Jaarverslag 2013

Ombudsdienst
bij de MIVB

ombudsman

Inhoudsopgave

VOORWOORD **3**

INLEIDING **4**

TAAKOMSCHRIJVING VAN DE OMBUDSDIENST **4**
ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHTEN **4**
DE OMBUDSMAN VERTEGENWOORDIGT DE OMBUDSDIENST **5**

STATISTIEKEN **6**

TOTAAL AANTAL KLACHTEN IN 2013 ..... **6**
EVOLUTIE VAN HET AANTAL KLACHTEN PER JAAR, VAN 1992 TOT 2013 ..... **6**
AANTAL KLACHTEN PER MAAND **7**
VERGELIJKING 2012-2013 / AANTAL KLACHTEN PER MAAND **8**
ZIJN DE KLACHTEN ONTVANKELIJK? **11**
KRIJGT DE KLAGER VOLDOENING? **12**
WAAROVER KLAAGT MEN BIJ DE OMBUDSMAN? **13**

ANALYSE VAN DE KLACHTEN **15**

1. KLACHTEN DIE GEEN BETREKKING HEBBEN OP DE DIENSTEN VAN DE MIVB VOOR GEBRUIKERS **15**
1.1. TRILLINGEN EN ANDERE HINDER VOOR BUURTBEWONERS 15
1.2. WEGCODE 17
1.3. OVERIGE 22
1.4. KLACHTEN BESTEMD VOOR ANDERE OMBUDSMANNEN 25
2. MET BETREKKING TOT MIVB-DIENSTEN **28**
2.1. VERVOERBEWIJZEN 28
2.2. NET 102
2.3. AGENTEN 106
2.4. VOERTUIGEN 110
2.5. ONGEMAKKEN EN GEWELDDADIGHEDEN 111
2.6. INFORMATIE, COMMUNICATIE 121

AANBEVELINGEN **123**

EVALUATIE VAN DE AANBEVELINGEN VAN HET RAPPORT VAN 2012 ..... **124**

BESLUIT **125**

Voorwoord

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

> *De dienst brengt elk jaar uiterlijk op 15 maart verslag uit over zijn activiteiten. Het verslag vermeldt met name de verschillende klachten of soorten klachten en het gevolg dat eraan werd gegeven, zonder de klagers rechtstreeks of onrechtstreeks te noemen.*
>
> *Dit verslag bevat bovendien een statistisch en een kwalitatief luik die met name 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 Regering dat bevoegd is voor openbaar vervoer. Deze laatste brengt de Regering, 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 tweeëntwintigste verslag van de ombudsman hier voor u.

Inleiding

Taakomschrijving van de ombudsdienst

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

> *In de Maatschappij wordt een ombudsdienst opgericht voor het cliënteel. Deze dienst heeft als opdracht:*
>
> *1 -het onderzoek van alle klachten van het cliënteel met betrekking tot de activiteiten van de maatschappij en waarvoor de dienst wordt geraadpleegd;*
> *2 - een tussenkomst om minnelijke schikkingen te bevorderen voor wat betreft de geschillen tussen de Maatschappij en het cliënteel;*
> *3 - adviezen verstrekken aan de Maatschappij voor de gevallen waarvoor geen minnelijke schikking kan worden getroffen.*
>
> *De Executieve regelt 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, zoals voor de zoals voor de laatste maal gewijzigd door artikel 2 van het besluit van de Regering van 27 juni 2013, 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 november 1990 betreffende de organisatie van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het algemeen bestek van de Maatschappij,* ***met uitzondering van elke nalatigheid betreffende overtredingen van het verkeersreglement****.*
Alinea 5 definieert de klager als volgt: *elke* ***gebruiker*** *van de diensten van de Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer te Brussel die met haar een overeenkomst heeft afgesloten of er een wenst af te sluiten.*
Artikel 11 introduceert vier voorwaarden voor ontvankelijkheid.
Samengevat zorgen artikel 2 en artikel 11 ervoor dat **uw klacht niet ontvankelijk is in de volgende gevallen**:

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

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

De ombudsman vertegenwoordigt de ombudsdienst

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

Antoine Lombart volgde hem op tot 30 juni 2007.

Sinds 1er juli 2007, is Jean-Pierre Reynaerts ombudsman (Besluit van de Regering van 31 mei 2007, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 22 juni 2007). Zijn eerste mandaat van drie jaar liep dus op 30 juni 2010 ten einde.
Het tweede mandaat (Regeringsbesluit van 10 juni 2010 gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 29 juni 2010 – erratum in het Belgisch Staatsblad van 12 juli 2010) was beperkt tot een jaar, tot 20 juni 2011.
De Regering heeft dit mandaat verlengd door het besluit van 23 juni 2011, met een periode van 6 maand, tot 31 december 2011.
Tot slot heeft de Regering het mandaat voor een nieuwe periode van 18 maanden verlengd.
Rekening houdend met deze twee verlengingen van respectievelijk zes en achttien maanden, zal het tweede mandaat zijn nominale duur van drie jaar bereiken op 30 juni 2013.

Er waren geen reacties op de oproep tot kandidaturen, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 26 februari 2013.
De Regering heeft het mandaat voor een jaar verlengd, tot 30 april 2014.

Een nieuwe oproep tot kandidaturen is verschenen in het Belgisch Staatsblad van 12 februari 2014, bladzijde 12613.

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

Het jaarverslag 2013 is het zevende verslag van het mandaat Reynaerts.

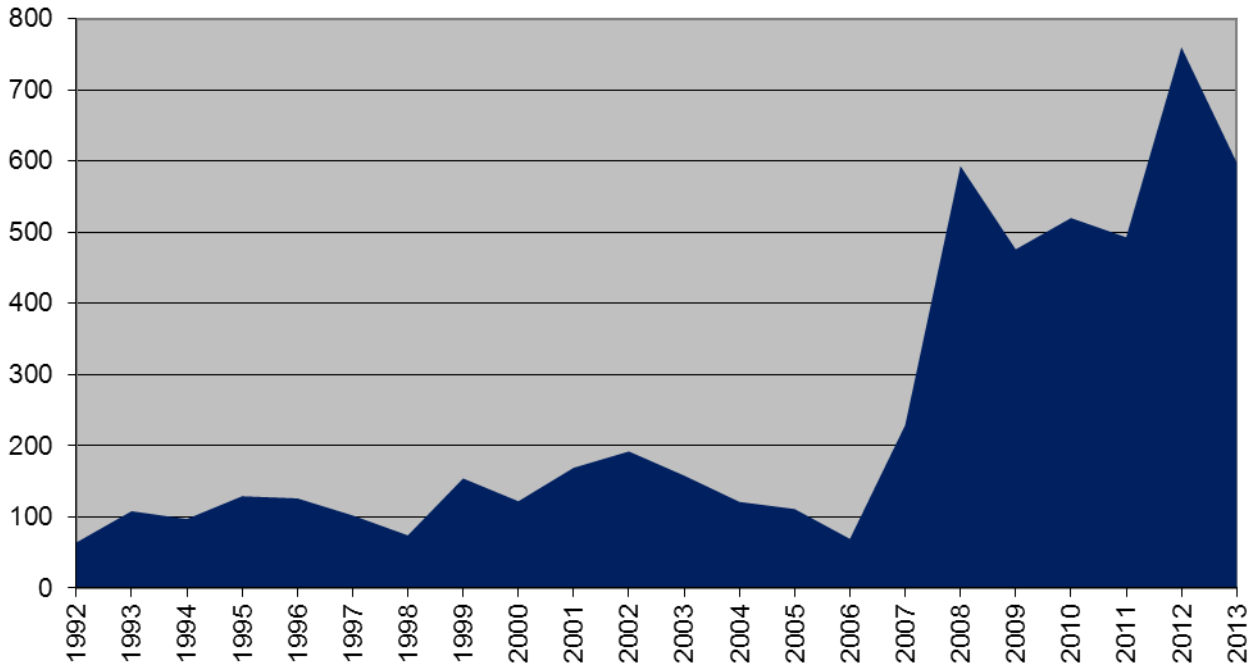
Statistieken

Totaal aantal klachten in 2013

598

De 598 in 2013 ontvangen klachten werden alle behandeld.

Evolutie van het aantal klachten per jaar, van 1992 tot 2013

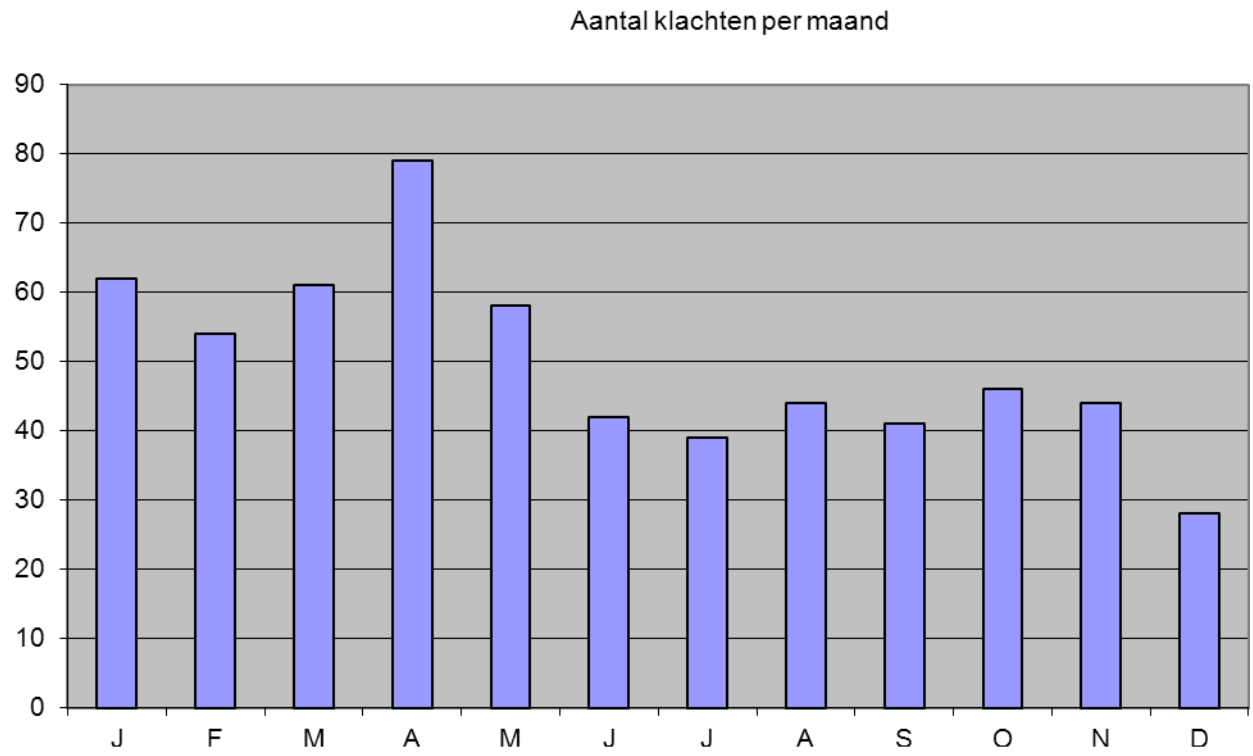


De toename van het aantal klachten vanaf 2007 kan onder meer worden verklaard door de populariteit van het internet. Dit communicatiemiddel verhoogt de zichtbaarheid van de ombudsmannen en maakt hen dankzij e-mail makkelijk bereikbaar.
Met 598 klachten staat het jaar 2013 op de tweede plaats.

De afname met 162 klachten in vergelijking met 2012 is makkelijk uit te leggen. De nasleep van de tragische gebeurtenis van april 2012 zorgde voor een honderdtal klachten. Overigens waren er in 2013 nog maar 14 klachten bestemd voor andere ombudsmannen, tegenover 74 in 2012.

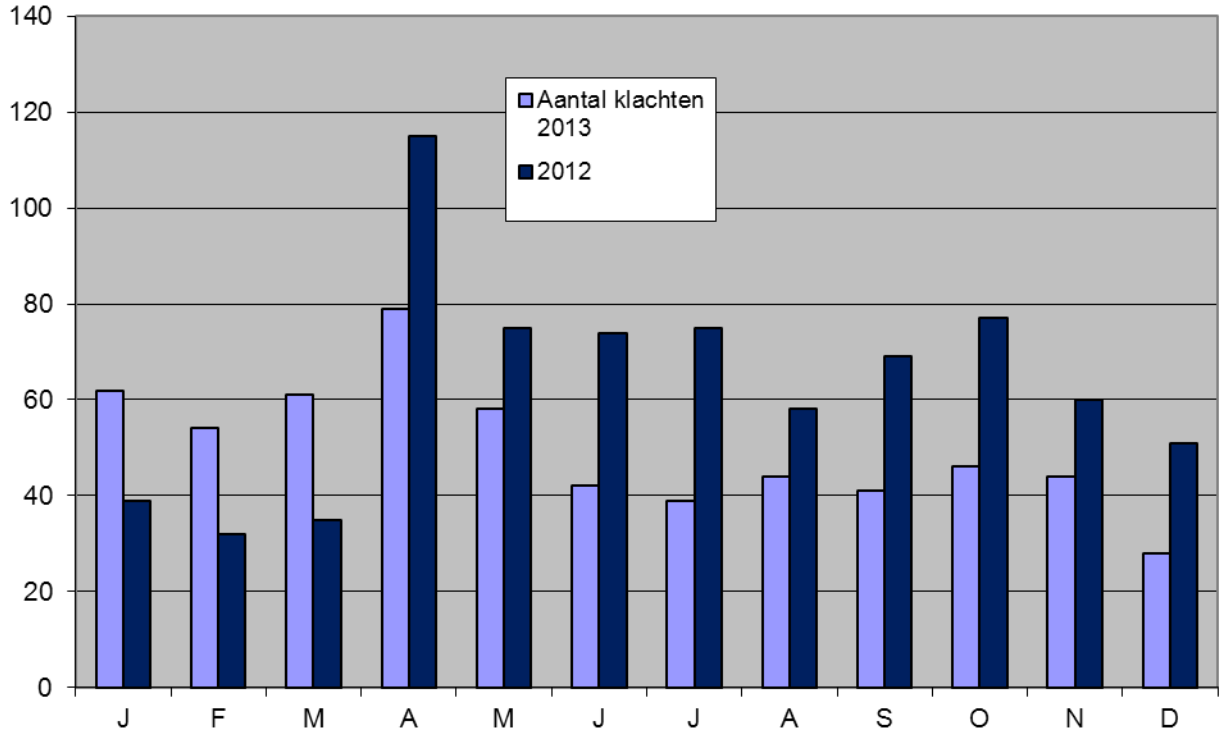
Aantal klachten per maand

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2013
62	54	61	79	58	42	39	44	41	46	44	28	598



Het maximum aantal klachten werd vastgesteld in april met 79 klachten
60 % van de klachten werden ingediend tijdens het eerste semester van het jaar. Tijdens de eerste vijf maanden werden telkens meer dan 50 klachten ingediend en geen van de daaropvolgende maanden bereikt dit aantal.
We moeten teruggaan tot het jaar 2011 om een even laag aantal klachten in een maand te vinden als de 28 van december. Het is niet uitgesloten dat er een verband is met de wijziging van de website www.mivb.be van de MIVB in de loop van november. De ombudsman is er minder zichtbaar op dat voorheen, net zoals het departement Customer Care van de MIVB overigens.

Vergelijking 2012-2013 / Aantal klachten per maand

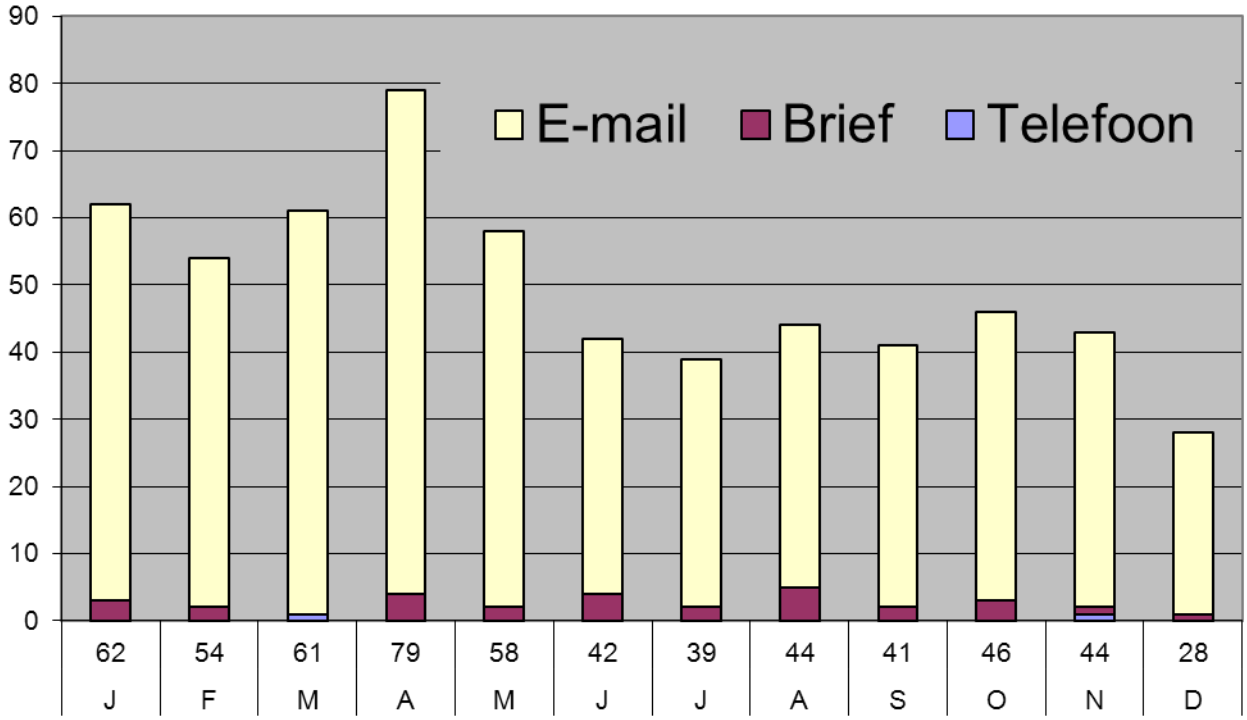


Beide jaren hebben het hoogste aantal klachten in april.
De gelijkenis tussen de twee jaren is onmogelijk te negeren. Zo is de maand april de absolute topmaand en is er in oktober een piek voor het tweede semester van de beide jaren. Dit jaar werd het maximum van april beïnvloed door de aankondiging van de tarifering van MoBIB 65+-abonnementen, die op 1 mei in werking trad.
Enkel de drie eerste maanden van 2013 hebben meer klachten dan in 2012.

Hoe wordt er geklaagd? (Op welke manier?)

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2013
62	54	61	79	58	42	39	44	41	46	44	28	598

Fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Telefoon	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Brief	3	2	0	4	2	4	2	5	2	3	1	1	29
E-mail	59	52	60	75	56	38	37	39	39	43	41	27	566

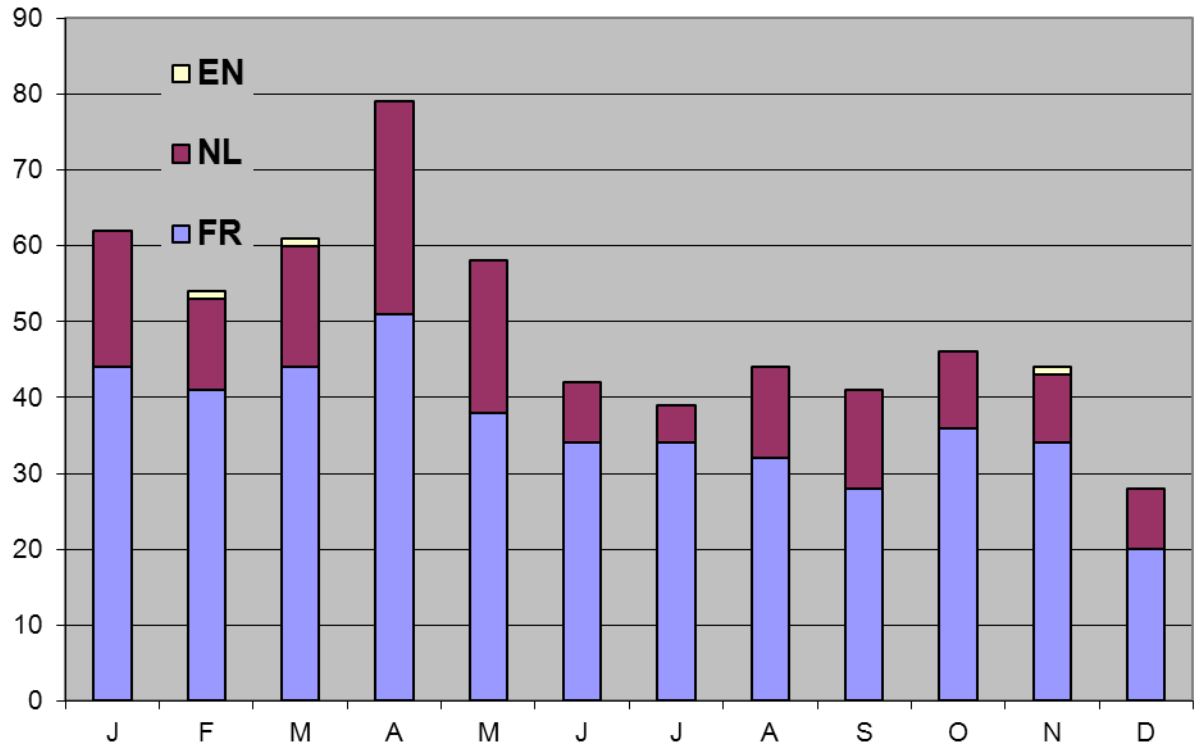


E-mail steekt ver boven de andere communicatiemiddelen uit.

Aangezien de fax in 2008 slechts een keer gebruikt werd, werd het nummer niet meer meegedeeld in 2009 en is het sinds april 2009 definitief afgeschaft. Een fax bereikte de ombudsman via de MIVB.

In welke taal?

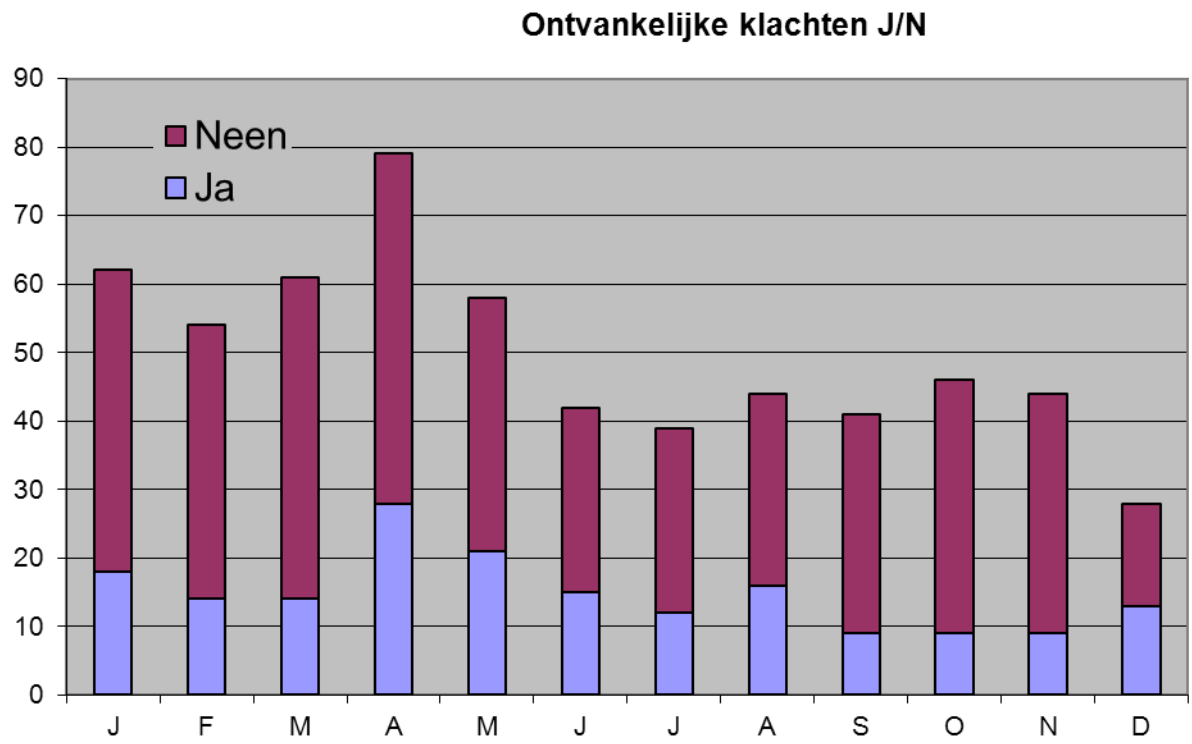
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2013
FR	44	41	44	51	38	34	34	32	28	36	34	20	436
NL	18	12	16	28	20	8	5	12	13	10	9	8	159
EN	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
FR %	71%	76%	72%	65%	66%	81%	87%	73%	68%	78%	77%	71%	73%
NL %	29%	22%	26%	35%	34%	19%	13%	27%	32%	22%	20%	29%	27%
EN %	0%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	1%



Het aandeel van de klachten in het Nederlands blijft sinds verschillende jaren constant, rond 30%, terwijl het in 2007 nog 20% was. De verhouding was tot 27 % gestegen in 2008 en tot 28 % in 2009. In 2012 was deze 33 % om in 2013 terug te vallen op 27 %.

