen het stadscentrum en de Heizel. De klacht aan de ombudsman volgt na lang e-mailverkeer tussen de klager en de dienst Klantenrelaties. De klacht is onontvankelijk. De MIVB heeft hiervan dus nota genomen. De ombudsman sluit het dossier.

06021

Meneer F klaagt over herhaaldelijke problemen op het metronet tussen 7u00 en 10u00 op het traject Petillon-Schuman. Meneer F heeft tussentijden van 20 minuten tussen 2 treinen waargenomen. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman heeft de rapporten van de dispatching opgevraagd voor de betreffende periode. Hij informeert meneer F dat hij een enkele belangrijke afwijking opmerkt ten opzichte van het uurrooster. Een beschadigde trein was hiervan de oorzaak.

06040

Mevrouw X klaagt over herhaaldelijke problemen op lijn 51. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Mevrouw X kan zich wenden tot de dienst Klantenrelaties indien ze dit wenst.

07001

Mevrouw C klaagt over storingen op lijn 84. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

07009

Madame C is klant van de dienst Minibussen. De dienst wil haar niet meer helpen omdat ze de drie vorige transporten nog niet betaalde. De klacht is ontvankelijk.

Na een lang telefoongesprek met de ombudsman stemde ze ermee in om de 3 betwiste transporten te betalen. Ze kan sindsdien weer nieuwe transporten bestellen.

08027

Mevrouw C klaagt over frequente vertragingen op de lijn 84. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

09018

Meneer V klaagt over Noctis-bussen die de dienstregeling niet volgen. De klacht werd nog niet ingediend bij de MIVB. Daarom is deze voor de ombudsman onontvankelijk. Hij geeft hem door aan de dienst Klantenrelaties.

09037

Mevrouw D klaagt over het feit dat een bus op lijn 28 tijdens de rit een andere reisweg volgde zonder de passagiers hierover te verwittigen. Ze kwam de laat aan op het werk. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman stelt voor om de klacht over te maken. Mevrouw D dringt niet aan.

10035

Mevrouw M verbaast zich erover dat ze nog geen antwoord kreeg op een klacht die ze aan de MIVB richtte.

De klacht aan de ombudsman is onontvankelijk omdat de 30 dagen sinds neerlegging van de klacht bij de MIVB nog niet zijn verstreken.

De MIVB zal antwoorden.

10059

Meneer A signaleert dat hij zijn abonnement niet langer betaalt omdat de dienstregeling niet wordt gevolgd. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman benadrukt echter dat meneer A het recht niet in eigen handen mag nemen en niet zonder vervoersbewijs mag reizen.

11011

Meneer F klaagt over herhaaldelijke wijzigingen van de dienstregelingen op de lijn 12/21 vanaf Diamant naar de luchthaven. 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 ze over aan de dienst Klantenrelaties.

11024

Toen hij terugkwam van een evenement in het Koning Boudewijnstadion moest meneer T zijn reis onderbreken omdat de metro sloot. Hij vroeg de MIVB om de kosten van zijn taxirit terug te betalen. De dienst Klantenrelaties weigert dit. De klacht van Meneer T bij de ombudsman is ontvankelijk. De ombudsman informeert zich. Hij verzamelt informatie bij de verantwoordelijken voor het metroverkeer. Zij waren aanwezig op het moment van de feiten. Na afloop van het evenement om 23u30 heeft de metro 18000 reizigers vervoerd. Een volledig metrostel beschikt over een capaciteit van ongeveer 1000 personen. Er werden 22 metrostellen ingezet. De laatste 2 stellen verlieten het metrostation Koning Boudewijn na 01u00 en bedienden de gehele lijn 6. De dispatching heeft de aankondiging van de stationsluiting verspreid na passage van de laatste 2 stellen. De ombudsman betreurt de tegenspoed van meneer T. Hij benadrukt echter dat de MIVB niets kan worden verweten. De ombudsman doet daarom geen enkel voorstel tot terugbetaling.

11031

Mevrouw C klaagt over meerdere dienstonderbrekingen op buslijn 27. Mevrouw C zal eerst haar klacht aan de MIVB moeten richten alvorens ze een ontvankelijke klacht bij de ombudsman kan neerleggen.

11046

De heer L merkt op dat de dienstregelingen niet worden gevolgd op buslijn 14. Hij vraagt dat de MIVB hier een einde aan maakt. Zijn klacht is ontvankelijk.

Op vraag van de ombudsman voert de "Business Unit Bus" zo snel mogelijk een onderzoek uit.

12006

Mevrouw T neemt dagelijks de metro. Ze suggereert om de frequenties op lijnen 1 en 5 te verhogen omwille van de moeilijke weersomstandigheden, waardoor meer mensen de metro nemen.

De klacht is onontvankelijk omdat zij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman maakt de klacht over aan de BUM (Business Unit Metro). Mevrouw T bedankt.

12020

Mevrouw S klaagt over bus 43. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman herinnert dat de omleiding van bus 43 het resultaat is van problemen met de ondergrond bij de spoorwegovergang bij Moensberg. Hij heeft geen kennis van een geschil tussen de MIVB en de NMBS betreffende de reparatie.

Hij bevestigt dat de omleiding ter plaatse het oorspronkelijke traject zo dicht mogelijk moet volgen.

Daarom werd nooit overwogen om af te zien van de bediening van de "onderzijde" van de Horzelstraat.

De bus keert dus terug naar Linkebeek via de Horzelstraat en de Homborch. Het eindstation bevindt zich bij het station van Linkebeek, op 300 meter van de Dapperensquare. Bediening van de Dapperensquare wordt echter verzekerd. Bij het verlaten van de terminus dicht bij het station rijdt de bus namelijk eerst naar de Dapperensquare voor hij terugkeert naar het station en naar Ukkel.

Om de terminus te verplaatsen moest de gemeente Linkebeek eerst een verkeersreglement goedkeuren en uitvaardigen dat geschikt was voor deze verplaatsing. Vanaf toen vond dit overleg plaats en kon de politie samen met de MIVB de nodige maatregelen ter plaatse treffen. Het betreft hier het plaatsen van borden en het doorgeven van instructies aan bestuurders. Dit was gebeurd op het moment van antwoord.

12032

Mevrouw D klaagt over de metrofrequenties tijdens de spits en het gebrek aan MoBIB-ontwaarders. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De klacht bevat geen enkel vertrouwelijk element, de ombudsman mag ze doorgeven aan de MIVB.

12037

Meneer W moest op de terugweg van een evenement in het Koning Boudewijnstadion zijn reis per metro onderbreken.

Toen hij aankwam in het metrostation Kunst-Wet, had hij geen aansluiting meer naar Hermann-Debroux.

Op deze lijn reed geen enkele metro meer. Hij zag zich genoodzaakt zijn reis per taxi verder te zetten en vroeg aan de MIVB om deze rit terug te betalen. De klacht van Meneer W is ontvankelijk.

Meneer W ontving 2 kaarten van 10 reizen bij wijze van schadevergoeding.

12038

Mevrouw J klaagt dat ze de 3 attesten voor vertraging die ze aan de MIVB vroeg niet kreeg. Haar klacht is ontvankelijk.

Een van deze 3 attesten werd verzonden. De overige 2 zullen volgen na onderzoek.

12045

Mevrouw C klaagt over storingen en wijzigingen van de reisweg op buslijn 43 in de richting van Linkebeek. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Buiten bemiddeling werd mevrouw C op de hoogte gebracht dat de omleiding te wijten is aan een wegverzakking en dat de dienstonderbrekingen te wijten zijn aan slecht weer.

2.2.2. Haltes

04035

Meneer P klaagt over de bouwvallige en vuile staat van 2 haltes op het MIVB-net. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman dankt meneer P en verwittigt de bevoegde dienst bij de MIVB.

10023

De halte Kortenbach in de richting van het centrum werd verplaatst wegens wegwerkzaamheden. Mevrouw V vraagt om terug te keren naar het oorspronkelijke traject van bus 64. Ze verklaart dat de aannemer een fout zou hebben gemaakt door een drempel te plaatsen die een terugkeer naar de oude reisweg verhindert. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert mevrouw V dat de nieuwe reisweg werd overwogen in de inrichting. Hij voegt eraan toe dat er inderdaad een stuk weg is waar het kruisen van bussen niet mogelijk was. In de praktijk zou een bus er zelfs geen voertuig kunnen kruisen zonder voorrang te verlenen. Op dit gedeelte waren de trottoirs heel wat minder breed dan wat de normen voorschrijven. Indien er 2 bussen in tegengestelde richting kwamen aanrijden, moest een van deze 2 de andere voorrang verlenen. Dit zorgde vaak voor vertragingen in het uurrooster. Bovendien was het een gevaarlijke plek voor voetgangers. Het was van belang dit "zwarte punt" van het netwerk te verwijderen. Bovendien bedient de nieuwe reisweg een school en de in ontwikkeling zijnde wijk Ganzenweide. De Stad en de MIVB zijn, na openbaar onderzoek, overeengekomen om de 2 rijrichtingen voor bussen van elkaar te scheiden. Deze inlichtingen verklaren het misverstand dat mevrouw V ertoe aanzette een klacht tot de ombudsman te richten.