Zijn de klachten ontvankelijk?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2013
Ja	18	14	14	28	21	15	12	16	9	9	9	13	178
Nee	44	40	47	51	37	27	27	28	32	37	35	15	420
Ja %	29%	26%	23%	35%	36%	36%	31%	36%	22%	20%	20%	46%	30%
Nee %	71%	74%	77%	65%	64%	64%	69%	64%	78%	80%	80%	54%	70%

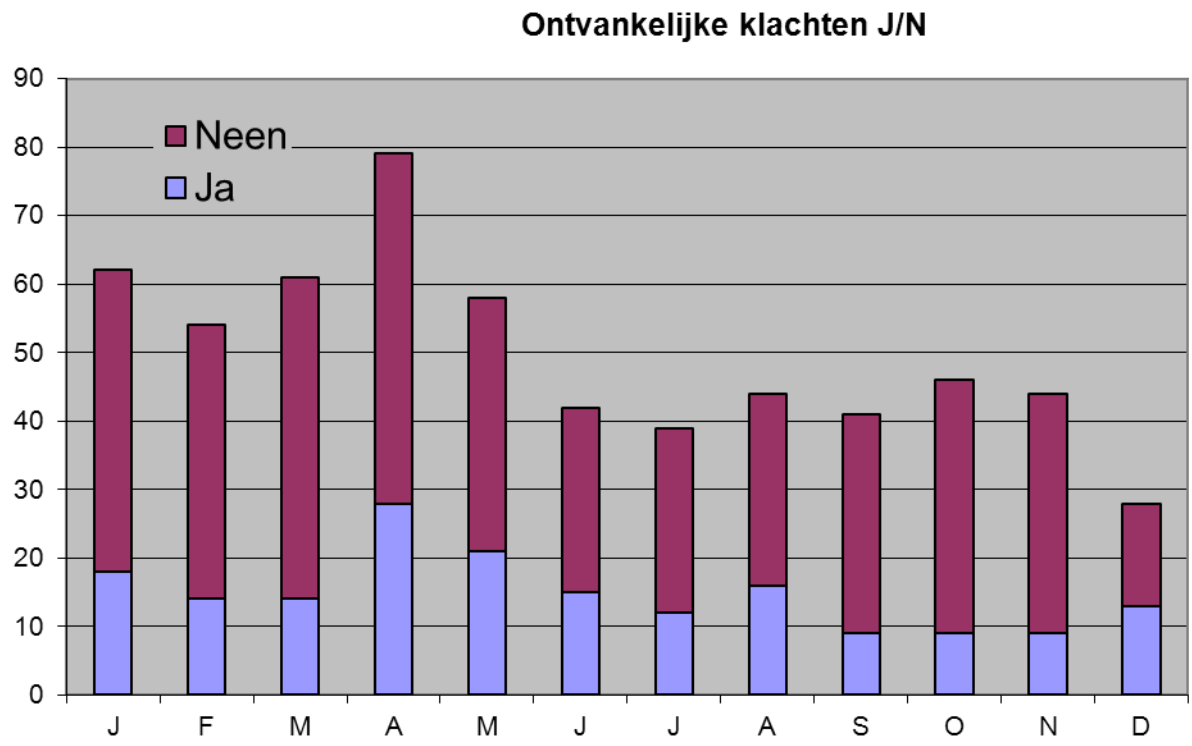


Een score van 30 % ontvankelijke klachten is een record.
Het percentage ontvankelijke klachten bedroeg in 2007 inderdaad slechts 16%. In 2008 steeg dit naar 22 % en in 2009 naar 24 %. Sinds 2009 was het nooit meer hoger dan 24%. Het zakte zelfs opnieuw naar 17% in 2012.

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

Krijgt de klager voldoening?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2013
Ja	34	29	26	35	29	23	16	29	24	30	28	13	316
Nee	28	25	35	44	29	19	23	15	17	16	16	15	282
Ja %	55%	54%	43%	44%	50%	55%	41%	66%	59%	65%	64%	46%	53%
Nee %	45%	46%	57%	56%	50%	45%	59%	34%	41%	35%	36%	54%	47%



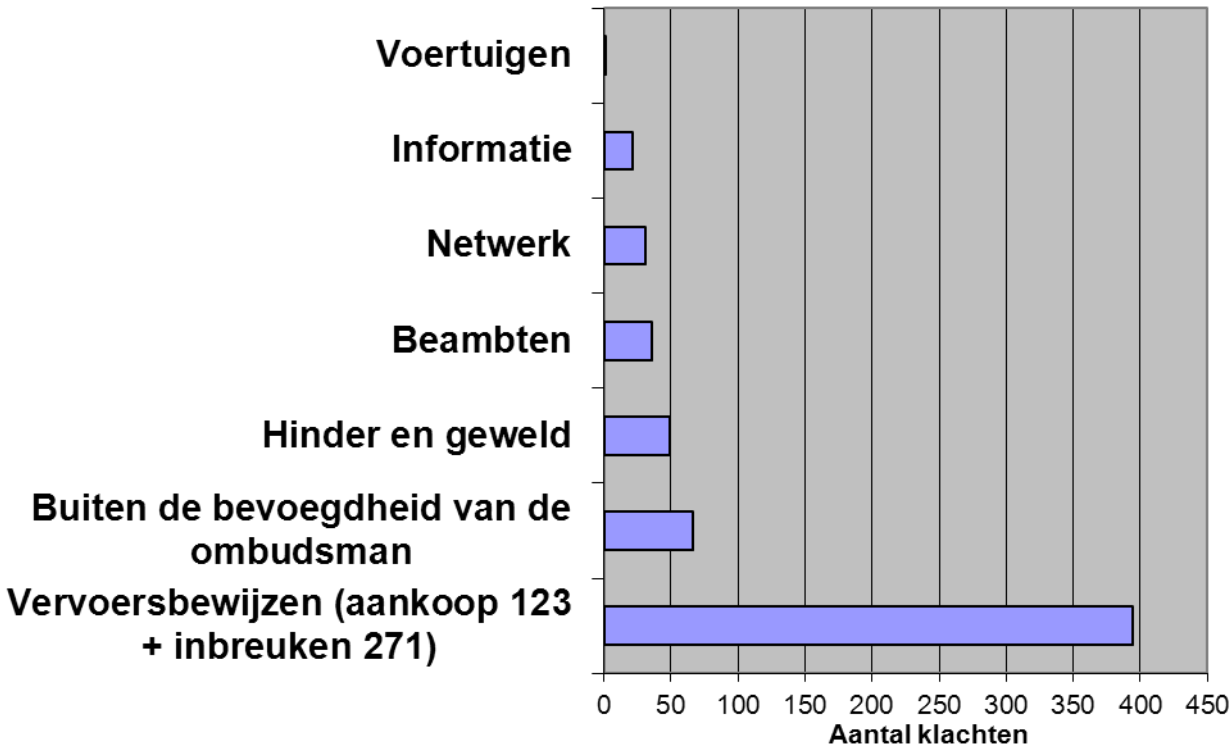
Hoewel hoger dan de percentages geregistreerd van 1992 tot 2006 – die schommelden tussen 5 % et 46 % – ligt het percentage van 53 % toch ver onder de resultaten van 2011 en 2012, respectievelijk 73 % en 74 %.

We hebben nochtans niets aan de berekeningswijze veranderd. Net zoals de vorige jaren van dit mandaat wordt er geen onderscheid gemaakt tussen een gedeeltelijke en een volledige voldoening. Een voorbeeld: de ombudsman slaagde er in om een toeslag van de MIVB te verminderen zonder deze volledig te annuleren. In dit geval werd er van uit gegaan dat de klager voldoening had gekregen.

Zoals we op de volgende bladzijde zullen zien, zijn het de redenen voor een klacht die veranderd zijn.

Waarover klaagt men bij de ombudsman?

Voertuigen	1
Informatie	21
Netwerk	31
Beambten	36
Hinder en geweld	49
Buiten de bevoegdheden van de ombudsman	66
Vervoersbewijzen (aankoop 123 en betaling 271)	394
Totaal:	598



Vervoersbewijzen, betaalincidenten inbegrepen, maken twee derden uit van de klachten. Betaalincidenten alleen al vertegenwoordigen 45 %.
Er vallen nog slechts 66 klachten **buiten de bevoegdheid van de ombudsman**, tegenover 189 in 2012.

Alle andere redenen nemen af, of blijven, in het slechtste geval, constant, zoals voor informatie (21 klachten) en voertuigen (een enkele klacht).

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

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

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2013	
11100	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Lawaai-trillingen-hinder van infrastructuur
11200	0	0	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0	6	Lawaai-trillingen van voertuigen
12000	1	5	1	2	4	1	1	1	5	1	4	3	29	Wegcode
13100	3	0	0	0	2	1	3	2	1	1	2	0	15	Overige
14000	5	0	0	1	1	1	0	2	2	2	0	0	14	Betreffende een andere ombudsman
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Snelheidsovertreding tram
21110	3	0	0	0	1	0	0	1	4	3	4	2	18	Vervoerbewijs : aankoop/wachtrijen, internet
21120	5	3	2	27	3	3	1	0	1	5	2	1	53	Vervoerbewijs : aankoop/korting
21210	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	5	VB: terugbetaling van een saldo
21220	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	VB: terugbetaling afstempelingen
21230	4	5	3	9	6	1	1	3	0	4	4	0	40	VB: terugbetaling / defect
21240	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	VB: terugbetaling ingeslikt vervoerbewijs
21310	20	20	35	26	24	16	18	12	9	8	10	14	212	VB: incident / vergissing of fout
21320	6	1	3	1	0	1	1	2	1	1	0	1	18	VB: incident / verlies, diefstal, vergeten
21330	1	3	5	3	4	6	2	4	3	7	4	0	42	VB: incident / inning
22100	2	3	2	3	5	2	0	5	2	2	2	0	28	Netwertk: uurroosters + lijnen (incl. Bewijzen)
22200	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3	Netwerk: haltes
23100	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	4	Beambte: is niet gestopt
23200	0	1	0	1	0	1	0	0	0	4	2	2	11	Beambte: rijgedrag (incl. Gsm)
23300	2	4	1	0	1	2	0	1	0	2	1	1	15	Beambte: ongepaste taal / mishandeling
23400	2	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	6	Beambte: deuren
24000	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	Voertuigen
25100	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	6	Hinder, geweld : netheid + infrastr.
25200	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	Hinder, geweld : verlies + schade
25310	0	4	0	2	0	0	0	3	1	0	3	2	15	Hinder, geweld : valpartijen
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld : zelfmoord
25400	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	6	Hinder, geweld : agressie
25500	2	1	1	1	3	1	2	2	3	0	3	1	20	Hinder, geweld : overige
26100	1	0	0	1	0	3	1	2	1	0	0	1	10	Statische informatie
26200	0	1	0	0	1	0	3	1	3	2	0	0	11	Dynamische informatie (incidenten)
	62	54	61	79	58	42	39	44	41	46	44	28	598	

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

1.1. Trillingen en andere hinder voor buurtbewoners

1.1.1. Trillingen en andere hinder te wijten aan de installaties

03018
Meneer P geeft aan dat de werf voor een tramhalte Sterstraat de vensters van een flat van zijn grootmoeder heeft vuil gemaakt. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat.
De ombudsman geeft door aan de afdeling Infrastructuur van de MIVB.

03056
Meneer M stuurt een kopie van zijn e-mail aan de Stad, waarin hij zich verzet tegen de door de MIVB aangevraagde bouwvergunning voor een radio-antenne. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat.
De ombudsman legt uit hoe hij te werk moet gaan.

1.1.2. Lawaai en trillingen te wijten aan voertuigen

03006
Mevrouw S klaagt over de trillingen in haar flat door de doorgang van trams op de verkeersader waar ze woont.
Haar klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat.
De afdeling Infrastructuur van de MIVB, gewaarschuwd door de ombudsman, laat mevrouw S weten dat de sporen zullen uitgeslepen worden om onregelmatigheden in het loopvlak te doen verdwijnen en bijgevolg het verspreiden van de trillingen te doen afnemen.

03037
Mevrouw B klaagt over het lawaai veroorzaakt door bussen die over een riooldeksel rijden op de verkeersader waar ze woont. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat.
Rekening houdend met het feit dat de e-mail van mevrouw B geen enkel vertrouwelijk element bevat, brengt de ombudsman haar ervan op de hoogte dat hij een kopie overdraagt aan de afdeling Infrastructuur van de MIVB.

03053
Meneer C klaagt over de trillingen veroorzaakt door de doorgang van trams in de Jachtlaan. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat.
De ombudsman legt uit aan meneer C hoe hij verder moet te werk gaan.

07001
Meneer B klaagt over het lawaai veroorzaakt door de "riooldeksels" (deksels) tussen de tramrails. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat.
Na contact te hebben opgenomen met de afgevaardigde Public Relations van de afdeling Infrastructuur van de MIVB, deelt de ombudsman meneer B mee dat er een nieuwe tussenkomst gepland zal worden.

07006
De heer B klaagt over de geluidsoverlast die 's nachts in zijn buurt veroorzaakt wordt door het voorbijrijden van de metro op de aangrenzende spoorweg. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat.
De ombudsman legt uit aan meneer B hoe hij verder moet te werk gaan.

08005
Meneer B geeft aan dat de werken aan de wissels van de MIVB hinder voor de buurtbewoners veroorzaken. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat.
De ombudsman deelt meneer B mee dat hij een kopie van zijn e-mail overdraagt aan de bevoegde afdelingen van de MIVB.

1.2. Wegcode

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

1.2.1. Conflicten met zwakke weggebruikers

1.2.1.1. Oversteken van de tramsporen

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

11043
Mevrouw R wou oversteken op een oversteekplaats voor voetgangers waar twee trams stilstonden door een rij auto's. Ze eist sancties tegen de twee trambestuurders.
Het gaat niet om een klacht van een gebruiker van de diensten van de MIVB. Daarom is de klacht niet ontvankelijk.
Mevrouw R kan zich rechtstreeks tot de MIVB wenden indien ze dit wenst.

1.2.1.2. Voetgangers - bus

09041
Meneer B wil dat de MIVB een bestuurder sanctioneert. Hij legt uit dat hij een oude vrouw gezien heeft op de grond, in de buurt van de bus. Hij is ervan overtuigd dat de bus deze vrouw geraakt heeft. Hij was geen getuige van dit ongeval maar hij vindt dat reactie van de bestuurder niet gepast was. Hij verwijt de bestuurder de getuigen weggehouden te hebben en zijn GSM niet gebruikt te hebben om de brandweer te bellen. Hij voegt eraan toe dat de vrouw met de bestuurder in de bus is gestapt en dat de bus dan enkele meters verder is gaan staan. De klacht is niet ontvankelijk. Ze gaat niet uit van een gebruiker en heeft betrekking op de wegcode

1.2.1.3. Fietsers of tweewielers - bus

02042
De dochter van meneer C, die op een scooter reed, werd bijna omver gereden door een buschauffeur van lijn 84 die gevaarlijk reed. De klacht is niet ontvankelijk omdat het niet om een gebruiker gaat. De ombudsman legt aan meneer C uit hoe hij te werk moet gaan om een klacht in te dienen.

1.2.2. Conflicten met autobestuurders

1.2.2.1. Aanrijdingen met wagens

02017
Een verzekeringsmaatschappij richt zich tot de ombudsman om schadeloosstelling voor haar verzekerde te bekomen in een dossier inzake een verkeersongeval. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.
De ombudsman deelt de verzekeringsmaatschappij mee dat hij haar e-mail overdraagt aan de dienst Betwiste Zaken van de MIVB.

09019
Meneer G is bedrijfsleider van een bedrijf in de buurt van buslijnen. Meneer G merkt op dat er zich meerdere aanrijdingen met bussen hebben voorgedaan op een kruispunt in de buurt van de zetel van het bedrijf. De klager is geen gebruiker van de diensten van de MIVB en de klacht heeft betrekking op de wegcode. Dit zijn twee redenen voor onontvankelijkheid.
De ombudsman draagt de klacht over aan de " Director " van de MIVB die bevoegd is voor deze aangelegenheid Meneer G bedankt hem.

12003
Mevrouw P richt zich tot de ombudsman in een dossier betreffende een ongeval tussen haar voertuig en een autobus waarin zij tegenover de MIVB staat. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.
De ombudsman geeft haar nogmaals de gegevens van de MIVB en haar dienst Betwiste Zaken-Beheer van Ongevallen.

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

01026
Meneer A betwist een bekeuring die hij kreeg omdat hij slecht geparkeerd stond op de transitparking van het metrostation Kraainem. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode. De ombudsman legt aan meneer A uit hoe hij te werk moet gaan.

04004
De geparkeerde auto van mevrouw S werd weggesleept na tussenkomst van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode. De ombudsman legt aan mevrouw S uit hoe zij te werk moet gaan.

09033
Het voertuig van meneer S werd bekeurd door MIVB-agenten. De klacht is niet ontvankelijk. Ze gaat niet uit van een gebruiker en heeft betrekking op de wegcode
De ombudsman legt aan meneer S uit hoe hij te werk moet gaan.

09036
Het voertuig van meneer L werd bekeurd door MIVB-agenten. De klacht is niet ontvankelijk. Ze gaat niet uit van een gebruiker en heeft betrekking op de wegcode
De ombudsman legt aan meneer L uit hoe hij te werk moet gaan.

11036
De heer B heeft met de auto op de busstrook gereden. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode. De heer B zal zijn opmerkingen per e-mail meedelen aan de MIVB op inbreuken@mivb.irisnet.be.

11040
De heer B heeft met de auto op de busstrook gereden. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode. De ombudsman herinnert hem eraan hoe hij zijn opmerkingen aan de MIVB kan overmaken.

12002
Mevrouw C heeft met de auto op een aan bussen voorbehouden plaats gereden. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.
De ombudsman herinnert haar eraan hoe ze haar opmerkingen kan overmaken op inbreuken@mivb.irisnet.be.

1.2.2.3. Gemeentelijke parkeerreglementen

03046
Mevrouw H klaagt erover dat er in haar buurt bewonersparkeerplaatsen opgeofferd werden zodat de autobussen door zouden kunnen. Ze voegt eraan toe dat de bestuurders dikwijls grof zijn. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.
De ombudsman legt aan mevrouw H uit hoe zij te werk moet gaan.

07011
Mevrouw D klaagt over het plaatsen van parkeermeters in de buurt van het metrostation Heizel. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.
De ombudsman legt aan meneer H uit hoe hij te werk moet gaan.

11007
Mevrouw D meldt dat ze moeite heeft om een parkeerplaats te vinden in de buurt van het metrostation Delta.
Aangezien de klacht betrekking heeft op de wegcode is deze niet ontvankelijk.
De ombudsman geeft aan hoe ze een klacht kan indienen bij de MIVB.

1.2.2.4. Conflicten tussen autobestuurders en bestuurders van de MIVB

02011
Meneer D meldt een incident tussen een buschauffeur en een autobestuurder waarvan hij getuige was. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.
Bovendien heeft meneer D geen enkel persoonlijk belang. De ombudsman legt uit aan meneer D hoe hij klacht kan indienen bij de MIVB.

02019
De heer C is autobestuurder. Hij klaagt over een controleur die een voertuig van de MIVB bestuurde. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.
De ombudsman legt uit aan meneer C hoe hij verder moet te werk gaan.

02030
Meneer C heeft kritiek op de rijstijl van een veiligheidsagent van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode. De ombudsman legt uit hoe hij te werk moet gaan.

04071
Meneer S klaagt over een buschauffeur na een verkeersconflict.
De klacht is niet ontvankelijk omdat deze niet van een gebruiker uitgaat.
De ombudsman legt uit aan meneer S hoe hij klacht kan indienen bij de MIVB.

05024
Mevrouw G geeft aan dat sommige trambestuurders de verkeerslichten aan een kruispunt van de Louis Schmidtlaan niet respecteren. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman herinnert eraan dat trams niet onderworpen zijn aan de wegcode (artikel 1 van de " Wegcode ").
Alle voertuigen voor openbaar vervoer moeten daarentegen wel de verkeerslichten overeenkomstig met artikel 62ter van het reglement respecteren. Deze lichten zijn natuurlijk ingepast in het rooster van de verkeerslichten van het kruispunt.
Het is zonder twijfel ook nuttig te denken aan artikel 62 betreffende de groene pijlen om de kruispunten vrij te maken.

05032
Mevrouw S klaagt over de rijstijl van een chauffeur van een dienstvoertuig van de MIVB. Klachten betreffende de wegcode zijn niet ontvankelijk.
De ombudsman geeft aan hoe ze een klacht kan indienen bij de MIVB.

05054
Meneer D klaagt het gevaarlijke gedrag op de weg van een buschauffeur van lijn 76 aan. Klachten betreffende de wegcode zijn niet ontvankelijk.
De ombudsman wijst op de link " Contact " van de website www.mivb.be

05056
Meneer M geeft aan dat een buschauffeur een snelheidsovertreding beging. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.
De ombudsman wijst op de link " Contact " van de website www.mivb.be

06018
Meneer B klaagt het gedrag op de weg van een buschauffeur aan. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.
De ombudsman legt uit aan meneer B hoe hij verder moet te werk gaan.

09001
Meneer H heeft kritiek op de rijstijl van een buschauffeur. De klacht is niet ontvankelijk, aangezien inbreuken op de wegcode buiten de bevoegdheden van de ombudsman vallen.
De ombudsman legt uit aan meneer H hoe hij klacht kan indienen bij de MIVB.

12018
Meneer B heeft een hevige woordenwisseling gehad met een trambestuurder toen hij een manoeuvre uitvoerde op de tramsporen. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.
De ombudsman legt uit aan meneer B hoe hij verder moet te werk gaan. Ter informatie herinnert de ombudsman er enerzijds aan dat trams niet onderworpen zijn aan de " Wegcode (artikel 1 van de Code); en dat anderzijds het reglement op het wegverkeer verbiedt het tramverkeer te hinderen.

1.2.2.5. Weginfrastructuur

08032
Een bus heeft een boom omvergereden. Meneer V, een buurtbewoner, wil dat de ombudsman tussenkomt om de boom, een Gingko biloba, door een identiek exemplaar te vervangen. Aangezien het niet gaat om een klacht van een gebruiker, is de klacht niet ontvankelijk.
De ombudsman deelt meneer V mee dat hij een kopie van zijn e-mail overdraagt aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

10029
Meneer D vestigt de aandacht op het probleem van de afstelling van de verkeerslichten op het Vanderkindereplein. De ombudsman is niet bevoegd voor klachten die betrekking hebben op de wegcode.
De ombudsman heeft geen bevoegdheid. Dat meneer D zijn e-mail stuurt naar de afdeling Customer Care van de MIVB en naar de vertegenwoordiger van de MIVB verantwoordelijk voor de coördinatie van kruispunten met verkeerslichten.

1.3. Overige

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

1.3.1.1. Klachten over de afdeling Human Resources

07023
Meneer M klaagt over een fout in de adressering van een e-mail van de afdeling HR van de MIVB. Hij werpt op dat deze fout de wet ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer schendt. De klacht aan de ombudsman is niet ontvankelijk. De ombudsman kan inderdaad enkel klachten van de gebruikers van de MIVB behandelen.

08039
De dienst Human Resources van een vennootschap in vereffening vraagt een attest voor een vroeger personeelslid van de MIVB. De ombudsman behandelt uitsluitend klachten van gebruikers. De ombudsman neemt echter wel contact op met de afdeling Human Resources van de MIVB en deze laatste stuurt het gevraagde document op.

09030
Meneer D klaagt over de wijze waarop zijn kandidatuur door de aanwervingsdienst van de MIVB werd onderzocht. De ombudsman kan een klacht pas ontvangen indien de klager een gebruiker is van de diensten van de MIVB en indien de klacht betrekking heeft op deze diensten aan de gebruikers. Bijgevolg is de klacht niet ontvankelijk.
De ombudsman legt uit aan meneer D hoe hij contact kan opnemen met de MIVB.

1.3.1.2. Betwisting van een administratieve boete.

Het bezwaar wordt aangetekend bij een gemachtigde ambtenaar van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

07029
Mevrouw C vraagt het dossier van haar zoon, die een administratieve boete kreeg wegens spuwen op een metroperron, opnieuw te onderzoeken. De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman deelt mevrouw C mee dat het proces-verbaal een inbreuk vaststelt op artikel 3, 17° van het Regeringsbesluit van 13 december 2007 tot vaststelling van sommige exploitatievoorwaarden van het openbaar vervoer. Deze inbreuk is strafbaar met een administratieve boete.
De ombudsman van de MIVB is echter niet bevoegd voor administratieve boetes.
Overeenkomstig het Regeringsbesluit van 27 juni 2013 betreffende de bemiddeling bij de MIVB, verplicht deze reden van onbevoegdheid de ombudsman ertoe het bemiddelingsdossier af te sluiten.
Hij voegt eraan toe dat in geval van inbreuken die aanleiding geven tot een administratieve boete, de MIVB het proces-verbaal overdraagt aan de gemachtigde ambtenaar van het Gewest die eventueel gevolg geeft aan het proces-verbaal en de cliënt inlicht over de beroepsmogelijkheden.

1.3.1.3. Klachten over de MIVB maar buiten de bevoegdheid

01013
Meneer M klaagt over de hinder veroorzaakt door de bushalte van bus 71 voor zijn etablissement.
Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat ze niet van een gebruiker uitgaat.
Gezien de klacht geen vertrouwelijke informatie bevat, geeft de ombudsman ze door aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

01031
Meneer M werd er door de MIVB van op de hoogte gebracht dat er werken zouden plaatsvinden in zijn buurt. Deze werken werden plots onderbroken zonder dat hij hiervan werd verwittigd. Klachten van buurtbewoners over werken zijn niet ontvankelijk.
De ombudsman deelt meneer M mee dat hij zijn e-mail doorgeeft aan de afdeling Infrastructuur van de MIVB.

01045
Meneer B vraagt zich af of zijn klacht wel degelijk in behandeling is. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er binnen een termijn van 30 dagen geen klacht werd ingediend bij de MIVB.
Na inlichtingen te hebben ingewonnen deelt de ombudsman meneer B mee dat de MIVB geen enkele klacht van hem ontvangen heeft.

07009
Meneer Y klaagt over de invloed van werken van de MIVB op de omzet van zijn zaak. Hij schrift deze werken toe aan de MIVB hoewel deze slechts een van meerdere actoren is en niet de bouwheer. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze niet van een gebruiker uitgaat.
De ombudsman legt uit aan meneer Y hoe hij klacht kan indienen bij de MIVB.

08027
Meneer W heeft een aantal bedenkingen over de werking van de MIVB in het algemeen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt uit aan meneer Y hoe hij verder moet te werk gaan.

1.3.4. Klachten die niets te maken hebben met de MIVB

1.3.4.1. Klachten bestemd voor de Ombudsdienst van FOD Economie

05053
Meneer M klaagt over de dienstverlening van een budgetluchtvaartmaatschappij. De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman geeft de gegevens van BelMed.

06009
Mevrouw S heeft een probleem met watjes die ze in een grootwarenhuis heeft gekocht. Aangezien de klacht geen verband houdt met de diensten van de MIVB, is ze niet ontvankelijk.
De ombudsman adviseert mevrouw S om zich te wenden tot de directie van de betreffende winkel en vervolgens, indien nodig, tot de FOD Economie.

11001
Mevrouw C klaagt over de werking van de Collecto-taxi's. Maar Collecto is geen dienst van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.
Mevrouw C heeft er goed aan gedaan te schrijven naar Collecto en naar Brussel Mobiliteit.
Mevrouw C bedankt.

1.3.4.2. Verschillende andere redenen die niets te maken hebben met de MIVB.

05010
Meneer V contacteert de ombudsman betreffende de afbetaling van een schuld. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze niets te maken heeft met de MIVB.

10003
Meneer B vraagt, in zijn hoedanigheid als maatschappelijk werker, te mogen verwijzen naar een overtredingsdossier van een van de mensen onder zijn hoede, om diens ononderbroken aanwezigheid in België sinds 2004 aan te kunnen tonen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
Na het inwinnen van inlichtingen, deelt de ombudsman meneer B mee dat het enige stuk van het dossier dateert van 2003.
11012
Meneer V werd slachtoffer van een ongeval. Hij ondervindt moeilijkheden om te laten erkennen dat het ongeval gebeurd is om weg naar zijn werk. Op de dag van het ongeval heeft meneer V de diensten van de MIVB gebruikt en hierbij zijn MoBIB-kaart gevalideerd. Meneer V zou toegang willen tot de informatie in de databank van MoBIB. Meneer V richt zich rechtstreeks tot de ombudsman. Bijgevolg is de klacht niet ontvankelijk.
De ombudsman legt uit hoe hij klacht kan indienen bij de MIVB. Hij herinnert eraan dat raadpleging toegelaten is binnen de grenzen van en volgens de procedures vastgelegd door de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

1.4. Klachten bestemd voor andere ombudsmannen

Elke ombudsman ontvangt klachten die niet voor hem bestemd zijn.
De ombudsman bij de MIVB heeft 14 klachten ontvangen die bestemd waren voor andere bemiddelaars en ombudsmannen.

Dit is dus een afname met 60 klachten in vergelijking met de 74 van 2012.
Het lijkt erop dat de website www.ombudsman.be heel wat burgers de informatie heeft verstrekt die hun toeliet zich rechtstreeks tot de bevoegde ombudsman te richten. De website werd in de loop van 2013 vernieuwd.

Men zal trouwens zien dat alle 14 klachten, op een uitzondering na, betrekking hebben op openbaar vervoersmaatschappijen.
Van de 14 klachten waren er 10 bestemd voor De Lijn, voor de Vlaamse Ombudsman dus en 3 voor de Ombudsman voor de treinreizigers. De laatste klacht, bestemd voor de Ombudsman Verzekeringen, was het gevolg van een aanrijding met een tram van de MIVB.

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. Vlaamse ombudsman (De Lijn)

De Vlaamse ombudsman is bevoegd voor klachten over De Lijn.

01002
Mevrouw T heeft kritiek op de rijstijl van een trambestuurder van De Lijn. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. Ze is niet ontvankelijk.
De ombudsman adviseert mevrouw T om eerst een klacht in te dienen bij De Lijn. Vervolgens, kan mevrouw T zich indien nodig richten tot de Vlaamse Ombudsman.

01003
Mevrouw U betwist een boete die ze aan boord van een voertuig van De Lijn gekregen heeft. De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman adviseert mevrouw T om eerst een klacht in te dienen bij De Lijn en vervolgens, indien nodig, bij zijn collega, de Vlaamse Ombudsman.

01015
Mevrouw H klaagt over de verplaatsing van een halte van de " belbus " van De Lijn. De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman adviseert mevrouw H om zich te richten tot De Lijn en vervolgens, indien nodig, tot zijn collega, de Vlaamse Ombudsman.

01022
Meneer V had geen recht op de subsidies toegekend door de KMO-portefeuille. De KMO- portefeuille is een initiatief van de Vlaamse Regering. De klacht bij de ombudsman van de MIVB is niet ontvankelijk.
De ombudsman adviseert meneer H om zich rechtstreeks te richten tot KMO-portefeuille en vervolgens, indien nodig, tot zijn collega, de Vlaamse Ombudsman.

01048
Mevrouw D klaagt over schade aan haar auto. Een autobus heeft de linkerachteruitkijkspiegel afgereden. Het ongeval gebeurde te Heverlee. De MIVB baat geen lijn uit in Heverlee. De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman adviseert om zich te richten tot De Lijn en vervolgens, indien nodig, tot zijn collega, de Vlaamse Ombudsman.

06005
Mevrouw D meldt dat een chauffeur van " De Lijn " niet gestopt is. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze niets te maken heeft met de MIVB.
De ombudsman raadt mevrouw D aan om zich eventueel tot zijn collega, de Vlaamse ombudsman, te richten, na een klacht te hebben ingediend bij " De Lijn ".

08004
Meneer V vraagt hem de uurregeling van een bus van " De Lijn " naar huis op te sturen. De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman deelt meneer V mee dat hij zich moet richten tot " De Lijn ".

08026
Mevrouw L vestigt de aandacht op de rijstijl van een buschauffeur van De Lijn.
De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman raadt mevrouw L aan om zich tot zijn collega, de Vlaamse ombudsman, te richten.

09007
Mevrouw D klaagt over het gedrag van een buschauffeur van De Lijn. De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman raad mevrouw D aan om eerst klacht in te dienen bij De Lijn, en vervolgens, indien nodig, bij zijn collega, de Vlaamse Ombudsman. Hij verstrekt de gegevens.

09016
Een chauffeur van De Lijn weigerde de zoon van mevrouw D te laten opstappen. De klacht is niet ontvankelijk. Mevrouw D moet zich richten tot De Lijn en vervolgens, indien nodig, tot zijn collega, de Vlaamse Ombudsman.

1.4.2. Ombudsman voor de treinreizigers

04047
Mevrouw B heeft een probleem met de NMBS. Haar klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman deelt haar mee dat hij haar klacht per e-mail doorgeeft aan zijn collega, de Ombudsman voor de treinreizigers.

10027
Mevrouw V slaagt er niet aan haar abonnement "grote gezinnen" van de NMBS te vernieuwen. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt mevrouw V aan om zich rechtstreeks te wenden tot de trein en, indien nodig, tot zijn collega, de Ombudsman voor de treinreizigers.

10028
Mevrouw P heeft problemen ondervonden bij de aankoop van een gecombineerd abonnement NMBS/De Lijn. De klacht is niet ontvankelijk.
De Ombudsman geeft mevrouw P enige uitleg. Hij adviseert om zich rechtstreeks te richten tot de NMBS en vervolgens, indien nodig, tot zijn collega, de Ombudsman voor de treinreizigers.

1.4.3. Ombudsman Verzekeringen

05033
Meneer O werd er door de MIVB van op de hoogte gebracht dat de verzekeraar weigerde tussen te komen na een aanrijding met een tram. Klachten betreffende de wegcode zijn niet ontvankelijk.
De ombudsman raadt meneer O aan om zich te richten tot zijn collega, de Ombudsman Verzekeringen.

2. Met betrekking tot MIVB-diensten

2.1. Vervoerbewijzen

2.1.1. Aankoop

2.1.1.1. Moeilijkheid om een biljet aan te kopen

01011
Mevrouw P kreeg geen ontvangstbewijs -nodig voor de terugbetaling door haar werkgever- bij aankoop van een kaart aan een Go-paal. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. Mevrouw P moet zich richten tot de afdeling Customer Care.

01028
Mevrouw D heeft een probleem met de activering van haar jaarabonnement betaald eind 2012.
Om op 4 januari 2013 te rijden, heeft ze een ticket voor een reis gekocht, terwijl het abonnement beschikbaar had moeten zijn. De MIVB weigerde het ticket terug te betalen. De klacht is ontvankelijk.
Na controle bij de afdeling online-verkoop, blijkt dat het abonnement beschikbaar was op 4 januari en dezelfde dag begon te lopen. Mevrouw D kon haar abonnement echter pas vanaf 6 januari gebruiken. De afdeling Customer Care zal contact opnemen met mevrouw D.

01047
Meneer L, die gehandicapt is, zou zijn BIM/OMNIO-abonnement via de post willen kunnen vernieuwen. Zijn klacht is ontvankelijk.
De ombudsman bevestigt dat de MIVB BIM-OMNIO-abonnementen enkel aflevert in haar zes verkooppunten, Bootik genaamd. Deze keuze is het resultaat van de vaststelling dat het voor de MIVB duurder zou zijn via de post te handelen dan met Bootik, en van de verplichting van de MIVB om haar budget te controleren. De MIVB moet niet enkel bronnen van inkomsten zoeken. Ze moet ook haar uitgaven beperken.

Opmerking. Het blijft echter wel betreurenswaardig dat begrotingskeuzes een gehandicapte verplichten tot een verplaatsing terwijl het inmiddels mogelijk is bijna alle aankopen via internet te doen en ze thuis te laten leveren.

05042
Meneer en mevrouw H, houders van de MoBIB 65+-kaart, delen mee dat ze moeilijkheden ondervonden bij het omwisselen van hun 65+-kaart. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman erkent dat de procedure niet gemakkelijk is. Het is trouwens onmogelijk het aantal mensen te evalueren die erin geslaagd zijn zelf hun 65+-kaart om te wisselen, aangezien velen deze taak hebben toevertrouwd aan een familielid.
Hij gaat verder en deelt meneer en mevrouw H mee dat de " vergoedingsbon " het hen mogelijk zou moeten maken een terugbetaald te krijgen wat ze eventueel betaald zouden hebben zonder tegenprestatie.

08042
Meneer T ondervindt problemen om het abonnement van een van zijn werknemers te vernieuwen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
Toch deelt de ombudsman meneer T mee dat de MIVB er alles aan zal doen om hem voldoening te geven voor het verval van het abonnement.
Aangezien de bemiddelingstermijnen veel langer zijn, kan hij hem in dit stadium niet helpen in het kader van zijn mandaat.
De dienst B2B (Business to Business) van de MIVB neemt met goed gevolg contact op met meneer T.

09008
Meneer M heeft in Bootik een MTB-schoolabonnement voor zijn dochter.
De school waar ze naar toe gaat ligt op het traject van de 136 in Dilbeek, maar buiten de MTB-zone. Elke rit kost een extra euro, wat overeenkomt met een zone van De Lijn.
De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman haalt aan dat een deel van lijn 136 van De Lijn niet enkel buiten de MTB-zone ligt maar ook buiten het netwerk van de MIVB. Ter informatie: lijn 129 van De Lijn -waarvan geen sprake in de klacht- volgt hetzelfde traject als de 136 tot de halte Station (Dilbeek). Aangezien meneer M niet aangeeft waar de school in kwestie ligt, is het moeilijk de voor hem beste reisweg op te stellen.
De verkoper heeft weliswaar de verplichting de cliënt te informeren, maar hij kan dit slechts doen op basis van de informatie die hem gegeven wordt.
Overigens verplicht niets hem ertoe de verkochte zaak terug te nemen, tenzij het contract anders bepaalt.
Als meneer M het MTB-abonnement -dat hij 160 euro betaald heeft- niet nodig heeft, maar wel een abonnement van De Lijn (182 euro), stelt de ombudsman hem twee oplossingen voor:
Als het meisje de MIVB slechts sporadisch gebruikt en voor haar MIVB-verplaatsingen geen MIVB-abonnement nodig is, is het best dit MTB-abonnement op te zeggen voor het eind van de eerste gebruikte maand. Naast de 10 euro administratiekosten die de MIVB inhoudt, is de regel namelijk dat elke begonnen maand ingehouden wordt naar rato van een maandabonnement tegen de volle prijs (54 euro voor een MTB-maandabonnement). In dit geval zou meneer M 96 euro terugbetaald krijgen, namelijk 160 min 64.
Indien het meisje de MIVB gebruikt, maar het MTB-supplement niet nodig heeft, betaalt de MIVB het verschil van 40 euro niet terug (tussen de betaalde 160 euro en de 120 euro van een abonnement zonder MTB-supplement). De MIVB zou de supplement van 40 euro echter wel willen annuleren mits dit vervangen wordt door contracten voor een minstens gelijkwaardig bedrag, bijvoorbeeld 4 x 10 MoBIB-ritten, die 48 euro waard zijn. De juffrouw zou zo, met deze 8 euro, over haar MIVB-abonnement en over 40 ritten beschikken. Ze zou deze ritten kunnen ontwaarden voor andere personen die met haar reizen of voor haarzelf, na de vervaldatum van haar jaarabonnement.
Overwegende dat het spijtig genoeg niet mogelijk is andere voorstellen te doen die verenigbaar zijn met de regels van toepassing op contracten met de MIVB, en rekening houdend met de dringendheid -aangezien elke begonnen maand aangerekend wordt- laat de ombudsman meneer M de keuze tussen deze twee voorstellen en sluit hij het bemiddelingsdossier af.
Meneer M laat de bemiddelaar weten dat hij voor het eerste voorstel kiest.

09014
De zoon van meneer D is houder van een gecombineerd MTB-schoolabonnement, dat per vergissing werd gekocht. Hij gebruikt inderdaad het MTB-supplement niet.
Meneer D heeft 160 euro voor dit gecombineerd abonnement betaald. Hij wil het gecombineerd abonnement vervangen door een abonnement zonder het MTB-supplement en het verschil van 40 euro terugbetaald krijgen.
Hij heeft geen omwisseling van het vervoersbewijs kunnen bekomen na zijn verzoek aan de Kiosk Sint-Guido, aan Bootik Weststation en aan het Contact Centre.
De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman deelt meneer D dat er geen verplichting is om een verkochte zaak terug te betalen of om te ruilen tenzij het contract anders bepaalt.
De MIBV laat echter wel het omruilen -of terugbetalen- van vervoersbewijzen toe, maar het is nooit een volledige terugbetaling.
De regel is dat- naast 10 euro administratiekosten, voor elke begonnen maand een bedrag in te houden gelijk aan de prijs van een maandabonnement, 54 euro.
In dit geval betekent deze regel dat er 64 euro (54 + 10) ingehouden wordt op de terugbetaling van 160 euro.
Om het MTB-schoolabonnement te vervangen door het schoolabonnement van 120 euro, zou meneer D dus 24 euro moeten opleggen in plaats van 40 euro te krijgen.
Het is dus normaal dat de mensen die meneer D te woord stonden, en die de regels moeten toepassen, dit geweigerd hebben.
De ombudsman heeft echter de afdeling Customer Care van de MIVB gecontacteerd om te spreken over een mogelijke commerciële geste.
De MIVB zou er bijvoorbeeld rekening mee kunnen houden dat de tariefwijziging van 1 februari 2013, door de verdwijning van de subsidie van 50% van de Franse Gemeenschap (Federatie Wallonië-Brussel), tot enige verwarring heeft geleid.
Ter herinnering: tot 31 januari kostte het MTB-schoolabonnement 244 euro, en sinds 1 februari 160 euro. Maar de korting van 50 % gebeurde al bij de aankoop zodat de studenten van de " Franse Gemeenschap " slechts 122 euro betaalden.
Bovendien zou de MIVB er ook rekening mee kunnen houden dat de aankoop heel recent gebeurde, slechts 2 dagen geleden, wat het bedrag van 54 euro (maandabonnement) buiten verhouding doet lijken.
Bijgevolg zou het kunnen dat de MIVB bij hoge uitzondering zou aanvaarden het te houden bij de administratiekosten van 10 euro en het bedrag van 54 euro niet in te houden.
Dat is het voorstel van de bemiddelaar.
Er moet snel een beslissing genomen worden als er nog enige waarde wil toegekend worden aan het argument dat het abonnement op het ogenblik van de eventuele omruiling nog maar pas gekocht was.
De klager gaat akkoord met het voorstel van de bemiddelaar.
Na vijftien dagen bedenktijd schrijft de MIVB uiteindelijk naar de klager dat ze het voorstel van de bemiddelaar niet aanvaarden. De MIVB geeft de "keuze" tussen twee formules. Ofwel het abonnement annuleren, met aftrek van de administratiekosten en de begonnen maanden (in tegenstelling tot het voorstel van de bemiddelaar en wetende dat, door toedoen van de MIVB, ondertussen een tweede maand is begonnen); ofwel een "vervanging van vervoersbewijs" door een aankoop die duurder is dan het vervoersbewijs waarvan de klager afstand wil doen. De MIVB neemt de vrijheid om er nog aan te voegen dat ze geen rekening kan houden met het slecht kennen van de MTB-formule omdat de zoon van meneer D vorig jaar van deze formule "profiteerde".
De klager beslist natuurlijk het hierbij te laten en laat, terecht, zijn ongenoegen blijken.

Opmerking. In deze zaak heeft de MIVB niet alleen noch naar de cliënt noch naar de bemiddelaar geluisterd, maar heeft haar vertegenwoordiger ook nog de vrijheid genomen gedachten te uiten die hij beter voor zichzelf had gehouden.

09031
Meneer V meldt een fout in de datum van aanvang van het schoolabonnement van zijn tweede kind. De klacht is niet ontvankelijk omdat er binnen een termijn van 30 dagen geen klacht werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman deelt meneer V mee dat hij de klacht doorgeeft aan de afdeling Customer Care van de MIVB.
De MIVB zal meneer V de keuze laten: ofwel naar een Bootik gaan om het document te laten corrigeren, ofwel 5 dagkaarten aanvragen om de betwiste periode te dekken.

09037
Meneer N maakt zich zorgen over de geldigheidsduur van zijn maandabonnement. Hij heeft de indruk dat het dikwijls maar 29 dagen dekt. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman legt uit aan meneer N hoe hij verder moet te werk gaan en stelt hem al gerust. Als zijn vervoersbewijs de 30e van de maand begint en eindigt op de 29e van de volgende maand, dekt het wel degelijk 30 dagen.

Opmerking. "Maand"abonnementen hebben een variabele duur, omdat ze van datum tot datum geldig zijn, bijvoorbeeld van de 15e tot de 14e, en de maanden zelf veranderlijk zijn.

10023
Mevrouw V verzet zich tegen de volgende voorziene tariefverhoging van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman deelt mevrouw V mee dat hij bereid is haar klacht, mits haar toestemming, door te geven, en legt haar ook uit hoe ze te werk moet gaan.

10031
Mevrouw M vraagt om de 20 ritten die ze per vergissing op de kaart van haar dochter heeft opgeladen, naar haar MoBIB-kaart over te zetten. Rekening houdend met de voorafgaande stappen bij de MIVB is de klacht ontvankelijk.
De afdeling Customer Care laat mevrouw M weten dat er geen overdracht tussen MoBIB-kaarten gedaan wordt en adviseert haar deze ritten te gebruiken op trajecten die ze samen met haar dochter aflegt.

10041
Mevrouw K heeft een MTB-schoolabonnement voor haar dochter gekocht. Een controleur van de MIVB heeft vastgesteld dat het meisje buiten de MTB-zone reed. Na dit voorval heeft mevrouw K een NMBS-abonnement gekocht. Haar dochter heeft geen MIVB-abonnement meer nodig. Ze had er vorig jaar een maar is van school veranderd.
Mevrouw K vindt dat ze in de war is gebracht toen ze het MTB-schoolabonnement kocht omdat -volgens haar- de MIVB haar een lokbrief had opgestuurd waarin het MTB-schoolabonnement aangeprezen werd. Ze vraagt de terugbetaling ervan, ter waarde van 160 euro. De klacht is ontvankelijk.
De MIVB heeft geantwoord dat ze niet nagelaten had informatie te verstrekken over de grenzen van de MTB-zone. In haar antwoord vraagt de MIVB om een kopie van de brief die mevrouw K in de war zou hebben gebracht. Mevrouw K bezorgt niet alleen deze brief, maar ook de kopie van de brief die bij het "NMBS-ticket" zat. Dit "NMBS-ticket" hoort bij het MTB-abonnement. Mevrouw K voegt eraan toe dat de brief, die ze een "lokbrief" noemt, de logo"s van zowel de MIVB als van de NMBS vermeldde en dat dit heeft bijgedragen tot haar verwarring zodat ze "met gesloten ogen" betaald heeft. Mevrouw K voegt eraan toe dat de MIVB had moeten weten dat haar dochter geen MTB-abonnement nodig had aangezien ze in Hoeilaart woont. Volgens mevrouw K had de MIVB geen MTB-abonnement mogen voorstellen aan een inwoonster van Hoeilaart.
In haar antwoord herinnert de MIVB eraan dat haar brieven vermeldden hoe er informatie kon ingewonnen worden en dat een cliënt perfect in Hoeilaart kan wonen en een MTB-abonnement gebruiken.
De MIVB stelt een terugbetaling volgens de regels voor, namelijk 42 euro, in plaats van de 160 euro die mevrouw K eist.
De MIVB trekt de 2 begonnen maanden af, tegen het tarief van een maandabonnement, 54 euro, en 10 euro administratiekosten.
Mevrouw K dient klacht in bij de bemiddelaar. Daarnaast betreurt mevrouw K het dat de "lokbrief" in het Nederlands was. De klacht is ontvankelijk.
De bemiddelaar stelt vast dat er geen verplichting is een verkochte zaak terug te betalen tenzij er niet voldaan zou zijn aan de informatieplicht.
Voor wat de taalkeuze bij contacten met een natuurlijke persoon betreft, baseert de MIVB zich op het eerste contact. Bij gebrek aan verklaring is de MIVB echter gehouden de taal van het Gewest te gebruiken. Nadien kan de cliënt op elk moment zijn taalkeuze veranderen. Zo is de MIVB van taal veranderd van zodra mevrouw K zich tot haar gericht heeft in het Frans.
Voor wat de geografische grens van de geldigheid van het abonnement betreft: de uitdrukking MTB-zone geeft volstrekt geen aanleiding tot onduidelijkheid. Het gaat wel degelijk om een zone en zeker niet om een NMBS-abonnement voor heel België. Samengevat, het "met de ogen dicht betaald hebben" is geen rechtvaardiging om de verantwoordelijkheid van de MIVB in te roepen. Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman niet gegrond.
De MIVB zou echter wel 42 euro terugbetalen, rekening houdend met de twee begonnen maanden. Dit kan enkel gebeuren door naar een van haar zes Bootiks te gaan.
Mevrouw K geeft blijk van haar ongenoegen.