11002

De heer H vraagt dat er een afdak bij het station Coovi wordt geplaatst. De klacht aan de ombudsman is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman stelt meneer H voor zich te wenden tot de dienst Klantenrelaties.

11041

Meneer F klaagt over het feit dat bushokjes worden vernield in zijn wijk. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Rekening houdend met het feit dat de klacht geen vertrouwelijke gegevens bevat, draagt de ombudsman ze over aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

2.3. Agenten

2.3.1. Haltes die niet werden gerespecteerd

01007

Meneer B, die gehandicapt is, klaagt erover dat een bestuurder niet stopte aan de gevraagde halte op lijn 43. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

02007

De heer K klaagt over een trambestuurder die niet stopte aan de gevraagde halte. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

09015

Mevrouw D verklaart dat ze werd "gedwongen" om haar traject per taxi te voltooien omdat een buschauffeur niet stopte aan de halte. De MIVB weigert om de rit te betalen. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman constateert dat mevrouw D, die een trein wilde halen, 16 minuten voor dit traject had voorzien, waaronder een stuk te voet tussen de bushalte en het treinstation. Volgens de website van de MIVB duurde de busrit maar 8 minuten. Er bleven dus nog 8 minuten over voor het traject te voet tussen de bus en de trein. Rekening houdende met toevalligheden was dit ruim onvoldoende. Anders gezegd: indien mevrouw D de bus die niet stopte had genomen, had ze reeds vertraging opgelopen. Mevrouw D roept een "misbruik van dominante positie" in. De ombudsman onderzoekt mogelijke argumenten en gaat na in welke mate de MIVB aan dit verwijt ontsnapt.

Het eerste argument zou zijn dat de MIVB zijn dienstregeling niet respecteert. Dit argument is niet van toepassing op mevrouw D, die reeds vertraging had voor ze de bus nam. Toch preciseert de ombudsman dat het onmogelijk is dat de dienstregeling strikt wordt gevolgd, al was het maar omwille van de cycli van de verkeerslichten. Afwijkingen van enkele minuten zijn normaal en het is aan de klant om zijn voorzorgen te nemen om hier rekening mee te houden.

Het tweede argument betrof het voorbijrijden van de bus. Mevrouw D naderde de halte al lopende. Niets verplicht een bestuurder ertoe te stoppen omdat een persoon op een trottoir loopt. Men moet zich aan de halte bevinden voor het doorkomstuur. Tevens moet men de bestuurder een teken geven dat hij moet stoppen.

Een terugbetaling zou hier niet op haar plaats zijn, omdat de MIVB constant is in haar weigering om in te gaan op gelijkaardige aanvragen. Dit geldt ook voor de ombudsman, die bovendien slechts uitzonderlijk dergelijke aanvragen krijgt. Samengevat bleek de klacht aan de ombudsman na onderzoek niet gegrond.

10058

Meneer G klaagt over het feit dat de bestuurder aan het stuur telefoneerde en zijn reisweg niet volgde in de buurt van de halte "Congres". De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Ter informatie gaf de ombudsman mee dat de bestuurder richtlijnen per gsm kan ontvangen van de dispatching wanneer de boordradio niet werkt. Dit kan gaan om omleidingsinstructies van de politie, relatief frequent bij het oversteken van de "neutrale zone".

11028

Een anonieme gesprekspartner signaleert dat de buschauffeurs niet altijd op vraag stoppen. Hij voegt eraan toe dat deze medewerkers geen excuses aanbieden, in tegenstelling tot wat er gebeurt bij De Lijn. Hoe dan ook is een anonieme klacht is onontvankelijk. Er is bovendien geen enkele manier om de klager te antwoorden.

2.3.2. Rijgedrag (en gsm)

02021

Meneer G vestigt de aandacht op het gevaarlijke rijgedrag van een buschauffeur. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03006

Meneer C klaagt over het gedrag van een buschauffeur. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03017

Meneer V klaagt over het ontoelaatbare gedrag van bepaalde chauffeurs bij de MIVB. De ombudsman vraagt meer details om te beslissen over de ontvankelijkheid.

04009

Meneer L vestigt de aandacht op gevaarlijke rijgedrag van een trambestuurder. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05001

Meneer G vestigt de aandacht op het gevaarlijke rijgedrag van een buschauffeur. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05035

Meneer S bekritiseert het rijgedrag van buschauffeurs. Hij stelt voor om de bus uit te rusten met versnellingsmeters om de goede chauffeurs die zacht rijden te belonen. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert meneer S echter over opleidingsacties van chauffeurs ter bevordering van een rijgedrag dat brandstof spaart onder de naam Ecodrive. De ombudsman maakt een kopie van zijn antwoord over aan de Business Unit Bus.

06019

Meneer B geeft aan dat een buschauffeur belt terwijl hij rijdt. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

10021

Meneer V klaagt over "ongepast remmen" van de metrostellen tussen de stations Delacroix en Clemenceau. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Buiten bemiddeling wordt meneer V verteld dat de MIVB-afdeling belast met het metronet "Business Unit Metro") werd gewaarschuwd. Het kan immers niet dat administratieve termijnen – zelfs indien de wetgeving ze oplegt – de technische controles hinderen.

11025

Mevrouw V klaagt over het rijgedrag van een buschauffeur. Ze vindt haar gevaarlijk. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

12043

Mevrouw V klaagt over het gedrag van buschauffeurs in het algemeen. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman een kopie over aan de dienst Klantenrelaties. Deze antwoordt aan mevrouw V.

12044

Meneer V klaagt over het gevaarlijke rijgedrag van een trambestuurder op lijn 82. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

2.3.3. Grofheid of mishandeling

05019

Meneer R klaagt over de grove houding van een buschauffeur die de halte uitreed zonder de deuren te openen. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

06002

Meneer W klaagt over de houding van een MIVB-agent die hem, met duidelijke tegenzin, informatie verstrekte die bovendien onjuist was. Meneer W zal eerst een klacht moeten indienen bij de MIVB opdat een klacht bij de ombudsman ontvankelijk kan zijn. Meneer W komt niet meer terug bij de ombudsman.

06037

Mevrouw L vestigt de aandacht op het agressieve gedrag van een buschauffeur. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

08030

Mevrouw P vestigt de aandacht op gevaarlijke rijgedrag van een trambestuurder. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

09003

Mevrouw H klaagt over een buschauffeur. Ze richt zich tot de ombudsman. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman brengt haar daarvan op de hoogte. Ze richt zich vervolgens onmiddellijk tot de MIVB. De MIVB stuurt haar een brief terug. Mevrouw H is niet tevreden met het antwoord van de MIVB. Ze legt een nieuwe klacht neer bij de ombudsman. Deze klacht is ontvankelijk.

De ombudsman vraagt mevrouw H om hem zo exact mogelijk de punten in het antwoord van de MIVB aan te geven waarover ze niet tevreden is. Mevrouw H wil "enkel het concrete gevolg kennen voor dit incident".

De ombudsman merkt de opeenvolgende mails van de MIVB op, waarin de maatschappij niet alleen betreurt wat er gebeurde, maar mevrouw H ook informeerde over welke maatregelen er werden genomen, wat kan gaan tot het ontslag van een chauffeur. Dit is natuurlijk een concrete en verregaande maatregel die slechts kan worden gerechtvaardigd na intern onderzoek en procedures bepaald door de wet en reglementen.

Mevrouw H betreurde tevens dat ze "niet aanwezig was om zich te verdedigen". De ombudsman antwoordt dat er 2 aspecten zijn. In de eerste plaats werd mevrouw R in deze interne procedure niet aangevallen, en is er bijgevolg geen reden dat ze zich zou moeten verdedigen. In de tweede plaats heeft de MIVB niet het recht om mevrouw R bij deze procedure te betrekken, en net zo min om haar in detail uit te leggen welke maatregelen de maatschappij zou ondernemen. De wet laat niet toe dat een werkgever met zijn klanten communiceert over de maatregelen die hij al dan niet zou treffen jegens een van zijn agenten.

09045

Mevrouw B klaagt over ongepaste uitlatingen van een trambestuurder. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

10048

Mevrouw B stelt het agressieve gedrag van een MIVB-chauffeur aan te kaak, zowel tegenover klanten als tegenover automobilisten. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

11007

Mevrouw S hekelt het gedrag van een agent in een Bootik. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

12004

Mevrouw C klaagt over het gedrag van een trambestuurder. Ze droeg de reizigers op om haar voertuig te verlaten, ze gehoorzaamden echter niet. Mevrouw C vraagt dat de MIVB haar excuses aanbiedt. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

12016

De begeleider van een gehandicapte meneer, klant van de speciale transporten van de MIVB, informeert de ombudsman dat de persoon die ze begeleidt moeilijkheden ondervindt met deze dienst. In de praktijk betreft het een vervoer dat niet meer kan plaatsvinden. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman raadpleegt toch de MIVB. De bestuurder was aanwezig op het tijdstip en hij had de bel niet gevonden tussen de andere bellen van het gebouw. Nadat hij 10 minuten had gewacht, kreeg hij de instructie om de locatie te verlaten. De ombudsman suggereert de klager om aan te geven waar hij in het vervolg moet aanbellen.

12049

Mevrouw E klaagt erover dat ze verbaal werd aangevallen door een buschauffeur op lijn 49. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

12052

Mevrouw H hekelt het gedrag - dat zij als ongerechtvaardigd beschouwd - van een buschauffeur. Deze had haar herinnerd aan het rookverbod op de bus. Mevrouw H beweert dat ze haar sigaret heeft weggegooid voor ze instapte. De chauffeur sprak haar op boze toon aan en zorgde ervoor dat mevrouw H de bus verliet. Hij verzocht alle reizigers om uit te stappen voor hij ze allemaal terug liet instappen, behalve mevrouw H. Mevrouw H legde nog geen klacht neer bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is onontvankelijk.

2.3.4. Deuren

02014

Meneer W klaagt over de houding van een buschauffeur die weigerde om de deuren te openen. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

02023

De deuren van de tram sloten terwijl het dochttertje van mevrouw S nog in de deur stond. Mevrouw S hekelt het gedrag van de bestuurder. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert mevrouw S dat de deuren van een tram automatisch sluiten na een bepaalde duur. De bestuurder kan enkel toelating geven om de deuren te openen.

03046

Mevrouw X klaagt over de grofheid van een buschauffeur. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

07002

Mevrouw Z klaagt over het feit dat de chauffeur weigerde om de deuren te openen. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

07021

Meneer G klaagt over het gedrag van een trambestuurder die zou hebben geweigerd om de deuren te openen. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

09035

Mevrouw W verklaart dat haar dochter tussenkwam toen een trambestuurder de deuren sloot zonder te wachten tot alle reizigers hadden plaatsgenomen. Een moeder bevond zich nog op het perron, gescheiden van haar 2 jonge dochttertjes die met de tram waren vertrokken. De jonge vrouw had op de alarmbel gedrukt zonder dat de bestuurder hiermee rekening hield. Gelukkig stapten reizigers uit met de kinderen aan de volgende halte, die niet ver van de andere lag. Ze konden hen helpen om hun moeder terug te vinden. Mevrouw W heeft geen persoonlijk belang bij deze zaak. Haar klacht bij de ombudsman zal dus onontvankelijk blijven.

De ombudsman is het erover eens dat dit een betreurenswaardig incident is en stelt voor om zich tot de MIVB te wenden.

10049

Mevrouw K klaagt erover dat ze geklemd raakte tussen de tramdeuren. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Mevrouw K laat echter uitschijnen dat er een geluidssignaal klonk bij het sluiten van de deuren en dat het incident plaatsvond op lijn 44. De ombudsman ontkracht dit onmiddellijk. Er is geen geluidssignaal bij het sluiten van de deuren op trams van serie 7*** die worden ingezet op lijn 44. Het is niet de bestuurder die het sluiten van de deuren bediend. Deze worden na een bepaalde duur automatisch gesloten. Aan de andere kant moet de bestuurder voor vertrek in zijn achteruitkijkspiegel nagaan dat geen enkele passagier tussen een deur geklemd zit.

2.4. Voertuigen

01004

Meneer Q klaagt over de verwarming en de airco in de trams van de nieuwste reeksen (3000 / 4000). De klacht werd nog niet ingediend bij de MIVB. Daarom is hij voor de ombudsman onontvankelijk. Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de dienst Klantenrelaties. Deze antwoordt dezelfde dag nog aan meneer Q.

09001

Meneer K klaagt over de ondraaglijke hitte in bepaalde metrostellen. Bij een identieke vorige klacht antwoordde de MIVB dat probleem te wijten was aan het warme weer. Dit antwoordt was onvoldoende voor meneer K. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert meneer K dat de metrostellen zijn uitgerust met een thermostaat. Hij raadt meneer K aan, indien het voorval zich herhaalt, om het nummer van het voertuig te noteren zodat de MIVB kan worden gewaarschuwd en de thermostaat kan bijstellen. De volgende dag signaleert meneer K dat hij hetzelfde probleem vaststelde in een metrorijtuig waarvan hij het nummer vermeldt. Na deze klacht verhelpt de MIVB het probleem. Bovendien past ze haar controleprocedures aan voor metrotreinen die de stelplaats verlaten.

09043 (zie ook 09001)

Meneer K klaagde al een eerste keer over de warmte in een metrorijtuig. (zie klacht 09001.) Deze klacht is ontvankelijk.

Deze keer, enkele dagen later, klaagt meneer K nogmaals maar betreft het een ander metrorijtuig. Deze nieuwe klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Kort daarna melden de technische diensten aan de ombudsman dat ze een thermostaat in het eerste rijtuig hebben vervangen en dat ze de thermostaat in het andere rijtuig hebben bijgesteld. Beide thermostaten werden getest en zijn voortaan in orde. De ombudsman informeert meneer K hierover en deze bedankt hem.

2.5. Ongemakken en geweld

2.5.1. Infrastructuren en netheid van de stations

03005

Meneer V klaagt over de vuile staat van het station Beurs en doet tegelijk zijn beklag over de onregelmatigheid en het niet respecteren van de dienstregelingen op de lijn van Tervuren. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

08004

Op zijn verplaatsingen op de lijnen van de MIVB heeft meneer S volgend alternatief getest dat hem perfect uitkomt: de trein Asse – Brussel-West nemen met halte in Simonis en de metro rechtstreeks naar de halte Kruidtuin. Helaas is er geen ontwaarder op het traject van het NMBS-perron naar het metroperron. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Sindsdien heeft de MIVB dit verholpen.

08021

Meneer M woont in de buurt van een halte. De openbare verlichting werd pas gerenoveerd. Toen hij terugkeerde uit vakantie constateerde meneer M dat zijn gebouw werd verlicht als bij klaarlichte dag, waardoor hij slaapproblemen ondervond. Een zestal burens zouden in hetzelfde schuifje zitten. De klacht aan de ombudsman is onontvankelijk, omdat deze niet bevoegd is om klachten van buurtbewoners te behandelen.

De ombudsman toonde echter zijn goede wil. De MIVB is niet verantwoordelijk voor deze werken. De ombudsman benadert de leidinggevende functionaris. Deze neemt contact op met de klager en zal de verlichting bijstellen.

10004

Meneer L klaagt over het feit dat de vuilnisbakken van het metrostation Pétilion overvol zitten. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman draagt de klacht over aan de afdeling Klantenrelaties. Meneer L informeert de ombudsman dat de vuilnisbakken werden geledigd.

11003

Meneer V klaagt over de staat van het station Beurs. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman vertelt hem hoe hij bij de MIVB een klacht moet indienen en stelt zich beschikbaar indien het antwoord van de MIVB hem niet zou tevredenstellen.

11018

Mevrouw V klaagt over misselijkmakende geuren in het metrostation Beurs. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

11026

Meneer D klaagt over misselijkmakende geuren in het metrostation Rogier. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Buiten bemiddeling wordt meneer D gemeld dat zijn klacht werd overgedragen naar de afdeling "Klantentraject".

12023

Meneer V klaagt over de sluiting van een van de toegangen van het station Madou, waardoor hij een omweg moet maken. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman een kopie over aan de MIVB. De MIVB antwoordt aan meneer V.