11003
Mevrouw T heeft een MTB-abonnement voor haar zoon gekocht. Het MTB-supplement van 40 euro moest hem toelaten naar een sportactiviteit te Grimbergen te gaan. Het Contact Centre van de MIVB geeft haar aan de telefoon bevestigd dat, op basis van het netwerkplan van de MIVB, de MTB-zone zich tenminste uitstrekte tot de halte " na Spaanse Linde ".
De buschauffeur van De Lijn heeft vastgesteld dat het kind van mevrouw T het abonnement buiten de MTB-zone gebruikte. Ze heeft een Buzzy Pazz-abonnement van De Lijn moeten kopen, ter waarde van 182 euro tegen het tarief geldig sinds 1 juni 2013.
Mevrouw T vindt dat de MIVB tekort is geschoten in haar informatieplicht en eist de teruggave van de 40 euro voor het MTB-supplement. De MIVB heeft de terugbetaling geweigerd. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman stelt vast dat de MIVB duidelijke informatie publiceert over de grenzen van de MTB-zone. Meer bepaald lezen we op de website www.mivb.be, dat voor het netwerk van De Lijn het MTB-schoolabonnement geldig is in de negentien gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en tot aan enkele haltes in Diegem, Dilbeek, ..., een lijst dus waar Grimbergen niet in voorkomt. De tekst verwijst naar het plan van het netwerk voor de exacte grenzen. Daaruit blijkt dat de kaart van het netwerk zich niet zo ver uitstrekt. Voor Grimbergen stopt het aan de Ring, wat ook het geval is voor de MTB-zone. Dit geldt zowel voor de oude kaart als voor de nieuwe die onlangs online werd gezet. Bijgevolg vindt men op de kaart van het MIVB-network niet Spaanse Linde te Grimbergen en zeker niet de daaropvolgende halte Stelplaats. Overigens hebben alle beambten aanwezig op het Contact Centre toen ze hierover rechtstreeks ondervraagd werden, onmiddellijk geantwoord dat Grimbergen buiten te MTB-zone lag. Er zijn daarentegen redelijk wat plaatsnamen in Brussel waarin "Linde" of "Tilleul" voorkomt. Meer bepaald hebben we Dikke Linde (Gros Tilleul), De Linde (De Lindeplein te Anderlecht) of Trois Tilleuls (Drie Linden) te Watermaal-Bosvoorde. Indien de vraag correct werd gesteld, is er echter geen verwarring mogelijk met Spaanse Linde te Grimbergen.
Het is dan ook duidelijk dat de MIVB niet tekort geschoten is in haar plicht informatie te verstrekken over de grenzen van de MTB-zone. Bijgevolg is de klacht niet gegrond.
De ombudsman sluit het dossier af.

11024
Mevrouw R vraagt een maandabonnement terug te betalen dat werd haar werd verstrekt door een GO-paal. Madame R wou een schoolabonnement voor een jaar tegen verminderd tarief. Mevrouw R wijdt de fout aan de slechte werking van de GO-verkoopautomaat. Bovendien maakt mevrouw R melding van door de MIVB telefonisch verstrekte verkeerde informatie. Mevrouw R geeft aan dat ze "MIVB-abonnement" heeft geselecteerd en dat de automaat de begindatum van de geldigheid heeft voorgesteld, die de datum was waarop de transactie plaatsvond. Ze is er zeker van dat het apparaat haar niet de keuze heeft gelaten tussen een jaarabonnement en een maandabonnement.
De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman stelt de werkingssequentie van een GO-apparaat opnieuw op. De transactie gebeurt in twee fases die telkens de mogelijk bieden een keuze te valideren of te wijzigen, of ook om terug te gaan naar de vorige toestand.
In de eerste fase moet een product geselecteerd worden uit "MIVB"-abonnementen, "school"abonnementen (andere dan "MIVB-"abonnementen), etc.
Als er voor een "MIVB"-abonnement gekozen wordt, heeft men de optie tussen "jaar"- en "maand"-abonnementen.
Nadien verschijnt de keuze voor de begindatum van de geldigheid.
De software stelt altijd een default-optie voor, in het algemeen de meest gevraagde optie.
Mevrouw R heeft "MIVB-abonnement" in plaats van "school"abonnement geselecteerd.
Nadien heeft ze "maand"abonnement geselecteerd, daarbij het ook aangeboden "jaar"abonnement negerend. Vervolgens heeft ze de default begindatum gevalideerd.
Ten slotte heeft ze het overzicht van haar selectie gevalideerd.
De tweede fase is de betalingsfase. Het scherm toont wat men koopt en tegen welke prijs.
Ook daar bestaat nog de mogelijkheid om de transactie te onderbreken in plaats van de betaling te valideren.
De slechte werking van de software van een enkel GO-apparaat kan uitgesloten worden, aangezien overal dezelfde software gebruikt wordt, die bestuurd wordt door de server.
Wetende dat de cliënt dan ook bij elke fase van de transactie naar behoren geïnformeerd werd en dat deze afhangt van haar keuzes, is de klacht niet gegrond.
Voor wat een eventuele commerciële geste betreft: niets verplicht de verkoper er a priori toe om een verkochte zaak om te ruilen, terug te nemen of terug te betalen. Dit standpunt baseert zich op de wetgeving inzake handelspraktijken en de verdediging van consumenten, evenals, in meer algemene zin, op het Burgerlijk Wetboek.
De MIVB gaat er desalniettemin mee akkoord jaarabonnementen terug te betalen met aftrek van de begonnen maanden (tegen het tarief van een maandabonnement) en van de administratiekosten.
De MIVB betaalt geen maandabonnementen terug. Ze vervangt ook geen maandabonnement door een jaarabonnement dat de periode van dat maandabonnement dekt. Ze heeft in die zin instructies aan haar personeel gegeven.
Rekening houdend met de weigering van de MIVB, adviseert de ombudsman mevrouw R het maandabonnement dat ze gekocht heeft te gebruiken. Mevrouw R merkt op dat deze oplossing haar niet goed uitkomt, aangezien haar zoon ziek is tot het eind van de maand.

12001
Mevrouw H woont in het Waals Gewest en haar kinderen maken gebruik van de TEC om naar school te gaan. In plaats van schoolabonnementen van de TEC, heeft mevrouw H MTB-abonnementen gekocht via de online-verkoop van de MIVB. Een controleur van de TEC heeft vastgesteld dat de kinderen buiten de MTB-zone op een TEC-lijn reden met MTB-abonnementen. Rekening houdend met de toeslagen en de TEC-abonnementen die gekocht zullen moeten worden, zal mevrouw H meer dan 600 euro uitgegeven hebben. Mevrouw H vraagt of de MIVB haar zou kunnen helpen. De MIVB heeft geweigerd tussen te komen. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman merkt op dat de MIVB zich moet indekken tegen annuleringen die cliënten zouden doen omdat ze eenvoudigweg van mening zijn veranderd. In dit dossier stelt de ombudsman echter een wanverhouding vast tussen dit doel en de middelen, zeker aangezien deze de cliënte meer dan 600 euro gekost hebben, voor uiteindelijk de aankoop van twee TEC-schoolabonnementen. De MIVB moet immers, als vereniging van publiek recht, oog hebben voor het evenredigheidsbeginsel.
De ombudsman stelt voor dat de MIVB de twee nutteloze MTB-schoolabonnementen terugbetaald, na aftrek van de administratieve kosten van tweemaal 10 euro. Dit voorstel is enkel geldig op voorwaarde dat de abonnementen niet gebruikt werden.

12019
Meneer D heeft een abonnement. Dit is geldig tot februari. Hij heeft half december geprobeerd zijn jaarabonnement te vernieuwen, zonder succes. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman geeft aan hoe hij een klacht kan indienen bij de MIVB.
De ombudsman deelt meneer D toch mee dat sinds 2 dagen de abonnementen van februari verkregen kunnen worden, tegen het tarief dat vanaf 1 februari 2014 geldt.

Opmerking. Elk jaar proberen cliënten, van zodra de tariefwijzigingen aangekondigd worden, op voorhand abonnementen aan te kopen tegen de oude prijs. De MIVB kan hen geen voldoening geven. Deze abonnementen kunnen natuurlijk op voorhand gekocht worden, voor de lopende maand en twee daaropvolgende maanden, maar de MIVB kan ze niet tegen het oude tarief verkopen.
De MIVB kan ze ook niet tegen het nieuwe tarief verkopen als dit nog niet officieel is.
Om dit te vermijden zou het Regeringsbesluit dat de tarieven vastleggen afgekondigd -niet enkel ondertekend- moeten worden voor het eind van november. Anders moet de MIVB besluiten, zoals ze ook doet, om niet op voorhand te verkopen voor de maand februari zolang de nieuwe tarieven niet officieel zijn.

2.1.1.2. Moeilijkheid om een voorkeurtarief te verkrijgen

01005
Meneer B verbaast er zich over dat hij openbaar vervoer niet met ecocheques kan betalen. Hij werpt op dat de wet de MIVB verplicht deze te aanvaarden. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt aan meneer B uit hoe hij klacht kan indienen bij de MIVB.
Tegelijkertijd doet hij meneer B de waarheid inzien. Ecocheques kunnen enkel worden gebruikt voor producten die op de limitatieve lijst -gelinkt aan de "bevordering van duurzame mobiliteit"-staan, die meer bepaald gepubliceerd werd op de website www.belgium.be waarnaar meneer B verwijst. Bovendien zijn handelaars niet verplicht ecocheques voor hun producten te aanvaarden.

01010
Meneer J heeft pas zijn MoBIB 65+-kaart gekregen en vraagt zich af of deze geldig is op de netwerken van de TEC en van De Lijn. De klacht is niet ontvankelijk omdat meneer J zich nog niet tot de MIVB heeft gericht.
De ombudsman legt uit aan meneer J hoe hij contact kan opnemen met de MIVB. De ombudsman deelt meneer J mee dat momenteel het 65+-abonnement ook geldig is voor het hele netwerk van de TEC en van De Lijn. Vanaf 1 mei 2013 zal de MIVB hem een solidariteitsbijdrage van 60 euro vragen. TEC heeft van haar kant aangekondigd dat vanaf 1 juli 2013 de jaarlijkse bijdrage om een Horizon +-abonnement te krijgen 36 euro zal bedragen. De Lijn heeft de geldigheid van de Omnipas-65+ verlengd tot na 31 december 2012 zonder een nieuwe einddatum vast te leggen. De 65+-, Horizon+ en Omnipas65+-abonnementen blijven geldig op de drie netwerken.

Opmerking. Het is spijtig dat bij de aankondiging van een tarief de toepassingsmodaliteiten niet worden vermeld. De cliënten maken zich terecht ongerust over de onzekerheid waarin ze gebracht worden. Dit is zeker zo wanneer verandering bejaarden betreft.

01017
Meneer C heeft een concert bijgewoond. Hij heeft de concertkaart online gekocht. Het afgeprinte document werd bij de ingang omgeruild tegen zijn toegangskaart.
Meneer C heeft vastgesteld dat hij geen "voucher"-nummer (waardebon) heeft gekregen waarmee hij een gratis tramticket had kunnen krijgen. Andere toeschouwers hadden wel zo een nummer gekregen.
Meneer C heeft al meer dan een maand geleden geklaagd bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman zorgt ervoor dat de MIVB antwoord geeft.
De MIVB merkt op dat ze geen handelsrelatie heeft met de organisatie die het ticket aan meneer C verkocht heeft, in tegenstelling met contracten die ze zou kunnen hebben met andere verkopers.
De MIVB stelt echter toch voor hem een heen-en terugticket te bezorgen bij wijze van commerciële geste.
Meneer C gaat hier niet mee akkoord. Hij eist 24 euro om hem en vijf vrienden schadeloos te stellen.
De MIVB blijft bij haar oorspronkelijke voorstel van een heen-en terugticket als commercieel gebaar.
Er moet opgemerkt worden dat concertzalen in het algemeen niet rechtstreeks aan de toeschouwer verkopen. Ze beperken zich tot het verhuur aan organisatoren. Deze laten het verkopen van plaatsen dan weer aan anderen over. De MIVB is niet in staat al deze verkoopcircuits te controleren. Niets weerhoudt de MIVB er echter van om een contract af te sluiten met een van deze handelaars.

01019 (vervolg van 201210015)
De mama van meneer V had het schoolabonnement van haar zoon de volle prijs van 487 euro betaald in plaats 204 euro. Ze eiste dat het verschil haar werd terugbetaald. De afdeling Customer Care van de MIVB had haar aangeraden een schoolabonnement te kopen en had haar tegelijkertijd beloofd de 487 euro terug te betalen. In januari 2013, na meer dan 2 maand dus, laat ze de ombudsdienst weten dat ze nog altijd op de terugbetaling wacht. Deze nieuwe klacht is ontvankelijk.
De ombudsman neemt contact op met de directeur Verkoop. Deze gaat ermee akkoord een einde te maken aan de eeuwigdurende procedures. Op basis van deze goedkeuring maakt de ombudsman de klacht over aan de afdeling Customer Care voor dringende gevolggeving.
Mevrouw V bedankt.

02002
De MIVB heeft de documenten die meneer N verstrekte om zijn schoolabonnement te vernieuwen niet aanvaard. Het blijkt dat de documenten van meneer N juist waren en dat de beambte zich vergist heeft. Deze vergissing van de MIVB heeft ertoe geleid dat meneer N zijn abonnement gekocht heeft in de nieuwe tariefperiode, die begon op 1 februari. Hij is de eerste van de kinderen van het gezin die een abonnement in de tariefperiode koopt. Met het nieuwe tarief heeft hij 120 euro uitgegeven. Indien meneer N zijn abonnement voor 1 februari had kunnen kopen, was dit abonnement het tweede van het groot gezin geweest, na dat van zijn zus, en had hij maar 61 euro in plaats van 120 euro moeten uitgeven.
De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman neemt echter toch contact op met de afdeling Customer Care.
Meneer N stuurt de ombudsman een e-mail ter bedanking, waarin hij hem meedeelt dat de afdeling Customer Care zal overgaan tot de vervanging van het vervoersbewijs met een terugbetaling.

02037
Het echtpaar V heeft de 65+-kaarten die ze bij de MIVB besteld en betaald hadden niet ontvangen.
De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman deelt meneer en mevrouw V mee dat de MIVB de twee betalingen van 5 euro wel degelijk heeft ontvangen, maar niet de bestelformulieren. De dienst Customer Care van de MIVB zal ze hen terug opsturen.

03055
Meneer S wil weten of hij kan genieten van het sociaal tarief om op het netwerk van de MIVB te reizen. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.
De ombudsman deelt meneer S toch mee dat het sociaal tarief BIM-OMNIO, dat verkregen wordt bij de mutualiteiten, gebonden is aan inkomensvoorwaarden.
Hij vermeldt ook het "S"-abonnement, met tussenkomst van de OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

04002
Mevrouw V vraagt toelichtingen over de Mobib 65+-kaart. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt echter uit hoe ze te werk moet gaan. De ombudsman geeft mevrouw V enige inlichtingen en benadrukt dat het belangrijk is een onderscheid te maken tussen de kaart zelf, die 5 euro kost, en het contract, dat vanaf 1 mei 2013, 60 euro zal kosten. Hij voegt eraan toe dat dit soort abonnement gratis is voor mensen met het BIM-OMNIO-statuut.

04005
Meneer J heeft op de radio gehoord dat het moeten betalen van 60 euro voor het 65+-abonnement een contractbreuk zou zijn. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.
Zonder vooruit te lopen op het antwoord op een ontvankelijke klacht, benadrukt de ombudsman dat er twee contracten zijn.
Het eerste betreft de MoBIB-kaart, die eigendom blijft van de MIVB en waarvoor de houder een gebruiksrecht van 5 euro voor 5 jaar betaalt.
Het tweede betreft het 65+-abonnement, dat gratis is tot 30 april 2013.
De vertegenwoordigster van de MIVB heeft er op de radio nog eens aan herinnerd dat de MIVB tot nu toe elk jaar het 65+-abonnement gratis vernieuwde. Het is dit contract dat niet langer gratis zal zijn.
De ombudsman herinnert eraan dat het ook zonder abonnement nog steeds mogelijk is MoBIB-ritten op de kaart op te laden. De keuze hangt af van het aantal ritten dat men in een jaar denkt af te leggen.

04020
Mevrouw C vraagt vrijgesteld te worden van de betaling van 60 euro om over het 65+-abonnement te kunnen beschikken omwille van haar gezondheidstoestand. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt aan mevrouw C uit hoe ze te werk moet gaan en geeft haar reeds enige inlichtingen.
Het tarief voor de 65+abonnementen wordt van kracht op 1 mei 2013 krachtens het Regeringsbesluit van 20 december 2012. Op basis van dit tarief blijven "BIM" 65+-abonnementen (voor mensen die van de verhoogde tussenkomst BIM-OMNIO genieten) gratis. Hetzelfde geldt voor de "S"-abonnementen met tussenkomst van de OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Er zijn geen andere afwijkingen.

04023
Meneer B, die Nederlandstalig is, heeft een brief in het Frans van de MIVB gekregen betreffende de "65"+ -abonnementen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. Rekening houdend met het feit dat zijn e-mail geen enkel vertrouwelijk element bevat, brengt de ombudsman meneer B ervan op de hoogte dat hij deze overdraagt aan de afdeling Customer Care van de MIVB en dat deze hem de documenten in het Nederlands zal bezorgen.

04042
Mevrouw H vraagt om personen die over een gratis kaart beschikken om vaderlandslievende reden ook 60 euro moeten betalen voor de MoBIB-kaart. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
Na inlichtingen te hebben ingewonnen bij de afdeling Customer Care van de MIVB, deelt de ombudsman mevrouw H mee dat het 65+-abonnement gratis blijft na 1 mei 2013 voor de houders van een verminderingskaart van de NMBS om vaderlandslievende reden. Het moet echter wel vernieuwd worden en is voortaan een jaarabonnement.

04055
Meneer D slaagt er niet in zijn 65+-abonnement, noch dat van zijn echtgenote, te vernieuwen via Bootik Online. Zijn klacht is ontvankelijk.
Na controle bevestigt Bootik Online dat de login van meneer D geen verbinding tot stand doet komen. Van zodra het incident door de afdeling Informatica opgelost is, zal meneer D een nieuwe login krijgen.
De login van zijn echtgenote doet daarentegen wel een verbinding tot stand komen.

04058
Mevrouw B is houder van een MoBIB 65+-abonnement. Ze denkt dat de kaart geldig is tot 2016. Ze beschouwt het feit dat de 60 euro moet betalen als een eenzijdige contractbreuk. De klacht is ontvankelijk.
In eerste instantie deelt de ombudsman aan mevrouw B mee dat hij de MIVB verzoekt haar in te lichten over de wettelijke bepalingen die haar beslissing motiveren.
De MIVB verstrekt de aanvullende informatie waarom de ombudsman vroeg.
De ombudsman stelt vast dat de MIVB het contract betreffende de MoBIB-kaart niet heeft gewijzigd.
Ze heeft daarentegen eenzijdig het contract voor een gratis abonnement verbroken.
Niet alleen had de MIVB het recht het contract voor een gratis abonnement eenzijdig te verbreken, maar ze was daar ook toe verplicht krachtens het Regeringsbesluit van 20 december 2012 - dat zowel bindend is voor de MIVB als voor haar cliënten- en een eind maakt aan de kosteloosheid vanaf 1 mei 2013.
De ombudsman brengt mevrouw B ervan op de hoogte dat het moeilijk is dit recht op eenzijdige wijziging aan te vechten. Het gaat om een administratief contract, onderworpen aan het algemeen beginsel van de veranderbaarheid, omdat het afgesloten werd met de MIVB, een naamloze vennootschap van publiek recht, en als doel openbare dienstverlening heeft.
In het tegenovergestelde geval zou de MIVB zeker verwijzen naar een arrest van de Raad van State van 31 maart 1950 en naar het meer recente arrest van het Hof van Cassatie van 4 december 2000.
Als de juridische relatie betrekking heeft op een openbare dienst, is ze reglementair en niet contractueel van aard en wordt ze beheerst door een reglement van publiek recht.
De ombudsman besluit dat, hoewel het zeker te betreuren valt dat er afstand moet gedaan worden van het voordeel van de kosteloosheid, de klacht bij ombudsman toch ongegrond is.

04072
Meneer C geeft aan, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van een vereniging in een gemeente in Vlaams-Brabant, dat zijn leden de omzendbrieven betreffende de 65+-abonnementen in het Frans krijgen.
De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

04076
Meneer D vraagt de 60 euro terug te betalen die hij onlangs betaald heeft voor zijn MoBIB 65+. Hij verlaat Brussel. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman maakt ze over aan de afdeling Customer Care van de MIVB en benadrukt het feit dat meneer D gevraagd heeft om de terugbetaling van de kaart vooraleer ze te gebruiken.
De MIVB betaalt hem terug maar houdt wel 10 euro administratiekosten in.

05003
Meneer K vraagt een deel van het abonnement van zijn derde kind terug te betalen. Dit abonnement werd hem te duur aangerekend. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman stelt vast dat meneer K onverwijld een klacht had ingediend bij de MIVB, dat de MIVB hem had geantwoord na meer dan drie maand en dat meneer K de stappen had gezet die de MIVB hem had opgedragen. Desondanks blijft de MIVB de terugbetaling weigeren omdat er "verjaring" zou zijn en de tarieven ondertussen veranderd zijn.
De ombudsman merkt enerzijds op dat de verjaringstermijn bij consumentengeschillen 5 jaar bedraagt; en dat meneer K anderzijds onverwijld opgeëist heeft waar hij recht op had. Bovendien waren de tarieven een eerste keer veranderd tijdens de periode waarin de MIVB liet wachten op haar antwoord.
Uiteindelijk, meer dan drie maand na de klacht bij de ombudsman, en na meerdere herinneringen, betaalt de MIVB terug.

Opmerking. Dit is nogmaals een geval, naast zovele andere, van laattijdige terugbetaling. In eerste instantie laat het antwoord van de MIVB op zich wachten; vervolgens weigert ze met als reden "verjaring" en tariefwijziging -wat geen redenen zijn. Nadien, na tussenkomst van de ombudsman, gaat ze ermee akkoord terug te betalen. Maar er verstrijken nog eens drie maanden vooraleer de terugbetaling gebeurt.

05055
Meneer W verbaast zich over de inlichtingen die hij bij Bootik Anspach kreeg over de Brussel'Air-premie. Personen ouder dan 85 jaar zouden geen recht hebben op de premie. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman bevestigt dat personen ouder dan 85 jaar recht hebben op de Brussel'Air-premie onder dezelfde voorwaarden als de anderen.

06007
Meneer H is niet tevreden over het feit dat hij 60 euro moet betalen voor het 65+-abonnement. Het antwoord van de MIVB geeft hem geen voldoening. Meneer H dient een nieuwe klacht in bij de ombudsman en voegt bij zijn nieuwe klacht bijkomende brieven waarin hij melding maakt van verschillende klachten. De nieuwe klacht is ontvankelijk.
De klachten van meneer H kunnen in twee categorieën gegroepeerd worden, naargelang ze rechtstreeks het afschaffen van de kosteloosheid van de 65+-abonnementen betreffen of kritiek bevatten op de werking van de MIVB-diensten. Voor meneer H hangen de twee samen. Hij vindt dat hij betaald heeft voor een MoBIB-kaart om er een gratis 65+-abonnement op te laden en hierbij de diensten van de MIVB aanvaardde zoals ze op het ogenblik van deze betaling waren, maar dat deze diensten niet meer zijn wat ze waren.
Het antwoord van de MIVB gaat over de afschaffing van de kosteloosheid van de 65+-abonnementen en staat niet stil bij de twee categorie klachten. De ombudsman geeft echter wel antwoord op de verschillende kritieken, na eerst te hebben stilgestaan bij het hoofdonderwerp.