12025

Mevrouw D klaagt over de moeilijkheden die ze ondervindt om haar MoBIB-kaart te valideren in het metrostation Schuman. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Ter informatie verklaart de ombudsman dat de context van het station Schuman bijzonder is omwille van de grote werken in uitvoering. Het betreft de aanleg van een tweede spoorlijn die de metrotunnel kruist en het aanpassen van bestaande werken om ze tijdens de werken in gebruik te houden. De ontwaarders moeten tevens in gebruik blijven. De ombudsman kondigt aan dat zijn contacten nagaan of dit wel het geval is.

Bovendien raadt hij af om zich te beroepen op een defecte ontwaarder om aan de gevolgen van een controle te ontsnappen. Het is inderdaad onwaarschijnlijk dat alle ontwaarders in een station defect zouden zijn. Bovendien worden defecten geregistreerd.

Hij voegt eraan toe dat indien een abonnement werd geladen op een MoBIB-kaart, de eventuele toeslag bij gebrek aan validering 10 euro bedraagt. Indien het betreft om contracten per reiseenheid (1 – 5 – 10 reizen) bedraagt de toeslag 100 euro. Indien de validering van de MoBIB-kaart onmogelijk blijkt in het laatste geval, kan men een traditionele kaart aankopen. Voor wat betreft het verlaten van stations is het niet nodig om, op het moment van het schrijven van de ombudsman, om te valideren om de poortjes te openen.

2.5.2. Verlies of beschadiging van voorwerpen

12041

Als gevolg van drukte is de bril van meneer V op de metrosporen gevallen. De dienst Verloren voorwerpen antwoordde hem dat zijn bril en polo niet werden teruggevonden. In feite was Polo het merk van zijn bril. De klacht van Meneer V is onontvankelijk.

De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties. Helaas blijkt dat de bril onder de voedingsrail van 900 V is gevallen. Om de bril te verwijderen moest men wachten tot de dienst de volgende nacht werd onderbroken om de stroom uit te schakelen. Intussen probeerde iemand de bril te nemen op risico van elektrocutie.

12046

Mevrouw F was het slachtoffer van een gsm-diefstal op tramlijn 25. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar indiende bij de MIVB. Buiten bemiddeling wordt mevrouw F aangeraden zich te wenden tot de dienst verloren voorwerpen van de MIVB. Mevrouw C bedankt.

2.5.3. Persoonlijke ongevallen

2.5.3.1. Vallen

02001

Mevrouw J verloor haar evenwicht en werd naar achteren geworpen als gevolg van het brutaal remmen van de bus op lijn 45 waarin ze zat. Haar hoofd raakte de onderkant van een raam en haar bril werd gebroken. Mevrouw J vraagt terugbetaling van haar bril alsook van de eventuele medische kosten indien, volgens haar, haar hoofdpijn aanhoudt. Ze vraagt de MIVB om haar verklaring te controleren via de camerabeelden. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman neemt onmiddellijk contact op met de dienst Geschillen en vraagt het dossier op. Daaruit blijkt dat de MIVB 3 bestuurders ondervroeg: de bestuurder van de vermoedelijk betrokken bus alsook de bestuurders van de 2 bussen ervoor en erna. De 3 bestuurders hebben een verklaring ingevuld en ondertekend waarin ze verklaren dat ze zich niets van dit ongeval herinneren.

De ombudsman informeert ook mevrouw J dat het gebruik van camerabeelden is onderworpen aan bindende wettelijke voorwaarden. Deze bepalingen, die zijn bedoeld om de persoonlijke levenssfeer te beschermen, verhinderen het raadplegen van de beelden. Hij concludeert dat het weinig waarschijnlijk is dat de MIVB mevrouw J zal vergoeden op basis van haar klacht en informeert haar dat hij geen voorstel zal formuleren.

02004

Door brutaal remmen raakte mevrouw M gewond in een bus van lijn 46. Ze klaagt erover dat ze geen nieuws kreeg van de dienst Geschillen van de MIVB. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman doet navraag bij de dienst Geschillen. Een bedrag van 1600 euro, berekend op basis van het consolidatieverslag van de adviserend geneesheer van de verzekering, wordt gestort op rekening van mevrouw M.

03030

Mevrouw S valt en loopt kneuzingen op in een tram op lijn 51. De MIVB vindt hiervan geen spoor in haar brief. De klacht is onontvankelijk omdat er geen bewijs is van de indiening van voorafgaand bezwaar bij de MIVB.

03032

Mevrouw L bevond zich samen met haar echtgenote in een autobus op lijn 95. De bus botste met een vrachtwagen rond middernacht. Meneer L moest worden gehospitaliseerd en zijn echtgenote vergezelde hem. Daardoor kon mevrouw L de volgende ochtend niet gaan werken. Mevrouw L vraagt een attest en wenst dat de ombudsman haar helpt met het aanvragen van een schadevergoeding bij de MIVB. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Voor wat het attest betreft suggereert de ombudsman om het factuur van de DBDMH (dienst 100) te gebruiken, dat ze zeker nog zal ontvangen.

De ombudsman moet zich onbevoegd verklaren voor wat advies betreft. Zijn rol is om voorstellen te doen voor een minnelijke schikking, om eventueel een advies op te stellen voor de MIVB indien deze zijn voorstellen niet aanvaardt en uiteindelijk aanbevelingen te publiceren. Wanneer de klager echter niet tevreden is met de handeling van de MIVB en hij / zij vervolgens de ombudsman contacteert, zal deze het dossier onderzoeken en, indien de inhoud het toelaat, een voorstel doen aan beide partijen.

05005 (zelfde ongeval als 03032)

Mevrouw D raakte betrokken in een busongeval op lijn 95. Ze werd per ambulance naar het ziekenhuis vervoerd. Ze eist terugbetaling van de DBDMH-factuur en de medische kosten. Haar klacht is ontvankelijk.

De MIVB stemt ermee in de kosten van mevrouw D te betalen op basis van een dossier dat de schadevergoeding verantwoordt. De ombudsman brengt mevrouw D hiervan op de hoogte.

06017

Meneer N raakte geklemd tussen de deuren toen hij op de bus stapte. Hij liep een kneuzing op en zijn lederen jas raakte beschadigd. Meneer N klaagt bij de ombudsman terwijl hij nog geen klacht indiende bij de MIVB. Zijn klacht bij de ombudsman is onontvankelijk.

De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties. Deze informeert meneer N dat het dossier zal behandeld worden door de dienst Geschillen. Deze vraagt het medisch dossier dat bij de verzekering moet worden ingediend. Meneer M geeft hier geen gevolg meer aan.

06031

Als gevolg van het automatisch remmen ondervond de partner van meneer L een ruwe schok in een tram. Sindsdien klaagt ze over pijn in haar ribben. De klacht is onontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

07004

Mevrouw V bleef vastzitten aan een roltrap in metrostation Louiza. Haar nieuwe schoen kan niet meer worden hersteld. Ze vraagt een schadevergoeding. Mevrouw V richt zich tot een MIVB-agent ter plaatse die haar gegevens noteert en haar een "objectnummer" geeft. De klacht aan de ombudsman is onontvankelijk omdat de 30 dagen sinds neerlegging van de klacht bij de MIVB nog niet zijn verstreken. De ombudsman geeft de klacht onmiddellijk door aan de dienst Geschillen van de MIVB.

07014

Mevrouw M heeft de roltrap genomen om naar het perron te gaan van een metrostation. Een plaat van de roltrap kwam los en kwetste haar rug en rechterbeen. Mevrouw M werd per ambulance naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis gevoerd. Mevrouw M maakte haar volledige dossier, inclusief politierapporten, over aan de dienst Geschillen van de MIVB. Deze weigert tussen te komen en voert hiervoor aan dat het zou kunnen gaan om vandalisme. De klacht van Mevrouw M is onontvankelijk. Op basis van de stukken die zijn inleverde vraagt de ombudsman aan de beheerder van de dienst Geschillen die belast is met het schadegeval om het dossier opnieuw te onderzoeken. De MIVB aanvaardt om een commercieel gebaar te stellen en maakt een cheque van 240 euro over aan mevrouw M "ter finale afrekening en zonder prejudiciële erkenning".

11032

Mevrouw V vroeg, in het kader van een geschillendossier dat volgt op een val in een MIVB-voertuig, om haar oorspronkelijke documenten terug te bezorgen. Haar gesprekspartner bij de dienst Geschillen weigerde dit en vertelde dat de documenten werden "gescand" bij ontvangst op de MIVB en dat ze niet weet wat er vervolgens gebeurt. De dienst Geschillen ontvangt het elektronische bestand en de gesprekspartner van mevrouw V is er zelfs van overtuigd dat het origineel werd vernietigd. De klacht is onontvankelijk.

Het spreekt vanzelf dat de MIVB de originele documenten die ze scant zorgvuldig bewaart. Zoals zij wenst zal mevrouw V zich aanbieden op de maatschappelijke zetel van de MIVB, waar haar de originele documenten zelf zullen worden overhandigd. 2 werkdagen na de klacht aan de ombudsman gebeurt dit.

12018

De dochter van mevrouw B is van een roltrap gevallen in station Bockstael. De klacht is onontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman brengt mevrouw B hiervan op de hoogte.

2.5.3.2. Zelfmoord

In 2009, net zoals in 2008, zijn er geen klachten bij de ombudsman ingediend over zelfmoord.

2.5.4. Agressie

01013

Mevrouw C klaagt erover dat haar dochter van 13 jaar oud werd lastiggevalen door jonge gebruikers in een bus op lijn 49. De klacht is onontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. Buiten bemiddeling werd mevrouw C gemeld dat haar klacht werd overgemaakt aan de bevoegde diensten binnen de MIVB.

01026

De dochter van meneer M werd lastiggevalen door meerdere jongeren op een tram op lijn 92. De klacht aan de ombudsman is niet-ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. Meneer M zal zijn klacht aan de MIVB richten.

02002

De dochter van mevrouw P werd tweemaal lastiggevalen in de metro. Haar gsm en "walkman" werden onvreemd. Mevrouw P legde klacht neer bij de politie en vroeg om meer veiligheidsmaatregelen in de metro. Haar klacht is onvankelijk.

De ombudsman informeert mevrouw P dat hij verplicht is om een klacht uit handen te geven die ook werd neergelegd bij de gerechtelijke overheden. Hij mag immers de gerechtelijke procedure niet belemmeren of zich verzetten tegen gerechtelijke beslissingen. Hij nam desondanks toch contact op met de Veiligheidsdienst van de MIVB, die in contact staat met de Federale Politie (de instantie die het dossier behandelt).

03027

Mevrouw D maakt opmerkingen over betreffende een nieuwsbericht dat via de pers naar buiten werd gebracht en in de metro zou hebben plaatsgevonden. De klacht is onontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

04027

Meneer P rapporteert een incident waarvan hij getuige was. Zijn klacht is onontvankelijk. Met zijn toestemming draagt de ombudsman de klacht over aan de betrokken dienst.

10051

Op het moment waarop meneer C een toegangspoortje opende in het station St.-Katelijne, werd hij aan de kant geschoven door een andere persoon die vervolgens door het poortje liep. Meneer C moest dus een tweede keer ontwaarden. Meneer C heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is dus onontvankelijk.

Aangezien de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, mag de ombudsman deze doorgeven aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Deze antwoordt aan meneer C.

12028

Mevrouw M heeft te lijden onder het feit dat, omwille van vandalisme, metrostellen uit dienst werden gehaald. Ze vraagt om meer veiligheidspersoneel. De klacht is onontvankelijk 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 dienst Klantenrelaties van de MIVB. Deze verschaft de klager een uitgebreid antwoord.

2.5.5. Diverse ongemakken

Het gaat enkel over incidenten waarvoor het slachtoffer geen nadelige gevolgen heeft gemeld. Zoniet wordt het incident geklasseerd in de rubriek die overeenkomt met het meest nadelige gevolg.

02005

Meneer B vestigt de aandacht op het gevaarlijke gedrag van bepaalde metrogebruikers die de sporen oversteken. Hij vraagt dat de MIVB de nodige maatregelen treft. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman draagt de klacht op zijn beurt over aan de dienst Veiligheid en de dienst Klantenrelaties.

02020

Meneer D richt zich tot de ombudsman hoewel hij zelf een MIVB-agent aanviel.

Meneer D werd veroordeeld tot schade en intresten die hij aan de MIVB moet betalen. Hij vraagt een gespreide betaling. Meneer D richt zich tot de MIVB voordat hij contact opnam met de MIVB. Dit is geen ontvankelijke klacht.

De ombudsman stelt hem voor zich te wenden tot de Inningsdienst. Deze verwijst hem naar de dienst Geschillen. Meneer D contacteert deze dienst.

03011

Meneer Y klaagt over een onveiligheidsgevoel in de Brusselse metro. De klacht is onontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

06023

Meneer R vraagt zich af waarom de MoBIB-kaart bestaat. Hij vraagt wie zijn persoonlijke gegevens op de chip kan inkijken. Het antwoord van de MIVB geeft hem geen voldoening. Zijn klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB een procedure hanteert die overeenkomt met de wet. De ombudsman gaf duidelijk aan dat de chip op de MoBIB-kaart slechts het klantnummer, de reiscontracten en de 3 laatste validaties bevat.

Meneer R verdenkt de MIVB ervan inzage te hebben in andere persoonlijke gegevens bij het lezen van de kaart. Na informatie te hebben ingewonnen blijkt dat de enige verborgen gegevens op de kaart de nummers zijn die als wachtwoord dienen. De validatiegegevens van de trajecten verschaffen niet meer informatie dan deze die op de kartonnen tramkaarten voorkwamen. Bovendien is het noodzakelijk om de identiteit van de klant te kennen alvorens hem / haar een MoBIB-kaart te leveren die, zoals een ander abonnement, strikt persoonlijk is.

Meer nog, meneer R bekritiseert de elektronische apparatuur van de controleurs, die hij onnodig duur vindt. Maar de klacht daaromtrent is niet ontvankelijk wegens gebrek aan persoonlijk belang. Deze apparatuur veroorzaakt geen enkel nadeel aan Meneer R. De ombudsman herinnert er echter aan dat een investering tamelijk gemakkelijk aanvaard wordt wanneer de kost vergoed wordt door een product. In het geval van de MoBIB-kaartlezers, uit de snelheid van de controle zich in "fulltime-equivalent" van de controleur, d.w.z. in loon (behalve als de klant een snelle controle wenst). De controleur is zo vrijgesteld en kan zich dan toeleveren op zijn vele andere taken. De behandeling van een controle stopt niet ter plaatse. Tijdens de opvolging van het administratieve beheer van een eventuele overtreding, is het van belang dat de verzamelde gegevens op het terrein betrouwbaar zijn en dat is een andere inbreng van de leesapparaten. De andere functies van deze apparaten, die de MoBIB-kaarten niet enkel lezen, dragen bij tot de kwaliteit van het werk van de controleurs.

Om af te sluiten: de ombudsman vraagt Meneer R om contact op te nemen met de MIVB om zijn gegevens te controleren.

09041

Meneer V klaagt dat hij slachtoffer was van het storende gedrag van een bende jongeren in een metrostel. Hij vraagt zich af hoe je moet reageren bij agressie. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman toont de te volgen procedure in geval van gevaar. Meneer V bedankt hem.

09042

Mevrouw V vestigt de aandacht op het onverantwoordelijke gedrag van sommige adolescenten die de metropoorten oversteken. De klacht is onontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft deze brief, zonder vertrouwelijke gegevens, over aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

09046 (zie ook 08004)

Het metrostation Simonis biedt al meerdere maanden aansluiting met lijn 28 van de spoorweg. Het zou mogelijk moeten zijn om een MoBIB kaart te valideren bij het verlaten van het perron van de MIVB om naar de metro te gaan. Meneer S heeft al in de maand augustus geklaagd dat er geen valideertoestel was. Om een MoBIB-kaart te valideren, moet u eerst door een gecontroleerde zone van het metrostation en het valideertoestel bevindt zich boven aan de roltrappen. De klacht van de maand augustus was niet ontvankelijk omdat Meneer S nog geen klacht heeft ingediend bij de MIVB. Meneer S geeft de ombudsman de toelating om de klacht over te maken. In september stelt Meneer S vast dat de situatie niet is veranderd en dat de MIVB hem nog geen antwoord heeft gegeven. De nieuwe klacht is ontvankelijk.

De ombudsman verneemt dat de werken binnenkort zullen eindigen en hij brengt Meneer S op de hoogte van de aangekondigde termijn. Ten slotte brengen de technische diensten van de MIVB de ombudsman op de hoogte dat het probleem is opgelost. De ombudsman geeft de informatie door aan de klager en aan de dienst Klantenrelaties.

Mevrouw V heeft een bepaald aantal opmerkingen over de werking van de MIVB. De klacht is onontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman stelt voor om het door te geven aan de dienst Klantenrelaties. Mevrouw V wilt het daarbij houden en ze zegt hartelijk bedankt.