De MIVB heeft meneer H een MoBIB-kaart verstrekt waarvoor hij 5 euro gebruiksrecht betaald heeft. De MIVB heeft op deze kaart een gratis abonnement opgeladen dat 5 jaar geldig was. Er zijn hier dus twee contracten: het contract van de MoBIB-kaart en het gratis abonnement. De MIVB heeft het contract van de MoBIB-kaart niet veranderd. Ze heeft daarentegen eenzijdig het contract voor een gratis abonnement verbroken.

De vraag is nu of de MIVB het recht had eenzijdig een eind te maken aan het gratis abonnement. Welnu, de MIVB had niet alleen het recht maar zelfs de verplichting daartoe. Zie ook dossier 04058 hierboven. De klacht bij de ombudsman omwille van deze reden is ongegrond.

De ombudsman onderzoekt dan de andere redenen voor klachten.
De twee andere redenen werden nog niet voorgelegd aan de MIVB en vormen bijgevolg geen ontvankelijke klachten. Toch behandelt de ombudsman ze als de andere.
Meneer H vermeldt de aankondiging van een tevredenheidsgraad van 60%. De ombudsman merkt op dat de enquête bestond uit vragen van die aard dat een percentage van 50% gelijk staat met een neutrale mening. Er zijn veel positieve meningen nodig om aan een percentage van 60 % te komen.
Meneer H heeft kritiek op het comfort van de schuilhuisjes. Deze schuilhuisjes zijn -tot nu toe- echter nog niet ter beschikking van de MIVB gesteld. Deze wil de controle erover terug overnemen naarmate de gemeentebesturen deze aan haar geven. Men moet zich dus nog niet tot de MIVB richten.
Meneer H had kritiek op de reclamecampagne die het gebruik van de GO-apparaten aanmoedigde voor het vernieuwen van de MoBIB 65+-kaarten. Het gebruik van het GO-apparaat is niet "gemakkelijk" voor een bejaarde, wat meneer H brengt tot het besluit dat de reclame van de MIVB leugenachtig is. De ombudsman geeft toe dat een bejaarde enige problemen kan ondervinden bij het gebruik van deze apparaten. Daarom is de reclame echter niet "leugenachtig", ze is optimistisch.
Meneer H beweerde dat de aankondigingen van de wachttijden onbetrouwbaar zijn. De ombudsman legt uit dat de aangekondigde wachttijden schattingen zijn op basis van de plaats waar de voertuigen zich in real time bevinden. Als een bus ondertussen in een hinderlijke verkeerssituatie terecht komt, komt deze schatting niet meer overeen met de realiteit, maar het daarom nog geen verzinsel.
Meneer H klaagt over de dienstregeling van drie lijnen die hem persoonlijk aanbelangen. Deze lijnen worden namelijk minder goed bediend dan dat de cliënten zouden willen, ook al doet de MIVB er alles aan om ze zo goed mogelijk te bedienen en de middelen te doen toenemen.
Meneer H heeft opgemerkt dat metro's soms meerdere minuten stil blijven staan zonder informatie te geven aan de reizigers. Dit gebeurt inderdaad. Om informatie te geven, moet men deze zelf eerst hebben. De dispatcher wint zelf eerst informatie in, alvorens de reizigers in te lichten. In sommige gevallen kan dit enkele minuten duren.
Meneer H betreurt het dat er minder frequentie is in de vakanties. De ombudsman herinnert eraan dat de MIVB het zich niet kan permitteren hoge frequenties te behouden in periodes met een mindere vraag, zoals in vakantieperiodes. Het zou duur -en dus afkeurenswaardig- zijn dezelfde exploitatiekosten te hebben als tijdens de rest van het jaar.
Tenslotte merkt meneer H op dat er niet genoeg bellen zijn. De ombudsman geeft toe dat dit een terugkerende opmerking is. De ombudsman deelt meneer H mee dat hij er zeker aan zal denken wanneer hij zijn aanbevelingen doet bij het opstellen van zijn jaarverslag.
Hieruit volgt dat de klachten ongegrond zijn, behalve de laatste, die niet ontvankelijk was maar het voorwerp zal uitmaken van een aanbeveling.

Opmerking. Er zijn niet genoeg bellen.

06035
Men weigerde meneer D de Brussel'Air-premie toe te kennen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman raadt meneer D aan zich te richten tot de afdeling Customer Care van de MIVB, maar deelt hem tegelijkertijd mee dat de Brussel'Air-premie het voorwerp uitmaakt van een wetgeving en dat de MIVB deze moet respecteren.
De wetgever heeft een minimale inschrijvingsduur van het voertuig opgelegd. (Besluit van de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest betreffende de toekenningsvoorwaarden voor de Brussel'Air-premie in ruil voor de schrapping van de nummerplaat en de vernietiging van vervuilende voertuigen, van 7 september 2006 (Belgisch Staatsblad van 19 september 2006), artikel 8, 2e alinea: *La radiation prise en considération dans le cadre du présent arrêté est celle relative à un véhicule immatriculé depuis minimum une année ininterrompue au nom du demandeur de la prime.*

09017
In 2012 had de MIVB haar activiteit gedurende 3 dagen opgeschort na de moord op een toezichthouder en de MIVB en de abonnees konden een voucher bekomen die recht gaf op een vervoersbewijs geldig voor 3 dagen gedurende een jaar na aankoop. Na heel wat moeilijkheden en na meerdere contacten met de afdeling Customer Care had mevrouw M eindelijk de voucher en het vervoersbewijs gekregen. Toen de dochter van mevrouw M het vervoersbewijs wou gebruiken, weigerde de machine het wegens ongeldig. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman stelt vast dat het geldigheidsjaar van het vervoersbewijs verstreken was. Het is bijgevolg normaal dat de machine het vervoersbewijs weigerde. Hij stelt echter toch voor dat de MIVB rekening zou houden met de bijzondere moeilijkheden die ze mevrouw M bezorgd hebben. Deze moeilijkheden zouden de MIVB ertoe kunnen brengen een commerciële geste te doen. De MIVB weigert deze geste te doen.

10005
Meneer G legt uit dat zijn zoon begin september een maandabonnement in plaats van een schoolabonnement gekocht heeft aan een verkoopsautomaat. Nadien heeft meneer G hem het schoolabonnement gekocht. Meneer G wil het maandabonnement terugbetaald krijgen. De MIVB heeft geweigerd. Meneer G is ervan overtuigd dat de MIVB hem twee maal dezelfde dienst, die begon op 4 september 2013, verkocht heeft.
De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman stelt vast dat het maandabonnement op 4 september begon terwijl het jaarabonnement op 4 oktober begint. Meneer G kan dit nagaan via de toets "i" (info) van een ontwaarder. Het jaarabonnement begint dus na het verval van het maandabonnement. Als de houder van de MoBIB-kaart gedurende deze maand gereisd heeft, kon hij dit niet doen met het jaarabonnement aangezien dit nog niet geldig was. Er is geen dubbel gebruik.
Er zijn genoeg abonnees die een maand- en een jaarabonnement kopen. Dit is omdat deze personen redenen hebben om een abonnement nodig te hebben gedurende 13 maand. De MIVB heeft dus geen enkele reden om deze transactie te weigeren. Conclusie: de klacht is ongegrond.

10007

Meneer I wil een begeleiderskaart om zijn minderjarig gehandicapt kind te begeleiden. Hij is eerst naar de verkooppunten van de MIVB gegaan en dan naar een NMBS-loket. Dit leidde tot niets. Meneer I richt zich tot de ombudsman van de MIVB en tegelijkertijd tot de federale ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk voor de ombudsman van de MIVB. Meneer M vermeldt inderdaad een "ingebrekestelling" die hij onlangs heeft neergelegd bij de NMBS, maar er zijn nog geen 30 dagen verstreken.

De ombudsman legt toch uit aan meneer I hoe hij een gratis abonnement als begeleider kan krijgen:

- Zijn kind laten erkennen als gehandicapte. Dit is al gebeurd.
- Van de FOD Sociale Zekerheid een afschrift krijgen van het document genaamd "Algemeen attest"
- Een aanvraag voor de "kaart gratis begeleider" indienen bij de NMBS. De ombudsman geeft de link naar het aanvraagformulier op het internet.
- Naar een Bootik gaan met de begeleiderskaart. Deze zal een jaarcontract gratis begeleider opladen op de MoBIB-kaart van het kind. Ter herinnering: kinderen tussen 6 en 12 jaar hebben recht op een gratis abonnement.

Meneer I houdt niet af. Hij eist dat de MIVB hem een kaart gratis begeleider verstrekt zonder dat hij langs de NMBS moet passeren.

De ombudsman merkt op dat meneer I de MIVB vraagt zich een bevoegdheid toe te eigenen die ze niet heeft.

Enkel de NMBS is gemachtigd om de begeleiderskaart af te leveren. De MIVB erkent het door de NMBS afgeleverde document maar dit is geen vervoersbewijs.

Meneer I begrijpt het zo niet.

10013 (vervolg van klacht 09017 die niet ontvankelijk was)
Toen de dienstverlening na de moord op een toezichthouder van de MIVB onderbroken werd, ontvingen de abonnees een compensatie in de vorm van een "Event Pass" die drie dagen geldig was na het eerste gebruik. Om dit vervoersbewijs te bekomen, moest het nummer van een "voucher" gebruikt en ingegeven worden in een GO-verkoopsautomaat. Mevrouw V had drie "vouchers" gekregen, voor haar en voor haar twee kinderen.
Toen de dochter van mevrouw M probeerde haar voucher te gebruiken, had de machine gemeld "nummer reeds gebruikt". De MIVB had haar een vervangnummer gegeven. Ook deze keer werkte het nummer niet en tenslotte de machine de "Event Pass" verstrekt. Mevrouw V en haar kinderen hadden dus uiteindelijk hun drie Event Passen.
Deze Event Passen zijn een jaar geldig vanaf eind mei en deze regels staat vermeld op het verzendingsdocument van de "vouchers".
Maar een van de kinderen van mevrouw V wachtte te lang om haar vervoersbewijs van 3 dagen te gebruiken en dit was "vervallen" toen ze probeerde het te valideren.
De MIVB weigerde dit vervoersbewijs te vervangen.
Mevrouw M wendt zich terug tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.
Hoewel het vervangend vervoersbewijs slechts een jaar geldig is vanaf eind mei 2012, stelt de ombudsman voor rekening te houden met de bijzondere moeilijkheden die mevrouw M ondervond en dus een commerciële geste te overwegen.
Hij neemt contact op met de afdeling Customer Care om tot een minnelijke schikking te komen.
Uiteindelijk antwoordt de MIVB dat ze blijft bij haar weigering om de geldigheidsduur te verlengen van de "Event Cards" die uiteindelijk verkregen maar niet binnen het jaar gebruikt waren.
Er moet vastgesteld worden dat de MIVB bij haar standpunt is gebleven.
De bemiddelaar merkt op dat de MIVB voldaan had aan de verplichtingen die ze zichzelf had opgelegd door het "voucher"nummer te vervangen. De MIVB is van mening dat, indien ze zou aanvaarden de geldigheidsduur van de "Event Passen" te verlengen, ze enerzijds een precedent zou doen ontstaan; anderzijds zou ze het gelijkheids- en het billijkheidsbeginsel schenden. Alle klagers moeten inderdaad volgens dezelfde regels behandeld worden.
De ombudsman herinnert aan de verwikkelingen in dit dossier, vanaf de eerste omruiling van 2 februari 2013.
2 februari: Mevrouw M had een voucher ontvangen. Het GO-apparaat had geweigerd deze om te zetten naar een "Event Card". Mevrouw M kreeg noch aan de Kiosk noch bij Bootik een bevredigend antwoord.
7 februari: de MIVB geeft mevrouw M een nieuw codenummer.
10 februari: het GO-apparaat geeft de melding "nummer reeds gebruikt".
11 februari: Mevrouw M richt zich tot de afdeling Customer Care.
13 februari: de MIVB laat haar weten dat er een onderzoek komt.
22 februari: Mevrouw M vraagt of er al nieuws is.
26 februari: na tussenkomst van de ombudsman antwoordt de MIVB dat ze geen nieuws heeft maar ze stuurt een nieuw codenummer naar mevrouw M.
1 maart: Mevrouw M bedankt. Einde van het eerste deel.
31 augustus: Mevrouw M bezat 3 Event Cards, een gebruikte en twee resterende. Haar dochter wou een van de twee ongebruikte kaarten gebruiken. De machine meldde: "Niet meer geldig".
1 september: Nieuwe klacht na het incident van de avond ervoor.
12 september: Aangezien er geen antwoord kwam op de klacht, stuurt mevrouw M een herinnering aan de afdeling Customer Care.

17 september: Mevrouw M richt zich tot de ombudsman.
26 september: de ombudsman merkt op dat de Event Cards voor een jaar geldig waren (tot eind mei 2013) maar dat de MIVB een commerciële geste zou kunnen overwegen gezien de moeilijkheden van mevrouw M.
27 september: Customer Care antwoordt dat de MIVB blijft bij de termijn van een jaar.
27 september: Mevrouw M herinnert eraan dat de ombudsman allusie maakte op een commerciële geste.
5 oktober: Er zijn meer dan 30 dagen verstreken na de klacht bij de MIVB van 1 september. Mevrouw M wendt zich opnieuw tot de ombudsman.
5 oktober: de ombudsman verklaart de klacht ontvankelijk. Hij beschikt over 30 dagen.
27 oktober: Mevrouw M vraagt de ombudsman of er al nieuws is.
29 oktober: de ombudsman herinnert aan de tekst bij de vouchers, die hun geldigheid en die van de Event Passen beperkte tot eind mei 2013. De MIVB kan nog een commerciële geste doen, maar dit is geen verplichting.
29 november: Mevrouw M vraagt aan de ombudsman of hij nog iets heeft gehoord van de MIVB.
15 december: Mevrouw M vraagt opnieuw of er al nieuws is.

Rekening houdend met het feit dat de MIVB niet akkoord gaat met een minnelijke schikking en overeenkomstig het hierboven geciteerde Besluit, deelt de ombudsman mevrouw M mee dat hij een advies zal geven aan de Maatschappij, die het bemiddelingsdossier zal afsluiten.
Hij voegt eraan toe dat zijn adviezen niet bindend zijn maar mogelijks wel aanleiding kunnen geven tot een algemene reflectie, vertrekkende van een losstaand geval.

10020
Meneer B, die deel uitmaakt van een groep broers en zussen en zelf geniet van het tarief "Franse Gemeenschap", heeft een probleem met de toepassing van de verminderde tarieven. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.
Ondertussen ligt de ombudsman meneer B nu al in over de staat van het dossier.
De MIVB heeft geen andere gezinssamenstelling dan die van 2010, die twee kinderen vermeldt. De ene heeft zijn laatste abonnement gekocht op 31 januari 2013, de laatste dag van de tariefperiode. Hij heeft 40,75 euro betaald (tarief "tweede kind", 50% vermindering door de tenlasteneming van de Franse Gemeenschap-Federatie Wallonië-Brussel. De tweede, die zijn abonnement in augustus heeft gekocht, is in elk geval het eerste kind in de tariefperiode en heeft dus 120 euro betaald.
De derde heeft zijn abonnement in september gekocht. Aangezien er geen attest gezinssamenstelling is, wordt hij ook beschouwd als een eerste kind.
Het attest gezinssamenstelling moet geleverd worden op het ogenblik van de aankoop.
De ombudsman adviseert meneer B hem een kopie van dit attest op te sturen. Hij is van plan dit over te maken vooraleer er over te discussiëren.

11018
Meneer O betreurt het dat er een leeftijdsgrens is voor schoolabonnementen.
Hij voert aan dat het niet verboden is op gelijk welke leeftijd te studeren. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

11026
Meneer V heeft 120 euro betaald voor het schoolabonnement, tweede kind van een groot gezin. De klacht is ontvankelijk.
Meneer V legt uit dat hij 120 euro betaald heeft voor zijn schoolabonnement terwijl zijn zus al hetzelfde bedrag had betaald. Hij heeft online gekocht via Bootikonline. Vervolgens heeft hij een gezinssamenstelling ingediend "binnen een redelijke termijn". Hij leidt hieruit af dat de MIVB rekening moet houden met dit attest, hem moet beschouwen als het tweede kind en hem de overeenstemmende vermindering moet toekennen. Aangezien het tarief voor een tweede kind 50 euro bedraagt, eist hij de terugbetaling van het verschil, namelijk 70 euro. In haar antwoord herinnert de MIVB eraan dat om te kunnen genieten van het verminderd tarief het attest gezinssamenstelling ten laatste bij aankoop geleverd moet worden. De ombudsman moet rekening houden met de wetgeving. De tarieven van de MIVB worden vastgelegd door het Regeringsbesluit van 20 december 2012, gepubliceerd in het BS van 20 januari 2013. Het tariefrooster legt vast "schoolabonnement 1e abonnement 120 euro, 2e 50 euro" zonder verdere precisering. Het is dus aan de MIVB om de cliënt te informeren bij de aankoop. De ombudsman heeft de proef op de som genomen. Hij heeft een aankoop van een abonnement via bootik online gesimuleerd en stelde vast dat de tarieven vermeld worden, met inbegrip van de verminderde tarieven en hun voorwaarden voor toekenning. Deze voorwaarden voorzien dat "om van het verminderd tarief te genieten moet u een recente gezinssamenstelling leveren." Volgens een nota die op verschillende plaatsen in de loop van de procedure verschijnt, is het enkel wanneer de gezinssamenstelling ongewijzigd is dat er geen nieuw attest geleverd moet worden. De zus van meneer V had voordien geen abonnement. "Het aantal kinderen binnen het gezin dat een abonnement heeft" is dan ook veranderd. Meneer V werpt op dat de termijn redelijk was, ook al had hij het attest na de aankoop ingediend. De "redelijke termijn" is natuurlijk het moment van aankoop. De ombudsman voegt eraan toe dat in de rubriek ad hoc geschreven staat: "Indien het aantal kinderen in uw gezin dat een schoolabonnement heeft gewijzigd is, zal de aankoop enkel gebeuren in Bootik, via Bootik online of via een brief waaraan een recent attest gezinssamenstelling is toegevoegd". In deze nota duidt het gebruik van de voltooid toekomende tijd er duidelijk op dat de overhandiging van het attest een voorwaarde er waaraan voldaan moet worden voor het sluiten van de aankoop. Bijgevolg is de klacht ongegrond.

12006 (vervolg van 11025)
De zoon van meneer I heeft een GO-automaat gebruikt om te proberen zijn schoolabonnement voor een jaar te vernieuwen. Hij heeft per vergissing een maandabonnement van de MIVB gekocht.
Meneer I vraagt het bij vergissing aangekochte maandabonnement terug te betalen of, indien dit niet kan, het om te ruilen voor een schoolabonnement voor een jaar.
Meneer I heeft zonder succes bij twee verkooppunten geprobeerd deze omruiling te verkrijgen.
Meneer I voert aan dat het gaat om een verkoop op afstand en dat de koper volgens hem over een herroepingstermijn van 7 dagen beschikt.
In haar antwoord aan meneer I heeft de MIVB haar weigering gemotiveerd. Ze beroept zich op het reglement dat bepaalt dat ze enkel jaarabonnementen van de MIVB terugbetaalt, met aftrek van de begonnen maanden. Ze betaalt geen maandabonnementen terug.
De MIVB preciseert dat de voorwaarden voor verkoop op afstand niet van toepassing zijn. Als vereniging van publiek recht belast met een opdracht van openbare dienstverlening, is ze inderdaad niet onderworpen aan de wetgeving betreffende handelspraktijken en bescherming van de consument.
In zijn klacht bij de ombudsman brengt meneer I in herinnering dat hij geen terugbetaling maar een omruiling vroeg. Hij verbaast zich over de weigering van een " maatschappij voor openbare dienstverlening".
De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman bevestigt dat de MIVB een "vereniging van publiek recht" is.
(Statuten van de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel, 6 december 1990, in werking getreden op 23 december 1990).
Verenigingen van publiek recht zijn geen "ondernemingen" in de zin van de wet van 6 april 2010 betreffende consumentenbescherming (artikel 2, 1°). Verenigingen van publiek recht streven inderdaad geen economisch maar een sociaal doel na. Ze handelen in het openbaar belang.
Bijgevolg is de MIVB niet onderworpen aan de bepalingen betreffende de "verkoop op afstand" die deze wetgeving oplegt en in het bijzonder aan de herroepingstermijn van 14 werkdagen (en niet van 7).
De MIVB heeft de regels voorgeschreven waaraan haar agenten zich moeten houden.
Dit is meer bepaald het geval voor het vervangen van vervoersbewijzen: een vervoersbewijs kan enkel vervangen worden voor een cliënt die een maandabonnement bezit dat hij wenst te vervangen door een jaarabonnement.
Dit sluit uit dat er tegemoet kan gekomen worden aan de vraag van meneer I.
Bijgevolg is de klacht ongegrond en sluit de ombudsman het dossier af.

2.1.2. Terugbetaling

2.1.2.1. Terugbetaling van een saldo

05048
De heer en mevrouw D vragen de terugbetaling naar rato van de 5 euro op hun MoBIB-kaarten. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman brengt ze op de hoogte dat ze naar een Bootik moeten gaan. Ze zullen maximaal 4 euro per kaart terugbetaald krijgen omdat de MIVB een euro per aangevat jaar afhoudt.

08021
Mevrouw P vertegenwoordigt een onderneming. Deze onderneming heeft het abonnement opgezegd dat ze betaalde voor een werknemer. De MIVB heeft het bedrijf een kredietnota gestuurd. Mevrouw P betwist de kredietnota en het bedrag ervan. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman brengt mevrouw P op de hoogte dat hij contact heeft opgenomen met de afdeling B2B van de MIVB.
De MIVB antwoordt uitvoerig door eerst te herinneren aan de procedure voor het aanvragen van een terugbetaling als bijlage van het contract. De onderneming had deze procedure niet gevolgd. In plaats van het daartoe voorziene formulier had ze een e-mail verstuurd met een document in digitaal formaat als bijlage dat de MIVB niet kon lezen. Twee maand later heeft de onderneming opnieuw contact opgenomen en de MIVB heeft dan aan de procedure herinnerd en het in te vullen formulier doorgestuurd. Er zijn nog eens twee maanden voorbijgegaan vooraleer de onderneming het formulier heeft teruggestuurd. De MIVB heeft aanvaard om de laatst aangevatte maand niet af te trekken. De MIVB meent dat er geen reden is om het bedrag van de terugbetaling te betwisten.
De MIVB aanvaardt om de kredietnota te annuleren en onmiddellijk het bedrag ervan op de rekening van de onderneming te storten als ze dat wenst en voor zover er geen schulden meer zijn tegenover de MIVB. De MIVB bedankt mevrouw P voor haar begrip.

10006
Mevrouw C heeft zich vergist bij het kopen van een schoolabonnement. Ze heeft een MIVB jaarabonnement aangekocht. Daarna is ze naar een Bootik gegaan. Ze heeft er een schoolabonnement gekocht ter waarde van 160 euro. Uit het gesprek met de loketbeambte onthield ze dat de MIVB 147 euro zou inhouden op de terugbetaling van het jaarabonnement dat haar 499 euro had gekost. Bovendien is ze ervan overtuigd dat het om een boete gaat en ze betwist die.
De klacht werd nog niet ingediend bij de MIVB. Bijgevolg is de ingediende klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.
Toch herinnert de ombudsman aan de regel die van toepassing is op de vervanging van een MIVB jaarabonnement door een schoolabonnement.
De aangevatte maanden worden afgetrokken door ze te berekenen tegen de prijs van het maandabonnement van 47,50 euro.
Er wordt ook 10 euro administratiekosten afgetrokken.
Er zal dus 57,50 euro van het bedrag van 499 euro afgetrokken worden. De MIVB zou dus 441,50 euro moeten storten.
Aftrekkingen zijn geen boetes.

11034
Mevrouw C heeft niet gevonden waar ze terecht kon om het 65+ abonnement van haar overleden echtgenoot deels te laten terugbetalen. Bijgevolg heeft mevrouw C zich niet gericht tot de MIVB en heeft ze gevraagd aan de ombudsman om dit door te geven.
De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

2.1.2.2. Terugbetaling van overtollige ontwaardingen

02021
De heer E heeft een tiental plaatsen op zijn MoBIB-kaart verloren. Zijn klacht is ontvankelijk.
Uit het onderzoek gevoerd door de ombudsman bij de afdeling Customer Care van de MIVB, blijkt dat het nummer van de kaart doorgegeven door de heer E niet correct is. De MIVB heeft het juiste nummer gevonden en heeft de ontwaardingen onderzocht zonder een onregelmatigheid te vinden.
De MIVB vraagt extra verduidelijking aan de heer E.
In zijn antwoord via e-mail aan de afdeling Customer Care van de MIVB bevestigt de heer E de fout op het kaartnummer maar hij is verwonderd dat de MIVB geen onregelmatigheid heeft gevonden.
Volgens zijn waarnemingen zou hij slechts 3 ritten op een kaart van 10 gebruikt hebben terwijl het afgebeelde saldo nul is. Hij voegt eraan toe dat er ook nog 5 ritten op een andere kaart zouden moeten staan die ook een saldo nul noteert.
De MIVB meldt de heer E via e-mail dat zij niet in staat is te antwoorden op zijn vraag door gebrek aan voldoende precieze gegevens van zijn kant.
Ondanks herinneringen levert de heer E geen extra informatie. De ombudsman sluit af.

03007
De heer C denkt dat zijn MoBIB-kaart gedebiteerd werd voor twee ritten in plaats van een rit. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman onthoudt dat de heer C denkt dat twee ritten ontwaard werden terwijl hij de intentie had er slechts één te valideren. Op vraag van de heer C is de persoon die door de Privacycommissie gerechtigd is om te controleren, tussengekomen. De database heeft bevestigd dat slechts één validering plaatsvond.
Rekening houdend met het feit dat de heer C blijft geloven dat twee ritten afgehouden werden, heeft de ombudsman een nieuw onderzoek gevraagd. Deze nieuwe controle bevestigt dat op de bewuste dag slechts één validering gebeurde op het jaarabonnement van de heer C en dat geen enkele ritontwaarding gebeurde.
Aangezien uit de controle bleek dat geen enkele rit werd gedebiteerd van de kaart, is de klacht niet gegrond.

10024
De heer N is verwonderd dat zijn 10-rittenkaart twee keer gedebiteerd werd voor een heen- en terugrit. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt de heer N uit hoe hij dit moet aanpakken en trekt tegelijk zijn aandacht op het feit dat, onder voorbehoud van nazicht van dit specifiek geval, heen- en terugritten geen aansluitingen zijn. Dus als de heer N 5 heen- en terugritten maakte, is de 10-rittenkaart opgebruikt.

2.1.2.3. Defect van een apparaat of vervoerbewijs

01007
Mevrouw H heeft aan een verkoopautomaat 10 ritten geladen op haar MoBIB-kaart. Haar bankrekening werd gedebiteerd met twee keer het bedrag van de aankoop. Ze vraagt de terugbetaling van het te veel ontvangen bedrag. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman legt uit hoe ze te werk moet gaan.
De afdeling Customer Care laadt de 10 MoBIB-ritten op de database en mevrouw H zal erover kunnen beschikken bij het eerste gebruik van een Go-toestel of een ontwaarder.

01021 (na een eerste klacht 2012/11008 die niet ontvankelijk was)
De heer C liet zich bekeuren zonder vervoerbewijs. Hij was in de onmogelijkheid om zijn schoolabonnement te laten hernieuwen in een Bootik bij gebrek aan schoolattest en attest gezinssamenstelling. Hij betaalde de toeslag maar vraagt om terugbetaling.
Hij vraagt ook de terugbetaling van de vijf resterende ritten op een 10-rittenkaart die niet meer bruikbaar is. De klacht is ontvankelijk.
Wat de inbreuk betreft, die is niet gegrond. Maar als gevolg van de tussenkomst van de ombudsman betaalt de afdeling Customer Care de vijf ritten aan de heer C terug.

01061
De heer R heeft een 10-rittenkaart gekocht aan een Go-terminal. Hij stelt vast dat zijn bankrekening twee keer werd gedebiteerd. Hij vraagt om een terugbetaling van 13 euro.
De heer R heeft een klacht aan de MIVB gericht maar dit gebeurde minder dan 30 dagen geleden. De klacht is niet ontvankelijk.
Blijkt dat de MIVB via e-mail geantwoord heeft en gevraagd aan de heer R om zijn adres door te geven om hem een 10-rittenkaart op te sturen. De heer R heeft de e-mail van de MIVB niet ontvangen.
Als gevolg van de tussenkomst van de ombudsman belt de afdeling Customer Care naar de heer R. Die geeft zijn adres door en de MIVB stuurt een 10-rittenkaart op.

02016
Mevrouw D heeft geen nieuws over de drie 10-rittenkaarten waarvoor ze meer dan drie maand geleden een terugbetaling heeft gevraagd. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman deelt mevrouw D mee dat de MIVB, na grondig onderzoek, geen enkel spoor van haar aanvraag heeft gevonden. Hij onthoudt dat de vraag tot terugbetaling naar de MIVB werd gestuurd. Deze postzending zou de MIVB nooit bereikt hebben. De ombudsman betreurt deze situatie. Hij zal nadenken over procedureverbeteringen die kunnen aanbevolen worden aan de MIVB.

03026
De heer J heeft geen nieuws over een kaart teruggegeven aan de MIVB die volgens hem nog 5 ritten bevatte. Zijn klacht is ontvankelijk.
De ombudsman brengt de heer J ervan op de hoogte dat de afdeling Customer Care eerst moest nakijken of de kaart minder dan drie jaar oud was.
Ten slotte meldt de MIVB twee maand later aan de heer J dat er in werkelijkheid 3 ritten overbleven en ze stuurt 3 eenritkaarten op.

04051
In tegenstelling tot de MoBIB Classic kaarten, zijn de MoBIB Basic kaarten niet op naam. Na het kopen van een MoBIB Basic-kaart, liet de heer G 2 keer "10 + 2" ritten laden want hij wilde genieten van het aanbod "+ 2" voor de eerste herlading. Hij betaalde 29 euro (5 euro voor de kaart en 2 x 12 euro om ze te laden). De heer G zegt dat hij aan de valideertoestellen heeft gecontroleerd of de kaart wel degelijk alle contracten had. Maar als hij het tweede 10-rittencontract aanvat, stelt de heer G vast dat de ontwaarder het bericht "contract verlopen" afbeeldt. De heer G is naar twee Kiosks gegaan en daarna naar een Bootik. Hij is verwonderd dat het in de Bootik onmogelijk was om de historiek van de contracten op te sporen. De heer G vraagt de terugbetaling van 12 euro of de gratis lading van 10 ritten + 2. De klacht is ontvankelijk.
Nadat hij het serienummer van de kaart heeft genoteerd, geeft de ombudsman dit door aan de afdeling Customer Care.
De afdeling Customer Care antwoordt de heer G dat de 24 eerste ritten ontwaard waren en dat er dus geen nadeel is. De heer G eist dan van de MIVB dat ze de ontwaardingen doorgeeft. Aangezien de MIVB twaalf dagen later nog niet heeft geantwoord op de nieuwe vraag, gaat de heer G opnieuw naar de ombudsman. De ombudsman verklaart dat hij het dossier niet afgesloten heeft.
De MIVB had in haar antwoord de regels aangegeven waaronder het haar toegestaan is om de lijst met ontwaardingen te bewaren en te raadplegen. Slechts enkele mensen, onder controle van de Privacycommissie, hebben toegang tot deze informatie. De MIVB zal een toestemming van de Commissie afwachten alvorens de heer G. een antwoord te geven. De ombudsman moet zijn rapport dus uitstellen.
Vervolgens, na meer dan negen maanden en verscheidene herinneringen van de ombudsman aan de afdeling Customer Care, die telkens opnieuw antwoordde dat ze op de Commissie wachtte, blijft de vraag nog steeds zonder antwoord. De ombudsman gaat dan informeren bij andere afdelingen die werden aangeduid als tussenpersoon bij contacten met de Commissie. Daaruit blijkt dat de MIVB niet rechtstreeks contact heeft opgenomen met de Commissie over dit dossier. De ombudsman vindt dat de redelijke termijnen zijn overschreden.
In zijn rapport stelt de ombudsman dat het zeker eerbaar is om enige scrupule te hebben bij het vrijgeven van privégegevens. Maar er is alle reden om het privé karakter van de gegevens op de MoBIB Basic kaart te betwijfelen, want die staat niet op naam. Bovendien is de motivatie van de Basic-kaart dat ze een andere keuze biedt dan de MoBIB Classic-kaart om te kunnen genieten van de MoBIB-tarieven terwijl men anoniem blijft.
Verder zijn de gevraagde gegevens niets meer dan de gegevens die normaliter afgedrukt worden op de magneetkaarten waar wie de kaart bezit ze kan lezen zonder dat de kwestie van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zich stelt. Er is dus geen reden om de toegang tot de gegevens van de MoBIB Basic-kaart te weigeren aan de persoon die ze bezit.
Die weigering is des te minder terecht omdat, als de gegevens een privé karakter zouden hebben - wat dus niet het geval is -, de MIVB verplicht zou zijn ze door te geven aan de persoon van wie ze de gegevens bezit. In dat geval, dat niet op de Basic-kaart van toepassing is, zou de MIVB de instructies moeten volgen van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.
De MoBIB Basic-kaart heeft niets dat privé is. Aangezien de MIVB haar beslissing niet gemotiveerd heeft, kan ze zich niet het recht toe-eigenen om de records van de Basic-kaart te verbergen voor de persoon die er houder van is. Meer nog, door de records te verbergen verhindert de MIVB de klager om te controleren wat ze bevestigt, namelijk dat 24 vooraf betaalde ritten verbruikt zijn. Maar als de klager daarna nog bevestigt dat de gedebiteerde ritten niet uitgevoerd zijn, moet nog het bewijs aangevoerd worden van wat hij beweert. Bijgevolg, als de MIVB de gevraagde informatie vrijgeeft en deze bevestigt dat de ritten gedebiteerd zijn, dan dient de MIVB niets terug te betalen.
Aan de andere kant, als de records niet meer beschikbaar zijn – zoals dat kan gebeuren met MoBIB Classic-kaarten na zes maanden – dan stelt de ombudsman voor dat de MIVB de betwiste ritten

compenseert. Hetzelfde geldt als de MIVB over de records beschikt maar de toegang weigert.
De ombudsman stelt voor dat de MIVB niet beknibbelt op de details van de betwisting enerzijds; en dat de compensatie niet hoger ligt dan twee ladingen van 12 ritten anderzijds. Het rapport wordt gericht aan de klager en de afdeling Customer Care. De klager is onmiddellijk akkoord. De MIVB laadt tweemaal 12 ritten.

Opmerking: Deze zaak brengt twee aanmerkingen met zich mee. De eerste handelt over de pertinentie van de vraag gesteld door de MIVB aan de Commissie. Want aangezien de MoBIB Basic-kaart niet op naam is, zijn de gegevens erop ook niet privé. Bijgevolg is het mogelijk dat de Commissie van oordeel is dat de MIVB een vraag heeft gesteld die niet binnen haar bevoegdheid ligt.
De tweede handelt over de voorbereiding van een ontwerp voor een nieuw product zoals de MoBIB Basic-kaart. Aangezien de details van de ontwaardingen niet zichtbaar zijn, in tegenstelling tot magneetkaarten waar elke ontwaarding wordt afgedrukt, lag het voor de hand dat de vraag van de gegevenstoegang zich zou stellen. Het is bijgevolg te betreuren dat dit niet voorzien werd op het moment dat dit nieuwe product te koop werd gesteld. Toegegeven, het saldo van de contracten kan geraadpleegd worden via de toets "i" (info) van de ontwaarders.
(Uiteraard moet men eerst de toets indrukken alvorens de kaart in te voeren, zo niet gaat het toestel een rit ontwaarden. Het blijkt trouwens dat de MIVB dit met meer aandrang zou moeten communiceren.)
Maar via deze weg is het, in tegenstelling tot bij de Jump-kaarten, niet mogelijk te controleren of de ritten terecht zijn gedebiteerd.

04054
De vader van mevrouw F geniet een BIM-OMNIO statuut. Toch heeft hij 60 euro betaald aan het loket van de Bootik Rogier om zijn 65 + abonnement te vernieuwen, dat normaal gratis is voor hem. Hij vraagt om terugbetaling. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman meldt mevrouw F dat, rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, hij er een kopie van overdraagt aan de afdeling Customer Care van de MIVB.
De MIVB neemt de gepaste maatregelen en betaalt terug.

04079
Mevrouw W kreeg geen nieuws over een defecte 10-rittenkaart die ze meer dan een maand geleden heeft teruggestuurd naar de MIVB. De klacht is ontvankelijk.
In een eerste fase legt de MIVB aan mevrouw W de redenen uit van de duur van de terugbetalingsprocedure. De MIVB schrijft deze duur terecht toe aan het grote aantal interne partijen in de onderneming.
Ten slotte en na een herinnering van de ombudsman ziet de MIVB af van haar onderzoek en stuurt ze een 10-rittenkaart naar mevrouw W.

Opmerking. Nog een laattijdige terugbetaling.

05006
De heer T heeft een 10-rittenkaart teruggestuurd naar de MIVB die niet meer werkte na de 5e ontwaarding. De klacht is ontvankelijk.
Na contact met de ombudsman betaalt de afdeling Customer Care van de MIVB de vijf plaatsen terug.

05009
De heer E heeft een MoBIB-kaart gekocht aan een Go-automaat. Zijn bankrekening werd twee keer gedebiteerd. Hij vraagt de terugbetaling van het bedrag dat de MIVB te veel ontving. De klacht is ontvankelijk.
De MIVB betaalt het te veel betaalde bedrag van 52 euro terug.

05015
Mevrouw C meldt dat haar bankrekening werd gedebiteerd met 135 euro bij de aankoop van een 10-rittenkaart voor 13,50 euro. Ze vraagt om een terugbetaling van het verschil. Mevrouw C spreekt over een bewijsdocument dat ze via fax zou doorgestuurd hebben. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman meldt dat hij geen fax heeft. Mevrouw C wordt gevraagd om het faxnummer door te geven waar ze het document naartoe heeft gestuurd. De ombudsman meldt ook aan mevrouw C hoe haar klacht bij de MIVB in te dienen en, indien vereist, opnieuw bij hem te komen aankloppen.

05034
De heer G ontving geen nieuws over een defecte vervoerkaart die vier maand geleden teruggestuurd is naar de MIVB. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman meldt aan de heer G dat deze zaak snel geregeld zou moeten zijn.
Twee weken later komt de heer G opnieuw aankloppen. Hij had ondertussen een andere kaart gekocht en die bleek ook defect te zijn. De heer G had een nieuwe klacht ingediend bij de MIVB die dit keer meer dan een maand oud was en ook zonder antwoord bleef.
De ombudsman meent dat de termijnen rechtvaardigen dat de MIVB de controle van de kaarten opgeeft en een juiste schadevergoeding voorstelt zonder de voorstellen van de ombudsman af te wachten.
De ombudsman geeft een kopie door aan de afdeling Customer Care van de MIVB.
De afdeling Customer Care van de MIVB stuurt twee Jump-kaarten met 10 ritten naar de heer G.

05058
De heer D heeft een reeks oude kaarten naar de MIVB gestuurd voor terugbetaling. De heer D meldt dat hij geprobeerd heeft een van deze vervoerbewijzen te ontwaarden in station Montgomery en dat een beambte hem op de hoogte bracht dat de magneetkaart te oud was. De heer D heeft bij de MIVB een aanvraag tot terugbetaling ingediend van de vervoerbewijzen voor een totaal bedrag van 356,34 euro. De MIVB weigert. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman vraag de afdeling Customer Care om de redenen van haar weigering te vernemen.
Een algemeen principe van de handel is dat het aangekochte goed niet terug te betalen noch in te wisselen is tenzij het een defect vertoont dat zich binnen een redelijke termijn heeft voorgedaan.
Toch is het zo dat de MIVB bij een defect aan een magneetkaart deze kaart vervangt als ze minder dan drie jaar oud is.
De ombudsman brengt de heer D op de hoogte dat er, bij de kaarten waarvoor hij de terugbetaling vraagt, 111 zijn die meer dan drie jaar oud zijn. Ze zijn zelfs ouder dan 2004, gezien de afgebeelde "waarde". Ze zijn dus niet meer bruikbaar en kunnen noch terugbetaald noch vervangen worden.
Het gaat om 21 kaarten van 1,10 euro; 27 kaarten van 1,15 euro en 63 kaarten van 1,23 euro. Die 111 kaarten zijn "gunstkaarten" of "hoffelijkheidskaarten" die de MIVB aan haar bezoekers geeft bij uitwisselingen met confraters van de andere netten of aan personeel dat op het net moet circuleren - vooral de metro - voor het onderhoud. Wanneer de kaart niet meer gebruikt wordt, moet ze teruggegeven worden aan de MIVB. De "waarde" die op de kaarten is afgebeeld is niet de prijs ervan want ze zijn niet te koop. Maar die waarde geeft wel een indicatie over de datum van de kaart. De ombudsman merkt op dat de MIVB alle reden heeft om zich vragen te stellen over de manier waarop de heer D die 111 hofffelijkheidskaarten verworven heeft.
Hij meldt ook aan de heer D dat de MIVB de nog geldige en werkende vervoerbewijzen zal terugsturen. Het gaat om 25 kaarten met 1 rit van 1,70 euro; 12 kaarten met 10 ritten van 12,30 euro; en een kaart met 10 ritten van 12,70 euro met een saldo van 8 ritten.
Hij besluit dat de heer D alle motiveringen heeft gekregen voor de beslissing van de MIVB om niet terug te betalen of te vervangen, terwijl ze de bruikbare vervoerbewijzen terugbezorgt en de "hoffelijkheidsbewijzen" bewaart.

06028
De heer E heeft zijn MoBIB-kaart herladen aan een Go-terminal en zijn rekening werd twee keer gedebiteerd met het bedrag van het maandabonnement. De klacht is ontvankelijk.
De heer E heeft twee abonnementen betaald om er slechts één te ontvangen. De MIVB betwist niet dat ze een terugbetaling verschuldigd is van 52,00 euro overeenkomstig een MTB maandabonnement.
Er zijn twee manieren waarop de heer E vergoed kan worden. Ofwel in een Bootik die hem het abonnement zal afleveren dat hij betaald heeft, ofwel via de afdeling Customer Care voor de terugbetaling. In beide gevallen eist de MIVB de "vergoedingsbon" die het verkooptoestel heeft afgeleverd.
De afdeling Customer Care had dus gevraagd aan de heer E om die "vergoedingsbon" aan hen te bezorgen. Spijtig genoeg is het antwoord van de heer E niet teruggevonden. Maar de heer E en de MIVB zijn wel al in het bezit van het bewijs van de dubbele betaling. Op voorstel van de ombudsman aanvaardt de MIVB om de 52,00 euro die ontegensprekelijk verschuldigd zijn, terug te betalen.

07007
De heer G vraagt de terugbetaling van 2 keer 10 ritten die niet geladen werden op zijn MoBIB-kaart terwijl zijn bankrekening wel degelijk gedebiteerd werd. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman meldt de heer G dat, rekening houdend met het feit dat de e-mail geen enkel vertrouwelijk element bevat, hij deze doorgeeft aan de afdeling Customer Care van de MIVB. Ten slotte is de MIVB bereid om 2 keer 10 ritten te laden, nadat de heer G de vergoedingsbon bezorgd heeft.

08011
De heer V heeft een kaart van één dag gekocht. De ontwaarder heeft de kaart ingeslikt. Om zijn reis verder te zetten heeft de heer V een tweede ticket van een dag gekocht. Hij vraagt om een terugbetaling van het ingeslikte ticket. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman geeft het door aan de afdeling Customer Care. Die laatste neemt contact op met de heer V om hem te vergoeden.

08028
Toen hij een abonnement wilde laden op zijn MoBIB-kaart, heeft de heer G twee keer de prijs betaald. Zijn klacht is ontvankelijk.
Na contact door de ombudsman zal de afdeling Customer Care van de MIVB ervoor zorgen dat de G terugbetaald wordt. De ombudsman brengt de heer G op de hoogte en sluit het dossier af.

10008
Mevrouw T heeft geprobeerd haar MoBIB-kaart te laden bij een Go-terminal. De twintig ritten zijn niet op haar kaart geladen maar haar bankrekening is wel gedebiteerd. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Customer Care van de MIVB. De MIVB laadt 20 ritten. Mevrouw T bedankt.

10015
De ontwaardingstoestellen herkennen het schoolabonnement niet dat mevrouw J heeft gekocht voor haar zoon. Mevrouw J heeft net contact opgenomen met de afdeling "bootikonline" van de MIVB. Ze heeft een ontvangstbewijs ontvangen maar ze wil zo snel mogelijk het antwoord van de MIVB kennen en richt zich tot de ombudsman. Omdat geen 30 dagen zijn voorbijgegaan sinds de klacht bij de MIVB, is haar klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.
Toch neemt de ombudsman contact op met de afdeling "bootikonline". Die zal de klacht van mevrouw J diezelfde dag nog behandelen.

10018
Mevrouw V, die houdster is van een abonnement, koopt een 10-rittenkaart aan een Go-automaat. De kaart is bestemd voor een vriendin. Als ze de kaart twee dagen later wil gebruiken, stelt ze vast dat die defect is. Mevrouw V koopt dan een eenritkaart aan boord van de bus, voor 2,50 euro. Enkele dagen later, wanneer ze terugkomt van een reis, wil ze de 10-rittenkaart opnieuw gebruiken. Ook dit keer geeft de ontwaarder een foutboodschap. Mevrouw V beslist opnieuw een eenritkaart te kopen voor haar terugrit. Mevrouw V wenst de terugbetaling van 18 euro, te storten op haar bankrekening. Mevrouw V vertelt dat ze geen antwoord heeft gekregen van de MIVB. Alleszins zijn er 30 dagen voorbij sinds de klacht aan de MIVB. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
Het blijkt dat de MIVB heeft geantwoord aan mevrouw V met het voorstel om te kiezen tussen een 10-rittenkaart of het laden van 10 ritten op haar MoBIB-kaart.
De ombudsman stelt vast dat de berekening van de MIVB de schade niet compenseert maar dat de berekening van mevrouw V ook fout is.
De ombudsman maakt een berekening die de geleden schade beter benadert en stelt de oplading met 12 ritten voor op de MoBIB-kaart.
Uiteindelijk bezorgt de MIVB een 10-rittenkaart en een 5-rittenkaart.

10046
De heer D heeft een vervoerbewijs gekocht aan een Go-terminal. Zijn rekening wordt gedebiteerd met 4 € en hij kreeg slechts één ticket voor 1 rit. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. Uiteindelijk laadt de MIVB 2 tickets van 1 rit op zijn MoBIB-kaart.

11004 (zie 08043)
Mevrouw C heeft de terugbetaling gevraagd van 6 ritten die haar dochter heeft betaald nadat haar schoolabonnement defect was. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman meldt mevrouw C dat de 6 ritten op de kaart van haar dochter zullen geladen worden bij het eerste gebruik in een ontwaarder of in een Go-verkoopautomaat.
Hij sluit het dossier af onder voorbehoud van tegengesteld bericht door mevrouw C binnen 15 dagen.

11032
De heer M geeft een kopie door aan de ombudsman van de klacht die hij indient bij de MIVB om terugbetaald te worden voor verlopen kaarten. Het gaat voor de ombudsman dus niet om een ontvankelijke klacht. De heer M kan zich tot de ombudsman richten als het antwoord van de MIVB hem niet tevreden stelt of als hij na dertig dagen nog geen antwoord heeft ontvangen. De kaarten zijn ouder dan drie jaar en de MIVB betaalt niet terug en wisselt niet om. De heer M komt niet meer terug bij de ombudsman.

2.1.2.4. De ontwaarder heeft het vervoerbewijs "ingeslikt".

01033
De heer D meldt dat twee van zijn 10-rittenkaarten geklemd zijn geraakt in de ontwaarders van het metrostation Alma. Zo heeft hij 14 ritten verloren waarvan hij de terugbetaling vraagt. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
Ermee rekening houdend dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, komt de ombudsman met de heer D overeen om ze door te geven aan de afdeling Customer Care van de MIVB. De afdeling Customer Care vergoedt de heer D.

06010
Mevrouw C legt uit dat haar MoBIB-kaart in de zuil van het metrostation Gribaumont is gevallen. Vooraleer haar vervoerbewijs te kunnen ophalen bij de verloren voorwerpen, reist ze ondertussen met een 10-rittenkaart waarvan ze de terugbetaling vraagt naar verhouding van het aantal gebruikte ritten. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
Rekening houdend met het feit dat deze e-mail geen enkel vertrouwelijk element bevat, brengt de ombudsman mevrouw C ervan op de hoogte dat hij een kopie overdraagt aan de afdeling Customer Care van de MIVB.
Mevrouw C bedankt.