Meneer Z heeft verschillende bedenkingen bij de veiligheid op het net van de MIVB.

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

Meneer M klaagt over het feit dat heel wat chauffeurs en conducteurs de toegang verbieden tot de tram of tot de bus aan personen op rollers.

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

2.6. Informatie, communicatie

2.6.1. Statische informatie

01021

Meneer O, die de MIVB al meerdere malen telefonisch heeft gecontacteerd, klaagt over het feit dat het tarief dat van toepassing is op de communicatie, nergens wordt vermeld. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB gedurende 30 dagen.

05016

Mevrouw V klaagt over de configuratie van de website van de MIVB. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman toont haar de gevraagde routebeschrijving.

05018

Meneer B klaagt over het feit dat het MIVB-telefoonnummer een nummer zou zijn met minuuttarief. Zijn klacht is ontvankelijk.

Meneer B beroept zich op de wet van 5 juni 2007 (Belgisch Staatsblad van 21 juni 2007) die de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument. Hij citeert artikel 37ter: "Het is de verkoper verboden telefoonoproepen aan te rekenen waarbij de consument naast de prijs voor de oproep ook dient te betalen voor de inhoud, wanneer het oproepen betreft over de uitvoering van een reeds gesloten verkoopsovereenkomst." Hij vraagt of het nummer 070-23.2000 van de MIVB niet indruist tegen deze wet.

De ombudsman merkt eerst op dat artikel 37ter niet van toepassing is op verkoopsovereenkomsten die nog niet zijn afgesloten. Dit geldt enkel voor reeds afgesloten verkoopsovereenkomsten.

Vervolgens bemerkt de ombudsman dat de MIVB de oproep niet factureert. Het is de telefoonoperator die factureert. Wanneer een klant belt, doet hij dit in uitvoering van zijn overeenkomst met de telefoonoperator.

Bovendien betaalt de consument niet de inhoud van het gesprek. Het oproeptarief is in functie van de gespreksduur, maar houdt geen verband met de inhoud.

Artikel 37ter beoogt dus andere praktijken dan deze van de MIVB, praktijken die dus buiten de bevoegdheid van de ombudsman bij de MIVB vallen.

De motieven die leiden tot het aanbieden van een per minuut betalend nummer houden verband met de noodzaak om het aantal en de duur van de oproepen te beperken, wat in het belang speelt van de belastingplichtige en de klant.

Bovendien biedt de MIVB andere communicatiemiddelen aan. Zo kan men de dienstregelingen bij de halte raadplegen. Zelfs storingen en toegestane manifestaties zijn te raadplegen op de MIVB-website.

Kortom: het nummer 070-23.2000 is niet alleen volstrekt legaal, maar ook het gebruik ervan zou uitzonderlijk moeten blijven.

05034

Mevrouw V heeft zich ingeschreven voor de 20 km van Brussel. Mevrouw V heeft begrepen dat ze zal genieten van gratis openbaar vervoer op vertoon van haar rugnummer. Maar ze is van plan om haar rugnummer af te halen op de dag van het evenement, in de buurt van de startlijn. Ze rekent er op dit traject met de metro te kunnen doen. Mevrouw V vraagt hoe ze moet handelen opdat het traject gratis blijft. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Mevrouw V deelt de ombudsman mee dat alles uiteindelijk goed is verlopen. Mevrouw V was zonder twijfel vastbesloten om haar rugnummer op de vooravond af te halen in het lokaal van de organisator, dat is gelegen in het centrum van de stad, in de buurt van de stations.

08014

Meneer W klaagt over het feit dat hij op de website van de MIVB nergens een adres kan terugvinden waarnaar hij zijn suggesties kan sturen. Zijn klacht is onontvankelijk.

De ombudsman levert hem de gevraagde gegevens: Het gaat om de link "Vragen en klachten" op de website.

09002

Meneer D is er niet in geslaagd om de nieuwe dienstregelingen van de MIVB te vinden op het internet. Zijn klacht is onvankelijk.

De ombudsman deelt Meneer D, na verificatie, mee dat de website toegankelijk is en dat hij zonder problemen de dienstregelingen zonder problemen zou moeten kunnen downloaden. Uit gegevens van de MIVB blijkt daarentegen dat er onlangs moeilijkheden waren bij de toegang tot het schema dat de positie van de voertuigen "in real time" weergeeft.

09014

Meneer S wil naar een tentoonstelling in Brussel gaan. Hij vraagt een routebeschrijving vanaf het centraal station van Antwerpen tot de precieze locatie in Brussel. Het is geen ontvankelijke klacht.

Toch verstrekt de ombudsman, na de website van de NMBS te hebben geraadpleegd, de gevraagde routebeschrijving.

10033

Meneer S klaagt over het feit dat het algemeen oproepnummer van de MIVB betalend is.

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

11008

Meneer H heeft tevergeefs geprobeerd om een routebeschrijving te vinden op de website van de MIVB.

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

Zonder bemiddeling, zoekt de ombudsman de routebeschrijving op de website en voorziet hij Meneer H van de informatie.

11038

Meneer D vraagt of hij een MoBIB 65+ kaart nodig heeft om te reizen van Brugge naar Luik. Meneer D heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is onontvankelijk.

Het is evident dat het voor deze reis niet nodig is om gebruik te maken van het netwerk van de MIVB en dat Meneer D met de trein reist. Meneer D had begrepen dat hij zelfs met de trein, een MoBIB-kaart nodig had om Brussel te doorkruisen. De ombudsman stelt Meneer D gerust en informeert hem dat hij slechts bevoegd is voor de dossiers met betrekking tot de reizigers van de MIVB.

2.6.2. Dynamische informatie (indicenten)

02033

Meneer M klaagt over de kwaliteit van de informatie hij heeft verkregen via een informaticatoepassing in samenwerking met de MIVB. De klacht is onontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman kijkt dit echter na en stelt vast dat er in de informatie in kwestie reeds rekening wordt gehouden met een pendelbus die zeer recent is ingezet voor de werken aan de tramrails. Aangezien de werken op het laatste ogenblik zijn uitgesteld, rijden de trams nog steeds terwijl de aangekondigde pendelbus al rijdt.

06033

Mevrouw C klaagt over een bestuurder van lijn 27 die het traject niet heeft gevolgd. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Zonder een voorbarig oordeel te vellen, vestigt de ombudsman de aandacht van Mevrouw C op het feit dat een bestuurder instructies in verband met het traject kan hebben ontvangen, met name van dispatching via de radio en van de politie.

06034

Meneer F heeft specifieke voorstellen voorgelegd aan de MIVB in verband met de metrosignalisatie.

Op de lijnen 2 en 6 van de Petite Ceinture, zijn er twee stations met de naam Simonis: Simonis-Leopold II waar lijn 6 verder loopt naar de Heizel en Simonis-Elisabeth, een eindpunt voor beide lijnen. In de praktijk draait de richting naar de Heizel mee met de wijzers van de klok. Meneer F stelt voor om een pijl te plaatsen die de draairichting aangeeft.

Meneer F stelt ook voor om op de dynamische weergaven van de positie van de trein duidelijk het station waar men zich bevindt aan te geven, zodat de reizigers op het perron dit herkenningsteken al van ver kunnen zien.

De MIVB heeft Meneer F niet geantwoord. Zijn klacht is ontvankelijk.

De MIVB heeft de signalisatie van lijnen 2 en 6 aangepast.

06042

Mevrouw B heeft bijna een uur gewacht op een bus van lijn 14, die nooit is komen opdagen. De dienst was geschrapt omwille van het festival Couleur Café. De reizigers werden niet op de hoogte gebracht. De klacht is onontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

06046

Een anonieme reiziger bevindt zich in een metrostel dat al 10 minuten stilstaat in het station Simonis. De klacht is niet ontvankelijk voor twee redenen. Ten eerste is de klacht anoniem en ten tweede is er geen voorafgaand bezwaar ingediend bij de MIVB.

07019

Mevrouw D klaagt erover dat ze onnodig heeft gewacht op tram 94 aan de halte Paleizen. Ze stelde vast dat het Paleizenplein was versperd. Nadat ze enkele politieagenten om informatie had gevraagd, besloot ze om het traject verder te voet af te leggen. Ze is aangekomen op haar werk met een half uur vertraging. Ze vraagt aan de MIVB om haar een attest te bezorgen dat haar vertraging verklaart. De MIVB weigert. De klacht is ontvankelijk.

Het blijkt dat het verkeer op de lijn 94 op dit stuk werd onderbroken door een maatregel van de politie omwille van de Ronde van Frankrijk. De MIVB bezorgt Mevrouw D een attest.

Aanbevelingen

1. Het is niet aanvaardbaar dat een klant verschillende maanden moet wachten om een terugbetaling te krijgen. Niet iedereen kan zich veroorloven om kredieten te verlenen ter waarde van enkele tientallen euro's. De oorzaak is niet de boekhoudprocedure van de betaling maar het verificatieproces van de klacht.

De ombudsman heeft reeds aanbevolen om de terugbetalingprocedures te vereenvoudigen. Het is zelfs de eerste aanbeveling in zijn jaarlijks rapport van 2009. Bij het systematisch onderzoek door Back Office worden er inderdaad verduisteringen ontdekt zoals een verzoek tot terugbetaling voor bewijzen die van een bestuurder zijn gestolen. Maar deze enquêtes zijn vaak nutteloos. De MIVB moet daarom nagaan of de klantentevredenheid dit risico waard zou zijn.
(2009-01008) (2009-02040)

2. Het is al gebeurd dat een klant beschikt over een jaarabonnement dat hij of zij via de werkgever heeft verkregen wanneer hij of zij al een maandabonnement bezit voor een lopende periode of een periode die nog niet is begonnen. De MIVB heeft dus twee keer dezelfde dienst verkocht. De klant heeft het gevoel dat er een vergissing is begaan.

In dit geval moet de MIVB afwijken van de regel die de terugbetaling van maandabonnementen uitsluit. De terugbetaling zou automatisch moeten gebeuren.
(2009-06009 en vervolg in 2009-07001)

3. De MIVB moet de mogelijkheid opnieuw onderzoeken om bij de Kiosk aanvraagformulieren voor 65+ abonnementen te kunnen verkrijgen, en de MoBIB-pass voor 65+ per post te verzenden.
(2009-07012)

4. Vandaag is het op de websites van alle openbaarvervoeroperatoren, dankzij een programma reeds mogelijk om een traject uit te stippelen waarbij men gebruik kan maken van alle transportmiddelen. Waarom ook niet de mogelijkheid bieden om de tarieven van het traject te bekijken? Waarom zou de website zelfs geen traject aan minimumtarief aanbieden waarbij de overeenkomstige vervoerbewijzen meteen kunnen worden aangekocht?
(2009-10001)

5. De MIVB moet zich aan de nuttige procedures houden door absoluut te vermijden dat er maatregelen worden opgelegd bij klanten die in orde zijn. De reglementen moeten worden onderworpen aan periodieke doorlichtingen met het doel de maatregelen te verminderen.
(2010-02034)

6. De MIVB moet leren uit de fouten die zijn gemaakt bij het MoBIB-project, in het bijzonder door het fundamentele respect voor klanten in het projectmanagement op te nemen. Voortaan moeten voortijdige aankondigen en vooral de verkoop van producten die niet kunnen worden geleverd, zoals dit het geval was met de maandabonnementen, worden vermeden. Als het project uit de hand loopt, mag de klant hier niet de gevolgen van dragen.
(2010-03047)

7. De software van de verkoopautomaat moet verhinderen dat men voor iets anders betaalt dan voor wat men koopt.
(2010-09019)

8. De MoBIB-kaart bewaart het bewijs van de drie laatste ontwaardingen. Als het er enkel om gaat te verifiëren of de reiziger betaald heeft, zou de laatste validatie moeten volstaan.
(2010-09033)

9. Controleer of de voorwaarden voor de toepassing van het degressief tarief voor grote gezinnen niet verkeerd zijn geïnterpreteerd ten nadele van de klant.
(2010-02028)

10. De Franse Gemeenschap dekt 50 % van de abonnementskosten op basis van een attest dat wordt geleverd door de onderwijsinstelling. De OMNIO-abonnementen worden uitgesloten van deze bepaling. Aanbeveling: maak een einde aan dit onderscheid.
(2010-04039)

11. Een MTB-abonnement kan niet genieten van verminderingen voor het tweede kind en de volgende. Aanbeveling: maak een einde aan dit onderscheid.
(2010-08024)

12. Er is geen gecombineerd “schoolabonnement” NMBS+MIVB.
Daarentegen zijn combinaties maand- en jaarabbonnementen NMBS+MIVB mogelijk als het niet gaat om schoolabbonnementen. Het gecombineerde tarief is de som van het NMBS-tarief en van het MIVB-tarief, rekening houdend met de leeftijdsgroep (jonger dan 25, van 25 tot 59, vanaf 60).
De NMBS verkoopt ook wekelijkse en driemaandelijke abonnementen. Er bestaat dus geen afzonderlijk MIVB-abonnement voor deze periodes, terwijl het gecombineerde abonnement NMBS+MIVB ook in die versies bestaat.
De NMBS en de MIVB hebben er dus voor gezorgd dat er gecombineerde abonnementen bestaan. De klant heeft moeite met het begrijpen van de redenen die het schoolabonnement van deze gelukkige bepaling hebben uitgesloten. De klant wordt verzocht om afzonderlijke schoolabbonnementen te kopen. De NMBS raadt dit trouwens aan op haar website. Toch verwarren deze complicaties de klant en sommigen gaan zover dat ze een gecombineerd niet-schoolabonnement kopen. In de praktijk, wanneer de klant klacht indient tegen de MIVB, stemt deze zich af op de NMBS om achteraf de meest interessante situatie voor de klant te herstellen. Toch blijft het zo dat het nuttig zou zijn om deze onregelmatigheid te stoppen door gecombineerde schoolabbonnementen te verkopen.
(2010-09004)

13. Is het niet vreemd dat de MIVB, na de prijs van een bestelling te hebben ontvangen zonder zich te hebben verzet omdat er een document ontbrak, gemachtigd is om een verplaatsing naar de Bootik en een nieuwe betaling op te leggen, om pas daarna de eerste betaling terug te betalen? In het bericht van ontvangst van de bestelling had de klant moeten worden meegedeeld dat het document ontbrak.
(2010-09047)

14. De voorwaarden voor de toekenning van de kaart voor grote gezinnen van de NMBS zijn anders dan de geldende voorwaarden bij de MIVB. Wordt het geen tijd om de voorwaarden van de toekenning van verminderingen voor grote gezinnen op elkaar af te stemmen?
(2010-10007)

15. De MIVB moet het tarief aanbieden dat voor de klant het meest voordelig is. Er zijn veel klanten die goedkopere tarieven kunnen bekomen dan de Quartier Latin-promotie van 165 euro.
(2010-10042)

16. Een abonnement wordt bij voorkeur gekocht voordat het vorige vervalst. Dit is ook zo voor een Quartier Latin-abonnement. De MIVB kondigt zelf aan dat de klant 2 maanden vóór aanvang van de geldigheidsduur een abonnement kan aankopen. Vreemd genoeg is dit niet mogelijk voor een Quartier Latin-abonnement, zelfs niet 7 dagen op voorhand. Het is des te vreemder dat deze "regel" nergens geschreven staat.

Gelukkig heeft de MIVB in het geval van klager eindelijk afgezien van deze dwaasheid. De MIVB moet hier nu de conclusies uit trekken en op de Quartier Latin-abonnementen dezelfde algemene regel toepassen als die ze op alle andere toepast: de abonnementen kunnen 2 maanden vóór aanvang van de geldigheidsduur worden gekocht.
(2010-11016)

17. Als een klacht vertragingen van het onderzoek noodzaakt, moet de MIVB dit ten minste melden. Wanneer een klant een storing meldt, is het beter om hem of haar te bedanken dan excuses aan te bieden. Het is niet ongepast dat deze dankbetuigingen gepaard gaan met bijzondere aandacht.
(2010-04003)

18. Kan de MIVB niet onmiddellijk een terugbetaling verrichten aan het loket wanneer een kaart duidelijk onbruikbaar is?
(2010-06036)

19. De MIVB moet ervoor zorgen dat de inbreukdossiers binnen een redelijke termijn worden behandeld, zelfs wanneer de behandeling aan technische controles moet worden onderworpen die tijd in beslag nemen. De MIVB moet de vervolgingen stopzetten wanneer ze de gegrondheid niet snel kan aantonen.
(2010-04002)

20. Een toeslag weegt zwaar door in het budget van een huishouden. Er moet worden vermeden dat de toepassing ervan onjuist lijkt. De controle van de vervoersbewijzen gebeurt voortaan op een zeer professionele manier. Maar als er te veel moeite wordt gedaan, wordt er een gevoel van onrechtvaardigheid opgewekt. Wanneer een kind per ongeluk de MoBIB-kaart van zijn of haar zusje heeft gebruikt, kan dit 380 euro kosten waarbij ook nog de kosten voor inbeslagname van de kaart worden gerekend. Er zijn personen die moeten kiezen tussen het betalen van hun huurder en het betalen van de toeslag. De ombudsman raadt aan om het toeslagbarema te herzien.
(Deze aanbeveling is gerelateerd aan de vaststelling dat het aantal klachten is verdubbeld. In plaats van 83 klachten in 2009, werden er in 2010 162 klachten geteld met betrekking tot "ontwaardingincidenten").