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.

De volledige analyse van de 272 klachten van dit hoofdstuk besloeg meer dan 100 pagina's. De teksten die volgen zijn ingekort en nutteloze herhalingen zijn weggelaten. Toch wordt een goed beeld gegeven van de behandeling van de klachten.

2.1.3.1. Fouten van de MIVB of van de klant

01012 (vervolg van 2012-11048 niet ontvankelijk)
Mevrouw E heeft gereisd met een eenritkaart die niet ontwaard was. Mevrouw E legt uit dat de ontwaarders te ver waren in de bus en dat ze de buggy met haar zuigeling niet wilde achterlaten. De MIVB heeft haar opmerkingen niet aanvaard en is bij de toeslag van 100 euro gebleven. De klacht van mevrouw E is ontvankelijk.
De ombudsman controleert of de bus in kwestie vier deuren heeft maar slechts twee ontwaarders. Tot daar stemt de realiteit overeen met de beschrijving die mevrouw E ervan maakte. Maar mevrouw E voegt eraan toe dat de ontwaarders zich aan de twee uiteinden van de bus bevonden. Dat is niet juist. De ontwaarders zijn te vinden aan de eerste deur, die van de bestuurder, en aan de derde deur. Bijgevolg is het toegestaan te besluiten dat mevrouw E op de bus is gestapt via de tweede deur. Tussen die deur en de ontwaarder bedraagt de afstand ongeveer drie meter, of vier stappen. Die vier stappen vormen niet zulk obstakel dat het zou beletten om te ontwaarden. Zelfs wanneer een persoon zich helemaal niet kan of wil verplaatsen, kan die altijd de hulp vragen van een andere reiziger die ergens tussenin staat. Dat is een vraag die niemand zou weigeren.
Niets verplicht de MIVB om ontwaarders te plaatsen die ervoor moeten zorgen dat de klant minder dan drie meter moet afleggen. Als de MIVB het excuus zou aanvaarden dat een ontwaarder te ver zou zijn wanneer hij zich op drie meter bevindt, dan zouden er heel wat reizigers zijn die hun voordeel zouden halen uit die buitenkans. De MIVB heeft daarom gelijk dat ze deze vraag niet aanvaardt. De ombudsman besluit dat de klacht niet gegrond is. Mevrouw F uit haar ongenoegen. Ze denkt ten onrechte dat de ombudsman geen openbaar vervoer gebruikt.

Opmerking: De technische en budgettaire redenen waarom de MIVB het aantal ontwaarders op de recentste bussen heeft beperkt, zijn begrijpelijk. Toch zou het de voorkeur genieten dat alle platforms uitgerust zijn.

01030 (201212002)
De heer V heeft een toeslag betwist die hem opgelegd werd aan boord van een tram op de lijn 44. Hij is overtuigd dat hij correct geprikt heeft en vraagt een onderzoek naar de werking van de ontwaarders op dit voertuig. De MIVB blijft bij haar beslissing en de heer V komt terug naar de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.
Uit het onderzoek bij de technische diensten blijkt dat de ontwaarders van dit voertuig niet werkten op het moment dat de heer V er zich bevond. Bijgevolg brengt de dienst administratief beheer van overtredingen de heer V op de hoogte dat de toeslag geannuleerd is.

01057
Mevrouw P komt tussen voor een vriendin die een bekeuring kreeg omdat ze haar maandabonnement niet had ontwaard. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. Het is ook vereist dat de klager een persoonlijk belang heeft.
Toch meldt de ombudsman aan mevrouw P dat hij zich geïnformeerd heeft bij de dienst beheer van inbreuken. Omdat de betaling van 10 euro binnen de termijnen gebeurde, stopt het dossier hier. Mevrouw P bedankt hem.

01059
De zoon van de heer G, die Nederlandstalig is, kreeg een bekeuring op het Brusselse net. De heer G beweert dat het dossier nietig is omdat hij alle documenten in het Frans ontving. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman brengt de heer G op de hoogte dat het gebruik van een taal voor de opmaak van een proces-verbaal geen aanleiding kan geven tot de nietigheid ervan. De heer G zal de documenten in het Nederlands ontvangen.

01060
De heer S is van ver gekomen om een voetbalwedstrijd bij te wonen op de Heizel in gezelschap van vier vrienden. Ze hebben gereisd met een 10-rittenkaart die niet 1 keer ontwaard is. De heer S vraagt zich af waarom vier personen van de vijf een bekeuring hebben gekregen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De heer S richt zich tot de dienst administratief beheer van overtredingen. Die blijft bij de vier toeslagen. Ten slotte, na een nieuw onderzoek en rekening houdend met bijzondere omstandigheden, betaalt de MIVB de vier toeslagen die ondertussen al betaald waren, terug.

02013
De heer D betwist een overtreding. Het was hem onmogelijk om zijn vervoerbewijs te valideren in een voertuig van de lijn 7. Hij vraagt de terugbetaling van de toeslag van 100 euro. De klacht is ontvankelijk. Volgens het proces-verbaal was de MoBIB-kaart niet gevalideerd voor de lopende rit. Uit het voorafgaande onderzoek gevraagd door de ombudsman blijkt dat tijdens dezelfde controle één proces-verbaal een niet-gevalideerde kaart betrof. De andere reizigers in overtreding hadden "geen vervoerbewijs". De analyse van de werking van de ontwaarders op het betrokken voertuig bevestigt een panne. Daarom is de klacht gegrond.
De MIVB betaalt de heer D 97,50 euro terug met afhouding van 2,50 euro. Dat is de prijs van een rit wanneer een reiziger een vervoerbewijs bij de chauffeur aankoopt.

02015
De heer B heeft een toeslag gekregen op een voertuig van de lijn 92 omdat zijn ticket niet geldig ontwaard was. Hij haalt het feit aan dat de ontwaarder stuk was. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
Rekening houdend met het feit dat de e-mail van de heer B geen enkel vertrouwelijk element bevat, meldt de ombudsman hem dat hij er een kopie van overmaakt aan de dienst beheer van overtredingen van de MIVB.
Na controle betaalt de MIVB de toeslag van 100 euro terug die de heer B had betaald.

02018
De heer R had een niet ontwaarde 10-rittenkaart bij zich bij een controle. Hij weigert 100 euro te betalen omdat de ontwaarder die hij gebruikte in het metrostation Munthof niet werkte. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De heer R betaalt de toeslag.

03001
De heer D heeft een toeslag gekregen omdat hij reisde met een niet ontwaard ticket. Het ging om een retourticket dat niet ontwaard was voor de terugrit. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman geeft de heer D aan hoe hij tewerk moet gaan en geeft enige informatie.
De ombudsman verneemt dat de toeslag beperkt is tot 10 euro.

03013
De heer C heeft op 4 maart gereisd met een verlopen maandabonnement. De heer C betwist de inbreuk noch het proces-verbaal. Toch verklaart hij dat de omstandigheden een reden zouden zijn om hem vrij te stellen van de toeslag. De heer C beschikte over een combinatieabonnement NMBS+MIVB afgeleverd door de NMBS maar dit abonnement was verlopen. De heer C voegt eraan toe dat hij al 30 jaar lang een regelmatige abonnee is. De heer C voegde kopieën toe van de tickets van de vorige maandabonnementen. Het ging om de abonnementen van 29 oktober en 4 december 2012 en van 4 januari, 4 februari en ten slotte 4 maart 2013, dit laatste was aangekocht na de vaststelling.
Via de spoorwegen, waar de NMBS geen probleem maakt over zijn verlopen abonnement, komt hij aan in het station van bestemming met de bedoeling zijn maandabonnement te vernieuwen aan het NMBS-loket. Daar wordt hij onpasselijk omwille van een chronische ziekte en moet hij afzien van zijn intentie om zo snel mogelijk naar zijn kantoor te gaan dicht bij het station.
Hij bevond zich in de "gecontroleerde zone" van het metrostation, naast het NMBS-station, wanneer controleurs van de MIVB hem zijn vervoerbewijs hebben gevraagd.
De MIVB blijft bij haar beslissing om een toeslag van 100 euro te eisen.
De heer C betaalt maar vraagt aan de ombudsman voor een terugbetaling. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman antwoordt dat hij verplicht is om rekening te houden met de wetgeving enerzijds en met specifieke omstandigheden anderzijds.
De toeslag van 100 euro is conform de wetgeving. Om hem vrij te stellen van de toeslag moeten de omstandigheden onvoorzien zijn en onafhankelijk van de wil van de klager.
Hoewel de onpasselijkheid onafhankelijk van de wil van de heer C is, is ze niet de oorzaak van de inbreuk. Die gebeurde wanneer de heer C de gecontroleerde zone is binnengegaan.
De ombudsman besluit dat de MIVB zich standvastig opstelt wat betreft het gebruik van verlopen abonnementen, zelfs wanneer de inbreuk te goeder trouw gebeurde.
Hij verklaart bijgevolg dat de klacht niet gegrond is, hoe streng dat ook mag lijken.

03022
Mevrouw D betwist de toeslag die haar zoon kreeg. Hij heeft zijn vervoerbewijs teruggevonden bij de controle maar het proces-verbaal was al opgemaakt. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman meldt aan mevrouw D dat de controle- en bewakingsdienst het incident zonder gevolg klasseert.

03047 (zie 01060)
De heer S is van Genk gekomen om een voetbalmatch op de Heizel bij te wonen in gezelschap van vier vrienden. Ze hebben gereisd met een 10-rittenkaart die niet 1 keer ontwaard is. Vier van hen hebben bijgevolg een bekeuring opgelopen. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman is van oordeel dat de heer S de vier mensen vertegenwoordigt die zonder geldig vervoerbewijs reisden.
De vier proces-verbalen maken gewag van een meermaals niet ontwaarde kaart en vermelden hetzelfde kaartnummer. Bijgevolg heeft een enkele persoon de kaart getoond en hadden de vier andere dus geen geldig vervoerbewijs.
De ombudsman stelt vast dat de dienst controle van vervoerbewijzen helemaal geen rekening houdt met de argumenten van de heer S in het antwoord dat ze ongeveer twee maand later tot hem richt. De vier bekeurde personen hebben hun toeslag ondertussen betaald. De ombudsman stelt voor dat de MIVB de vier toeslagen terugbetaalt en maximaal 10 euro inhoudt voor de administratieve kosten per dossier. De heer S en zijn vrienden aanvaarden het voorstel.

04021
De heer D komt tussen ten voordele van mevrouw E die na een misverstand een bekeuring krijgt terwijl ze een vervoerbewijs bij zich had. De klacht is ontvankelijk.
Na de interventie van de ombudsman en na een extra onderzoek, meldt de dienst controle van vervoerbewijzen aan de heer D en aan de deurwaarders dat het incident zonder gevolg is geklasseerd.

04022
Mevrouw G betwist de toeslag die haar dochter opgelegd kreeg. Mevrouw G legt uit dat haar dochter reisde met een geldig vervoerbewijs op het moment van het incident. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman meldt aan mevrouw G dat het dossier zonder gevolg is geklasseerd na controle dat de kaart ontwaard was voor de lopende rit.

04031
Mevrouw H maakt zich ongerust over een brief van de MIVB. Mevrouw H vond deze brief in het huis van haar dochter. De brief was gericht tot een andere persoon met het adres van haar dochter. De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman verneemt dat deze persoon ondertussen contact heeft opgenomen met de MIVB. De ombudsman stelt mevrouw H gerust. Er is geen reden voor haar of voor haar dochter om zich zorgen te maken.

04060
De heer M heeft een toeslag gekregen omdat hij zonder vervoerbewijs reisde. De heer M legt uit dat hij wel verplicht was om zonder ticket te reizen omdat hij geen enkele manier had gevonden om er een te kopen in metrostation Delta. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman herinnert eraan dat, zelfs wanneer de toestellen in panne zijn, de reiziger het recht niet in eigen handen mag nemen door te reizen zonder te betalen. Maar uit onderzoek bleek dat de functiestoornissen van de toestellen exact overeenstemden met de beschrijving van de heer M. De MIVB betaalt het toeslagbedrag terug (100 euro) nadat ze de prijs van een rit heeft ingehouden (2,50 euro). Het gaat om een uitzonderlijke beslissing die rekening houdt met de niet-beschikbaarheid van de verkoopautomaten in station Delta. De betaling van de toeslag vernietigt de inbreuk niet. Dat betekent dat bij een tweede incident binnen 24 maanden een toeslag van 200 euro (in plaats van 100) wordt aangerekend. De MIVB richt ook een schrijven in die zin aan de heer M.
De heer M schrijft aan de ombudsman dat hij dit aanvaardt.

04063
De heer D is een toeslag van 100 euro verschuldigd. Hij heeft zijn bevindingen aan de MIVB meegedeeld maar hij wacht nog steeds op een antwoord na meer dan een maand. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De heer D legt uit dat hij wel degelijk zijn kaart heeft ontwaard bij het binnenkomen van het metrostation. Maar hij merkte dat de poortjes open stonden en hij veronderstelde dat de ontwaarding om die reden niet gebeurd is.
De ombudsman laat de lijsten bezorgen met de werking van de ontwaarders in het metrostation. Daaruit blijkt dat de ontwaardingen wel degelijk gebeurden tijdens de periode waarin de heer D is gepasseerd. En trouwens, als de poortjes open zijn, dan belet dat nog niet het ontwaarden.
De klacht is niet gegrond.

04077
Mevrouw V vraagt de vernietiging van een toeslag en de toekenning van een BIM-OMNIO kaart.
Wat de BIM-OMNIO kaart betreft, is de ombudsman bij de MIVB niet bevoegd. Wat de vernietiging van de toeslag betreft, heeft mevrouw O geen klacht ingediend bij de MIVB en is de klacht bij de ombudsman bijgevolg niet ontvankelijk.
De ombudsman herinnert aan de manieren om de aandacht van de MIVB te vestigen op de eigen bevindingen (inbreuken@mivb.irisnet.be).
Mevrouw V schrijft dan naar de MIVB en deze bevestigt de toeslag.
Mevrouw V schrijft vervolgens naar de ombudsman dat ze ervan afziet een nieuwe klacht in te dienen. Maar mevrouw V vraagt opnieuw dat de ombudsman haar helpt om een "BIM-OMNIO"-kaart te verkrijgen. De ombudsman oriënteert haar bij wat ze moet doen maar geeft aan dat dit domein niet binnen zijn bevoegdheid ligt. De MIVB kan geen abonnement voor een beperkt tarief afleveren als mevrouw V geen attest van haar BIM-OMNIO-statuut aflevert.

05001
De heer O vraagt de vernietiging van een "boete". Hij had zijn kaart de dag voordien geladen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
Terwijl hij preciseert dat een toeslag geen boete is, herinnert de ombudsman de heer O eraan hoe te werk te gaan om de MIVB attent te maken op zijn bevindingen (inbreuken@mivb.irisnet.be).
Vervolgens, wanneer hij niet tevreden is met het antwoord van de MIVB - of na 30 dagen zonder antwoord - kan de heer O een klacht indienen bij de ombudsman.
Het is echter waarschijnlijk dat de MIVB – als ze het al niet zou gedaan hebben – het dossier zal doorgeven aan de deurwaarders voor het innen van de toeslag. Vervolgens zou de MIVB kunnen oproepen tot dagvaarding voor de Vrederechter. In dat geval dient de ombudsman zich onbevoegd te verklaren. Hij kan zich niet tegen een rechterlijke beslissing verzetten, noch de gerechtsprocedure belemmeren.
Om die procedures te vermijden stelt de ombudsman aan de heer O voor om de toeslag te betalen met de vraag tot terugbetaling op basis van zijn eventuele argumenten.

05007
De heer D betwist een toeslag. De heer D richt zich tegelijk tot de ombudsman en de MIVB. Daarom is de klacht niet ontvankelijk.
De MIVB beperkt de toeslag van 100 euro tot 10 euro.

05013
De heer T vraagt de terugbetaling van een toeslag. Hij zag zich verplicht te reizen zonder te betalen, omdat de ontwaarders van het metrostation Rogier niet werkten. De klacht is ontvankelijk.
Het proces-verbaal maakt melding van een "meermaals niet ontwaard vervoerbewijs". De heer T betwist de overtreding niet. Hij maakt melding van omstandigheden die hem naar eigen zeggen zouden moeten vrijstellen van de toeslag.
Hij had net een 10-rittenkaart gekocht die hij in drie ontwaarders heeft uitgeprobeerd in het station Rogier. De drie toestellen hebben de ontwaarding geweigerd. Omdat hij gehaast was om op tijd op het werk te raken, heeft hij de metro genomen zonder te betalen.
In haar antwoordbrief blijft de MIVB bij de vaststelling van de inbreuk en ze herinnert de reiziger eraan dat hij verantwoordelijk is voor de validering van zijn vervoerbewijs. Ze blijft bij de toeslag.
Ondertussen heeft de heer T de toeslag betaald en vraagt hij om terugbetaling.
De heer T verwijt aan de MIVB dat ze geen onderzoek heeft gevoerd naar de werking van de ontwaarders in Rogier op de dag en het uur van het incident.
De ombudsman noteert dat dit onderzoek overbodig is voor de MIVB, als de reiziger verantwoordelijk is voor de validering van zijn vervoerbewijs.
Maar de ombudsman vraagt de MIVB toch om hem de lijsten door te geven van de ontwaarders van het station Rogier op het moment van de vaststelling van de inbreuk, zodat hij een voorstel kan doen.
Uit het onderzoek blijkt dat 7 ontwaarders in werking waren en dat meer dan 30 ontwaardingen gebeurden op 4 ontwaarders binnen het uur dat door de heer T is doorgegeven.
De klacht is niet gegrond.

05020
Mevrouw O krijgt een administratieve boete van 75 euro boven op een toeslag van 100 euro. De klacht is ontvankelijk wat betreft de toeslag van 100 euro.
In overeenstemming met het Regeringsbesluit van 13 december 2007, is de ombudsman van de MIVB niet bevoegd voor administratieve boetes. Mevrouw O heeft het beroep ingediend voorzien in artikel 18bis, §3 van de ordonnantie van 22 november 1990 betreffende de organisatie van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Een onderhoud wordt vastgelegd.
Om de toeslag van 100 euro te vorderen heeft de MIVB instructie gegeven aan de deurwaarders om mevrouw O te dagvaarden om te verschijnen voor de Vrederechter. De ombudsman moet zich terugtrekken.
Toch informeert de ombudsman mevrouw O over de status van het dossier. Mevrouw O bevestigt dat ze de kaart had ontwaard vóór de controle. Maar volgens het proces-verbaal opgemaakt door de beëdigde ambtenaar is de controle gestart om 18u30. De 10-rittenkaart werd ontwaard om 18u31.
De twee horloges, die van de ontwaarder en die van de controleur, zijn afgestemd op dezelfde moederhorloge. Er kan niet betwist worden dat de kaart ontwaard is na het begin van de controle. Dat rechtvaardigt waarom het proces-verbaal bij de details van de inbreuk "meermaals niet ontwaarde kaart" vermeldt.
Het is zo dat mevrouw O in haar e-mail gericht aan de MIVB, bevestigt dat ze ontwaard heeft voordat de controleur op de tram is gekomen. Maar er is nog geen contradictie met het proces-verbaal. Want als men ontwaardt op het moment dat de controleur nog op de instapheuvel staat of zelfs al op de tram stapt, maar dat de tram al aan het perron is gearriveerd, dan ontwaardt men "voor de ogen van de controleur". De controleur bepaalt het begin van de controle op het moment dat de tram aankomt of zelfs wanneer hij op de tram stapt. Als hij het anders zou aanpakken, dan zouden er wel heel wat slimme reizigers zijn die ongestraft tot het laatste moment zouden wachten.
Bijgevolg is de klacht betreffende de toeslag niet gegrond.

05039
Mevrouw G betwist een toeslag.
Volgens het proces-verbaal heeft mevrouw G een "meermaals niet ontwaarde kaart" voorgelegd bij de controle die plaatsvond op een bus van de lijn 71 aan halte Fernand Cocq.
In een e-mail gericht aan de MIVB legt mevrouw G uit dat ze de kaart wel degelijk ontwaard had maar dat ze er niet in geslaagd was dit te doen vóór de halte waar de controle plaatsvond. Ze geeft als motief dat er geen ontwaarder was aan de derde busdeur waarlangs ze is opgestapt aan de halte Sint-Bonifatius. In haar antwoordt herinnert de MIVB eraan dat men steeds onmiddellijk moet valideren bij het opstappen van de bus.
In haar klacht gericht tot de ombudsman vraagt mevrouw G om te controleren of haar kaart wel degelijk gevalideerd was op het moment van de controle.
De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
Er is uiteraard een misverstand over het moment waarop de controle aanvat. De controleurs prikken het uur op het moment dat de bus stopt op hun hoogte. Hun horloge, verbonden met het toestel dat de proces-verbalen registreert, is afgestemd op dezelfde moederhorloge als die van de bus en van de ontwaarders.
Mevrouw S schrijft dat ze haar kaart ontwaard heeft terwijl de bus stilstond aan de halte Fernand Cocq. Ze heeft dus wel degelijk geprikt na het begin van de controle.
Om zekerder te zijn heeft de ombudsman ter plaatse gecontroleerd. Op hetzelfde uur heeft hij een bus 71 van dezelfde reeks genomen tussen Sint-Bonifatius en Fernand Cocq. Het is juist dat de afstand tussen de twee haltes vrij kort is en dat het traject ongeveer een minuut in beslag neemt. Dat kan iets minder zijn buiten de spitsuren en veel meer op de drukste spits.
Het is ook exact dat deze bussen geen ontwaarder hebben aan de derde deur. Toch is er maar één meter tussen beide deuren. Mevrouw G meent dat het, rekening houdend met de drukte op de bus, niet mogelijk is om die twee en een half stappen te doen binnen de minuut tussen de twee haltes.
De ervaring van de ombudsman aan boord van een bus die inderdaad minder drukbezet is, volstaat om niet mee te gaan in de redenering van mevrouw G. Hij had niet alleen de tijd om te valideren maar ook om drie keer heen en terug te gaan tussen de derde deur en de ontwaarder.
Hij leidt hieruit af dat het dossier geen argument levert om een voorstel te doen dat de MIVB kan aanvaarden. Daarom is de klacht niet gegrond.

05057
De heer F betwist een toeslag. De bekeurde persoon heeft zijn identiteit misbruikt. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman herinnert hem eraan hoe hij zijn bevindingen kan doorgeven. Verder preciseert de ombudsman dat, als er identiteitsmisbruik is, hij het recht heeft dit te melden aan een politiedienst en het proces-verbaal van het verhoor door te sturen aan de MIVB.
De heer F stuurt het proces-verbaal van het verhoor door en de MIVB klasseert het dossier.

06004
Mevrouw M heeft de leerlingen van haar klas begeleid bij een uitstap. De trajecten van de reizigsters die geen abonnement hadden, zijn betaald met een 10-rittenkaart. Juffrouw A was in dat geval. Ze heeft de groep verlaten vóór het einde van het traject en kreeg een bekeuring bij gebrek aan vervoerbewijs. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman meldt mevrouw M dat de MIVB heeft aanvaard om de zaak te klasseren. Mevrouw C bedankt.

06008
Mevrouw B betwist de toeslag van 380 euro die een vriend opliep. Die heeft het abonnement van mevrouw B voorgelegd aan de controleur. Mevrouw B legt uit dat ze allebei een abonnement hebben dat betaald is door hun werkgever. Ze vraagt om haar abonnement terug te krijgen dat in beslag genomen is. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
Mevrouw B doet haar beklag bij de MIVB en die blijft bij de toeslag en de inbeslagname van het abonnement.
Mevrouw B wendt zich opnieuw tot de ombudsman. De klacht is niet gegrond en mevrouw B kan een duplicaat verkrijgen mits betaling van 10 euro overeenkomstig de tarieven.