Evaluatie van de aanbevelingen van het rapport 2009

De ombudsman bedankt de Directies van de MIVB voor de opvolging van zijn aanbevelingen.

Van de 50 aanbevelingen uit het rapport 2007 is er slechts één effectief opgevolgd. Er zijn eindelijk stoelen ter beschikking gesteld in de handelsagenturen (Bootik).

Van de 25 aanbevelingen uit het rapport 2008, zijn er 12 aanbevelingen met succes opgevolgd en de uitvoering van 6 anderen is van start gegaan.

Wat is er gebeurd met de overige 19 aanbevelingen uit het rapport 2009? Iets meer dan de helft, 10 om precies te zijn, zijn volledig opgevolgd en 4 staan op het punt om te worden uitgevoerd. Verassend genoeg is er op 5 aanbevelingen het antwoord gekomen dat de ombudsman ongeschikt was. Aangezien het duidelijk is dat deze vijf aanbevelingen beantwoorden aan een behoefte en ze een minder oppervlakkig onderzocht dienen te worden, zijn ze geherformuleerd zodat ze de vier eerste aanbevelingen vormen in het rapport 2010.

Opvolgingstabel van de aanbevelingen van het rapport 2009

Nr	Aanbeveling van het rapport 2009 (samengevat)	
1	De terugbetalingstermijnen verkorten	- -
2	Beantwoorden aan het verzoek voor bijkomende uitleg bij een hoofdklacht	++
3	De antwoorden op klachten personaliseren	++
4	De reactietijden verkorten zonder te wachten op de terugkeer van een afwezige bediende	+
5	De Kiosken tijdig voorzien van klachtenformulieren	++
6	De omstandigheden voor overgang van een maand- naar een jaarabonnement versoepelen	- -
7	Het niet gebruikte maandabonnement terugbetalen als de werkgever een jaarabonnement heeft aangeboden	- -
8	MoBIB vergemakkelijken. Beperkingen zoals de GO-validatie schrappen	+
9	Meer uitleg verschaffen aan de MoBIB-gebruiker	++
10	De klant opnieuw contacteren wanneer het aankoopdossier onvolledig is	++
11	Onnodige verplaatsingen bij het aankopen vermijden, voornamelijk bij gehandicapte personen	+
12	Het oude tarief toekennen wanneer de MIVB bij een handeling zelf de datum van tariefwijziging heeft overschreden	++
13	De aanvragen voor MoBIB 65+ aan de Kiosken ontvangen en ze per post verzenden	- -
14	De routebeschrijving en het meest voordelige tarief ter beschikking stellen op de website	- -
15	De overtreder ervan op de hoogte brengen dat een PV "zonder vervolging" nog steeds wordt beschouwd als een inbreuk	++
16	Nagaan of de conducteurs de procedure "reiziger zonder geld" toepassen	++
17	Nagaan of de deurwaarders geen kosten vorderen, behalve in een juridisch kader	++
18	De bestuurders stimuleren om op een ontspannen manier te communiceren over deuren	++
19	De aanwezigheid van preventieagenten versterken, met name aan boord van voertuigen	+

(- -) 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

Conclusie

De MIVB vervoert voortaan 300 miljoen reizigers per jaar. Tien jaar geleden waren dit er slechts 180 miljoen. Er is geen enkel teken dat wijst op een vermindering.

Er is geen gebrek aan goede wil om zich vragen te stellen bij de redenen van deze stijging en na te denken over de gevolgen ervan. Deze overdenkingen zullen verstandige keuzes onderhouden die zich er niet toe mogen beperken met een trend gepaard te gaan. De politica en hun adviseurs hebben de nobele functie om te anticiperen op de gebeurtenissen en het verloop te wijzigen.

Ondertussen vergroot de MIVB de capaciteit en het comfort van het voertuigenpark. En 2010 bestelde de MIVB 6 metro's van het type BOA die vanaf maart 2011 met een tempo van één metro per maand zullen worden geleverd, terwijl de levering van 189 bussen van de laatste generatie en het programma voor geleidelijke ingebruikname van 170 nieuwe trams, wordt voortgezet. Het tweede deel van de nieuwe opslagplaats in Haren moet in de lente van 2011 worden geleverd en de site die eigendom is van de Leopold III boulevard verbindt deze opslagplaats al met de Middenring. Wat de vestiging in de Vorstlaan betreft: deze wordt uitgebreid naar de Woluwelaan in de lente van 2011.

Toch heeft de ombudsman 510 klachten ontvangen in 2010. Dit is dus voor de tweede keer meer dan vijfhonderd. De MIVB heeft er dus alle belang bij om hiervoor niet onverschillig te blijven.

De vervoersbewijzen alleen al zijn goed voor meer dan de helft, met 273 klachten in plaats van 194 in het voorgaande jaar. Nochtans zijn de problemen bij het aankopen of gebruiken strikt constant gebleven op 111 klachten. De toename is uitsluitend te wijten aan de verdubbeling van het aantal klachten over de toeslagen, met een aantal van 162 klachten in plaats van 83.

De ombudsman ontvangt nog veel klachten die niet onder zijn bevoegdheid vallen. Deze rubriek vertegenwoordigt ongeveer 20 % van het totaal van 510 klachten. Bij 40 van deze 99 klachten, heeft de klager zich vergist van ombudsman. Vreemd genoeg zijn 34 van deze 40 klachten, dus een derde van de 99 klachten waarvoor de ombudsman niet bevoegd is, in het Nederlands. Het blijkt dat de ombudsman bij de MIVB zich bovenaan de alfabetische Nederlandse lijst bevindt, wat hem een reputatie oplevert die de noordelijke staatsgrens overschrijdt.

In tegenstelling wordt er, voor de subcategorieën die buiten de bevoegdheid vallen en die niet worden omgeleid naar een andere ombudsman, zoals klachten in verband met de wegcode, een daling vastgesteld. In 2010 waren er slechts 28 klachten met betrekking tot inbreuken op de wegcode, in plaats van 41 in 2009.

Het netwerk en de haltes zijn de klachtonderwerpen die sterk gedaald zijn, van 60 in 2009 tot 45 in 2010. De klachten over ongemakken en geweld van alle aard zijn lichtjes gedaald met 39 klachten tegenover 42.

Hetzelfde geldt voor de klachten met betrekking tot de beambten, met 35 klachten ten opzichte van 37 in 2009.

Klachten over de informatie die de MIVB verspreidt, zijn met de helft gedaald en zijn van 30 klachten gedaald tot 16 klachten.

De ombudsman beperkt zich niet tot de diensten die hij rechtstreeks kan verlenen aan de klagers. Het mandaat brengt hem tot het voorstellen van structurele verbeteringen om te voorkomen dat de fouten waar de klachten op wijzen, zich herhalen. Dit is waaraan de ombudsman zich wijdt door aanbevelingen te verstrekken. Meer dan de helft van de aanbevelingen van 2009 zijn met succes opgevolgd.

Wat de aanbevelingen van dit jaar betreft, zal de ombudsman niet aarzelen om voor te stellen om een debat te voeren over het bedrag van de toeslagen. Hoewel het niet te ontkennen valt dat de controles voortaan op zeer professionele manier worden uitgevoerd, neemt dit niet weg dat een toeslag zwaar doorweegt op het budget van een huishouden. Wanneer een kind per ongeluk de MoBIB-kaart van zijn of haar zusje heeft gebruikt, kan dit 380 euro kosten waarbij ook nog de kosten voor inbeslagname van de kaart worden gerekend. Er zijn personen die moeten kiezen tussen het betalen van hun huurder en het betalen van de toeslag.

De ombudsman is dicht bij het einde van zijn tweede mandaat, aangezien dit zal eindigen op 30 juni 2011. Door zijn twintig aanbevelingen voor te stellen, hoopt hij dat hij de problemen van de gebruikers heeft verlicht en dat hij heeft bijgedragen tot de constante verbetering van de diensten van de MIVB.

De bemiddelaar,
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

03/2011 - 111040