06014
Mevrouw H betwist een toeslag en beklaagt zich over de kwaliteit van de controle. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman heeft het eerst over de controle zelf. De controleur heeft als opdracht inbreuken vast te stellen en processen-verbaal op te maken zonder vooroordelen. Het beoordelingsvermogen komt toe aan het "Bureau voor Administratief Beheer van Inbreuken" dat het proces-verbaal en het bedrag van de toeslag betekent.
De controleur moet elke discussie vermijden en er is geen reden om hem dit te verwijten.
Er is geen enkel motief om te laten verstaan dat de controleurs "vrouwen" of mensen van "vreemde afkomst" specifiek zouden viseren. Er is ook geen reden om te denken dat bepaalde mensen vrijuit zouden gaan. Die veronderstellingen zijn niet gefundeerd.
Wat betreft de inbreuk en de toeslag die eruit voortvloeit, heeft de zaak niets strafrechtelijks. De toeslag wordt bepaald door de tarieven van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
Bij een inbreuk stelt de vraag van de oprechtheid of de intentie zich niet. Noch de MIVB noch de ombudsman zouden het billijk vinden om de oprechtheid van een klant in twijfel te trekken.
Maar er is wel degelijk vastgesteld dat mevrouw H zich in een gecontroleerde zone bevond zonder geldig vervoerbewijs. Meer bepaald heeft ze een niet voor de lopende rit gevalideerde kaart getoond.
Zij kaart echter omstandigheden aan die volgens haar een reden zouden zijn om haar vrij te stellen van de toeslag. Ze heeft haar MoBIB-kaart aangeboden aan de ontwaarder en het poortje is geopend.
Maar de MIVB heeft vastgesteld dat de MoBIB-kaart niet gevalideerd was. Mevrouw H legt zelf uit dat ze gehaast was en niet heeft gelet op de signalen die de ontwaarder uitbracht.
Bovendien verklaart ze de opening van het poortje door de validering van een persoon die haar volgde. De MIVB heeft geen rekening gehouden met de uitleg van mevrouw H en blijft bij de toeslag.
Het behoud van de toeslag is correct gemotiveerd.
De MIVB beperkt zich tot het toepassen van de toeslag die overeenstemt met de inbreuk en herinnert eraan dat de reiziger verantwoordelijk is voor de validering.
Dus of het nu gaat om het gedrag van de controleurs of de toepassing van de toeslag of nog het vervolg van de procedure via het incassobureau, de klacht is niet gegrond.

06015
De heer L betwist een toeslag. De klacht is ontvankelijk.
De heer L vraagt aan de ombudsman om de MIVB te verplichten hem "op precieze en wettige wijze op alle punten" te beantwoorden. Die punten verduidelijkt hij in zijn betwisting van een toeslag van 100 euro beperkt tot 10 euro.
De ombudsman stelt vast dat de MIVB de motieven van haar beslissing heeft uitgelegd. De verplichting om een administratieve beslissing te motiveren legt niet op om "op precieze en wettige wijze te antwoorden" op "alle" punten. En de ombudsman heeft niet als mandaat om de MIVB verplichtingen op te leggen die ze niet heeft. Op dat punt, dat punt 1 is van de klacht bij de ombudsman, is de klacht niet gegrond.
In punt 2 van de klacht bij de ombudsman beweert de heer L dat het proces-verbaal foutief is. Volgens hem is de kwalificatie "zonder vervoerbewijs" onjuist.
Het proces-verbaal is de weerslag van de vaststelling van de controleur. Die heeft vastgesteld dat de MoBIB-kaart van de heer L geen vervoerbewijs bevatte. De kaart alleen is geen vervoerbewijs als ze geen enkel contract bevat. Daarom is de klacht niet gegrond wat betreft punt 2.
Punt 3 verwijst naar de controle van een andere persoon. De heer L bevestigt dat een andere persoon die een inbreuk gepleegd heeft, niet gestraft zou zijn, wat indruist tegen de rechtvaardigheid.
Als men die redenering zou volgen, dan zou een inbreuk enkel kunnen gestraft worden als alle overtreders zouden vervolgd worden zonder uitzondering. Er is dus ook geen enkele grond voor punt 3 van de klacht.
Punt 4 betreft de afwezigheid van validering. De heer L bevestigt dat het hem met de kaart niet mogelijk was om te valideren aan de MoBIB-terminals. Maar de MIVB heeft geen enkel spoor van de validering voor het lopende traject. Toch heeft de controleur "zonder vervoerbewijs" vermeld. Dat de controleur geen melding heeft gemaakt van de afwezigheid van validering van een vervoerbewijs, wijst erop dat hij geen spoor heeft gevonden van het jaarabonnement na onderzoek van de MoBIB-kaart. Toch beschikte de heer L wel degelijk over een jaarabonnement en was hij bijgevolg niet "zonder vervoerbewijs". Toch is het zo dat de heer L niet gevalideerd had voor de lopende rit wat voldoende was om de herkwalificatie tot "niet-gevalideerd abonnement" te motiveren. Toegegeven, er is meer dan een maand voorbijgegaan tussen het incident en het bericht van de MIVB die de inbreuk herkwalificeerde, maar de MIVB wist al op de dag van het incident dat geen validering voor de rit had plaatsgevonden.
Niets belette de herkwalificatie die aanleiding gaf tot een minder hoge toeslag dan de initiële toeslag. Hetzelfde geldt wanneer de reiziger "zonder vervoerbewijs" na controle houder blijkt te zijn van een jaarabonnement terwijl hij zijn MoBIB-kaart vergeten is.
De verplichting om het jaarabonnement te valideren bij elke rit is vermeld in de tarieven volgens het Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering over de wijziging van de vervoerprijzen voor de reizigers op het netwerk van het stadsvervoer en het regionale vervoer van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: "Non validation d'un contrat hebdomadaire, mensuel, trimestriel, annuel, en cours de validité et chargé sur la carte MoBIB, avec paiement dans les 10 jours ouvrables : 10,00 euros". Idem, "sans paiement dans les 10 jours ouvrables: 100,00 euros"
Kortom, de klacht is niet gegrond.
De heer L bedankt en verbindt er zich toe 10 euro te betalen.

06026
De heer B betwist een toeslag. De controleur heeft zich tot hem gericht in het Frans terwijl hij Nederlandstalig is. Zijn klacht is ontvankelijk.
De dienst voor administratief beheer van de inbreuken klasseert het dossier zonder gevolg om redenen die geen verband houden met het taalgebruik. De heer B bedankt.

06036
Mevrouw L vraagt de vernietiging van een toeslag. Ze heeft haar vervoerbewijs getoond na de controle. De klacht is ontvankelijk.
Volgens het proces-verbaal heeft de beëdigde controleur vastgesteld dat mevrouw L "zonder vervoerbewijs" op stap was. Mevrouw L legt uit dat ze wel degelijk een vervoerbewijs had en dat ze het getoond heeft "met enkele seconden vertraging". Ze voegt eraan toe dat de controleur het proces-verbaal heeft "geannuleerd" en dat hij haar geadviseerd heeft om een kopie van het vervoerbewijs naar de MIVB te sturen.
De MIVB heeft geantwoord dat ze geen rekening hield met een eenritkaart verstuurd na de controle.
De ombudsman merkt betreffende de inbreuk op dat noch de oprechtheid noch de intentie in vraag worden gesteld. Het volstaat dat de inbreuk werd vastgesteld.
De controleur heeft noch het vermogen noch de middelen om een proces-verbaal te vernietigen. Anderzijds kan de MIVB wel beslissen om geen gevolg te geven aan het proces-verbaal op voorwaarde dat ze haar beslissing motiveert.
De ombudsman stelt vast dat de eenritkaart ontwaard is om 9u06 (op lijn 2) terwijl de controle plaatsvond – volgens het proces-verbaal – om 10u55 (op lijn 5). Er is dus 1u49 voorbijgegaan tussen de ontwaarding en de controle. Bijgevolg was de eenritkaart niet meer geldig voor de lopende rit.
Door een ticket te composteren had mevrouw L het recht om van voertuig te veranderen binnen het uur na de ontwaarding en vervolgens in het laatste voertuig te blijven tot de terminus. Maar wat het startpunt op lijn 2 ook is en waar het transitpunt zich ook bevond, er is geen 1u49 nodig om station Jacques Brel te bereiken waar de controle plaatsvond. Daarom is de klacht niet gegrond.

07003
Mevrouw G – Franse toeriste – reisde zonder vervoerbewijs. De klacht is ontvankelijk.
Mevrouw G legt uit dat ze geen vervoerbewijs heeft kunnen kopen om twee redenen.
De eerste is dat er geen verkooptoestel was aan de beginhalte.
De tweede is dat mevrouw G niet over pasmunt beschikte en dat de chauffeur geen bankkaarten aanvaardde.
De MIVB antwoordde dat de afwezigheid van verkooptoestel bij een halte de reiziger niet vrijstelt om zich te voorzien van een vervoerbewijs. Dit antwoord van de MIVB is terecht omdat het net meer dan tweeduizend haltes bevat en slechts vijfhonderd verkooptoestellen.
De MIVB heeft niet in detail geantwoord op het tweede motief. Maar wanneer de reiziger niet voorzien is van een betaalmiddel en hij zich aandient bij de chauffeur, geeft die een overschrijvingsformulier en noteert de identiteit. De prijs van de rit wordt verhoogd met 4,50 euro en er is geen toeslag te betalen op voorwaarde dat binnen de drie werkdagen betaald wordt.
De ombudsman legt uit – ter herinnering en als vergelijking – dat het ticket "accès à bord" in de Streek Ile de France (2,00 euro aan boord van de bus maar met beperkingen zoals de onmogelijkheid om van bus te veranderen) ook niet te koop is met een bankkaart als de bus niet over een terminal beschikt.
Hij voegt eraan toe dat het ideaal zou zijn dat de tarieven en procedures geharmoniseerd zouden worden. Maar die harmonisering heeft zijn limieten, onder meer omwille van de verschillen in omvang tussen de netten – zonder nog te spreken over de verschillende financieringswijzen. Daarom is de klacht niet gegrond.

07010
De heer M betwist een inbreuk. De klacht is ontvankelijk.
Volgens het proces-verbaal heeft de klager een "meermaals niet ontwaarde kaart" getoond. De gebruikte MoBIB-kaart is een kaart op naam en geen Basic-kaart (niet op naam).
De kaart is wel degelijk aangeboden aan een ontwaardingstoestel in het station Brussel Zuid op de dag van het incident maar die transactie is niet gelukt. De lijst met ontwaarders geeft NOK aan en normaal gezien opent een NOK-transactie het toegangspoortje tot het station niet. De klager bevestigt dat het poortje wel degelijk is geopend. De kaart werd dezelfde dag, na de controle, aangeboden aan een ontwaarder van een bus op lijn 71, een transactie die wel gelukt is (OK volgens de lijst). De MIVB zou zich nog kunnen voorstellen dat de eerste transactie niet is gelukt eenvoudigweg omdat de kaart op dat moment niet geladen was, terwijl de transactie op bus 71 wel gelukt is omdat de kaart ondertussen wel geladen was.
Maar daar is niets van aan.
Want de kaart is voor het laatst geladen - met vier keer tien ritten – in december 2012.
De vorige herlading – met vijf keer tien ritten – dateerde van mei 2011.
Op de dag van het incident waren er nog 42 ritten op de kaart en de laatste validering gebeurde aan het begin van dezelfde maand.
De MIVB heeft geen conclusies te trekken uit de lage frequentie van de ontwaardingen, vooral omdat die te verklaren is door de beroepsactiviteiten van de klager buiten België.
Daarom, en gelet op het feit dat de klager wel degelijk de MoBIB-kaart "gescand" heeft aan het begin van de rit, volgt de MIVB het voorstel van de ombudsman om uitzonderlijk af te zien van de toeslag van 100 euro.

07018
De heer J vraagt de herziening van een inbreukdossier. De klacht is ontvankelijk.
Volgens het proces-verbaal had de heer J "geen vervoerbewijs" bij zich. Geen enkel geldig contract kwam nog voor op de MoBIB-kaart die hij aan de controleur had getoond.
De heer J betwist het proces-verbaal niet, maar maakt gewag van omstandigheden die volgens hem zouden kunnen leiden tot vrijstelling van toeslag.
De heer J legt uit dat hij had geprobeerd zijn MoBIB-kaart te herladen bij twee Go-toestellen, het ene in station Hallepoort (vóór de vaststelling) en het andere in station Horta (na de vaststelling), en dat beide toestellen hebben gemeld dat zijn MoBIB-kaart onleesbaar was. Hij leidt hieruit af dat het de Go-toestellen in Hallepoort en Horta waren die hem hebben belet om in regel te zijn en vraagt vrijgesteld te worden van de toeslag door overmacht.
De heer J heeft echter 12 euro gestort die volgens hem de prijs van een rit, i.e. 2 euro, dekken en de administratieve kosten die hij raamt op 10 euro.
De MIVB eist van hem het verschil van 88 euro en ze heeft het bureau Modero belast om haar schuldvordering te innen.
Bij het onderzoek van de klacht moet de ombudsman rekening houden met de wetgeving.
Die laat niet toe om de toeslag die men verschuldigd is na een inbreuk, te vervangen door een bedrag - dat uiteraard lager ligt - dat het gevolg is van een persoonlijke berekening.
Voor de inbreuk in kwestie is de toeslag wel degelijk 100 euro.
De ombudsman herinnert er ook aan dat het de heer G vrijstond om een vervoerbewijs aan te kopen dat onafhankelijk was van zijn MoBIB-kaart of nog om de kaart te laten controleren.
Er is geen sprake van overmacht.
Bijgevolg is de klacht niet gegrond.

07025
Mevrouw D vraagt de herziening van een dossier over een toeslag van 200 euro. De klacht is ontvankelijk.
Het proces-verbaal vermeldt dat mevrouw D aan de controleur een "meermaals niet ontwaarde kaart" heeft voorgelegd voor een lopende rit. Aangezien het om de tweede inbreuk ging in 24 maanden, eist de MIVB een toeslag van 200 euro in overeenstemming met de tarieven bepaald door Regeringsbesluit.
Er is geen reden om terug te komen op de vorige inbreuk aangezien die niet betwist werd.
Mevrouw D betwist ook niet dat haar vervoerbewijs niet gevalideerd was voor de lopende rit op het moment van de tweede controle. Maar ze maakt melding van moeilijkheden die de MIVB volgens haar zouden moeten overtuigen om de toeslag van 200 euro vrij te stellen. Ze is in slaap gevallen in de tram na een werkdag begonnen om 4u30 en beëindigd om 14u30.
De MIVB heeft haar argumentatie niet gevolgd. De MIVB herinnert aan de verplichting om voor elke rit te ontwaarden en blijft bij de toeslag van 200 euro maar verleent wel een langere betalingstermijn.
De ombudsman wijst erop dat de verplichting tot ontwaarding vermeld is op het vervoerbewijs. Die verplichting is des te meer gerechtvaardigd omdat, zolang het bewijs niet ontwaard is, het bruikbaar blijft voor een andere rit. Bijgevolg ligt het voor de hand dat een niet-ontwaard bewijs geen "geldig vervoerbewijs is" voor de lopende rit.
Maar volgens artikel 3, 7° van het Regeringsbesluit van 13 december 2007 (Belgisch Staatsblad van 10 januari 2008) is het verboden "de se trouver dans un véhicule ou une zone contrôlée sans être en possession d'un titre de transport valable."
Volgens artikel 11 geven de inbreuken van artikel 3, 7° "lieu à l'imposition de différentes surtaxes en proportion de la nature du constat, du délai de paiement et de la récidive éventuelle, comme précisé également dans l'arrêté fixant les tarifs."
Volgens het besluit van 20 december 2012 (Belgisch Staatsblad van 29 januari 2013) dat de tarieven vastlegt, bedraagt de toeslag 200 euro voor een "2ème infraction et au-delà (dans les 24 mois précédant la date de l'incident)".
Het besluit bepaalt:
"Lors du début de voyage (c-à-d avant une 1ère éventuelle correspondance), la non oblitération d'un titre magnétique ou la non validation d'une carte MoBIB chargée d'un contrat autre que hebdomadaire, mensuel, trimestriel ou annuel est assimilée à une infraction".
De ombudsman wijst erop dat de MIVB de wetgeving heeft toegepast, in het bijzonder het Regeringsbesluit van 13 december 2007 en het Besluit dat de tarieven bepaalt.
Verder stelt het feit dat men in slaap valt tijdens een rit, niet vrij van de verplichting om te ontwaarden.
Tot besluit is de klacht niet gegrond.
Volgens het Besluit van 27 juni 2013 is het niet voorzien dat de ombudsman zijn rapport aan de MIVB bezorgt wanneer de klacht niet gegrond is.
Aangezien de klacht niet gegrond is, wordt het bemiddelingsdossier afgesloten.
De ombudsman brengt mevrouw Madame D echter op de hoogte dat het haar vrijstaat zich te richten tot de dienst inningen (recouvrement@stib.irisnet.be) om de betalingen te spreiden voor het aanzuiveren van de schuld van 200 euro.

07028
De heer E betwist de toeslag opgelopen door zijn zoon. De klacht is ontvankelijk.
Volgens het proces-verbaal heeft de zoon van de heer E een "verlopen schoolabonnement" getoond. De MIVB heeft het proces-verbaal betekend en de betaling geëist van een toeslag van 100 euro, in overeenstemming met de tarieven voor het openbaar vervoer, voor het gebruiken van het net "zonder geldig vervoerbewijs".
De MIVB heeft de heer E ook gemeld dat hij 30 dagen had, vanaf de dag van de inbreuk, om zijn bemerkingen schriftelijk door te geven aan de afdeling Administratief beheer van de inbreuken, met vermelding van de nodige adressen. De heer E liet 30 dagen voorbij gaan. Daarna heeft hij een e-mail gericht tot de afdeling Customer Care van de MIVB via het "Contact"-formulier op de website www.mivb.be. Die afdeling heeft de mail doorgestuurd naar de afdeling Administratief beheer van de inbreuken, zoals het hoort.
In zijn e-mail legt de heer E uit dat zijn zoon per ongeluk een maandabonnement had gekocht terwijl hij dacht dat hij een schoolabonnement voor een jaar had gekocht. Hij heeft de fout pas gemerkt op het moment van de controle, verscheidene weken na het verlopen van het maandabonnement en verscheidene maanden na het verlopen van het jaarlijks schoolabonnement.
Aanvankelijk heeft de MIVB niet geantwoord op de e-mail die de heer E na een termijn van 30 dagen gestuurd had naar een ander adres dan hetgeen de MIVB had doorgegeven. Maar de MIVB heeft wel haar akkoord gegeven over een betalingsplan over 5 maanden waarbij 20 euro per maand wordt betaald. De eerste afbetaling moest gebeuren tegen de 5e van de volgende maand.
Twee maand later heeft de MIVB het dossier aan het incassobureau doorgegeven, aangezien nog niets betaald was. Die heeft een ingebrekestelling gericht aan de heer E met een voorstel tot een minnelijke schikking.
De heer E was in het buitenland. Bij zijn terugkeer na meer dan drie maanden schrijft de heer E aan het incassobureau en de ombudsman met kopie aan de afdeling Customer Care met de klacht dat zijn bezwaar niet beantwoord werd.
Dit keer antwoordt de MIVB in detail. De MIVB blijft bij haar beslissing die ze motiveert door het feit dat de zoon van de heer E een abonnement heeft getoond dat al sinds december 2012 verlopen was.
In een nieuwe e-mail aan de afdeling Customer Care en aan de ombudsman schrijft de heer E dat de MIVB niet antwoordt op zijn aanmerkingen over het feit dat zijn zoon het maandabonnement dat hij per ongeluk had gekocht had verward met een jaarabonnement. Verder wil de heer E dat de MIVB preciseert of de vervaldatum het jaarlijks schoolabonnement 2011-2012 of het per ongeluk aangekochte maandabonnement betreft.
De ombudsman herinnert er eerst aan dat de opmerkingen van de heer E zijn ingediend na de termijn van 30 dagen en dat de MIVB hem bijgevolg niet moest antwoorden.
Toch heeft de MIVB de heer E een betalingsplan toegekend, maar geen enkele storting werd uitgevoerd. Hij hoeft zich dus niet te verwonderen over de ingebrekestelling en het voorstel tot minnelijke regeling voor de volledige betaling van de toeslag van 100 euro.
De ombudsman bezorgt vervolgens de preciseringen rond de historiek van de abonnementen aan de heer E.
Op het moment van de controle in januari 2013, was het laatste schoolabonnement op jaarbasis beëindigd in september 2012. De zoon van de heer E had vervolgens een maandabonnement gekocht in oktober 2012 en een tweede midden november tot midden december 2012.
Na de controle van januari is hij houder geworden van een nieuw jaarlijks schoolabonnement in februari 2013.
De ombudsman meldt de heer E dat hij het argument niet kan verdedigen dat het laatste maandabonnement per ongeluk aangekocht was, aangezien een eerste aankoop van een

maandabonnement de maand voordien gebeurde.
Wat de inbreuk betreft, ging het wel degelijk om een gebrek aan vervoerbewijs en de MIVB heeft correct verduidelijkt dat het laatste geldige abonnement sinds midden december verlopen was.
Dus is de ingediende klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.
De heer E antwoordt enerzijds dat zijn zoon hem uitleg verschuldigd is; anderzijds dat hij de 100 euro zal betalen zodra hij terug is want hij is opnieuw in het buitenland. De ombudsman vestigt de aandacht van de heer E op de termijnen, wetend dat de MIVB deze al verscheidene keren heeft uitgesteld en dat ze spoedig een beroep zal doen op het gerecht om de schuldvordering te innen.

07030
De heer A vraagt de herziening van zijn inbreukdossier. De klacht is ontvankelijk.
Volgens het proces-verbaal had de heer A geen vervoerbewijs aan boord van een tram van de lijn 94. Hij betwist de inbreuk niet, maar maakt gewag van omstandigheden die volgens hem zouden leiden tot vrijstelling van de toeslag van 100 euro.
Samengevat kon hij geen vervoerbewijs aankopen.
Omdat hij geen pasmunt had, wilde hij een bankkaart gebruiken aan een automaat. Aangezien er geen automaat was aan de MIVB-halte van het Station van Bosvoorde is de heer A op de tram gestapt zonder vervoerbewijs.
In haar antwoordbrief op de e-mail van de heer A blijft de MIVB bij de toeslag van 100 euro.
Maar ze verleende wel een langere betalingstermijn. De MIVB bleef bij de motieven die ze al had aangehaald, verwijzend naar artikel 3, 7° van het Regeringsbesluit van 13 december 2007 en het Regeringsbesluit dat de tarieven bepaalt en de bedragen van de toeslagen.
De ombudsman brengt de heer A op de hoogte dat slechts een kwart van de haltes zijn uitgerust met verkoopautomaten, i.e. ongeveer 500 Go-toestellen voor meer dan 2000 haltes.
Hij voegt eraan toe dat de reiziger "zonder geld" een inbreuk pleegt op artikel 7 van het Besluit van 13 december 2007 dat verplicht om "se munir du montant juste" om een vervoerbewijs te kopen. Hetzelfde artikel verplicht in dat geval om zich tot de chauffeur te wenden. Die noteert dan de identiteit van de reiziger en geeft een stortingsformulier mee. De storting van 4,50 euro (volgens de geldende tarieven sinds 1 februari 2013) moet dan gebeuren binnen 3 werkdagen.
Dus de reiziger zonder vervoerbewijs heeft geen enkel motief om de MIVB te verwijten dat zij hem geen gelegenheid gaf om er een aan te schaffen.
Bijgevolg besluit de ombudsman dat de klacht, hoewel ontvankelijk, niet gegrond is.
Het bemiddelingsdossier wordt dus afgesloten.

07033
Mevrouw V heeft een "meermaals niet-ontwaard vervoerbewijs" getoond aan de controleur.
Mevrouw V betwist de inbreuk. Mevrouw V legt uit dat ze eerst het saldo van haar MoBIB-kaart wilde controleren vooraleer te valideren. De MIVB heeft geantwoord dat ze zich in de gecontroleerde zone bevond. Mevrouw V is het daar niet mee eens: ze is ervan overtuigd dat ze de rode lijn niet is overgegaan.
Mevrouw V heeft de toeslag van 100 euro betaald vooraleer zich te richten tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman stelt vast dat het proces-verbaal geldig is bij gebrek aan bewijs van het tegengestelde.
Daarom is de klacht niet gegrond.

07035
De heer B betwist een toeslag. De klacht is ontvankelijk.
Volgens het proces-verbaal was de heer B "zonder vervoerbewijs" op het moment van de controle en overtrad hij dus het artikel 3, 7° van het Regeringsbesluit van 13 december 2007 dat verbiedt om zich zonder geldig vervoerbewijs in een voertuig of een gecontroleerde zone te bevinden.
In overeenstemming met de tarieven voor openbaar vervoer, brengt deze inbreuk een toeslag van 100 euro met zich mee.
De heer B betwist de inbreuk niet, maar maakt gewag van omstandigheden die volgens hem zouden moeten leiden tot de vrijstelling van toeslag. Hij achtervolgde een dief die de telefoon had gestolen die hij aan een familielid had gegeven. De diefstal gebeurde in de buurt van de Zuidfoor en de heer B heeft de dief achtervolgd in de gecontroleerde zone van het station Hallepoort. De heer B toont een proces-verbaal van verhoor door een Politiedienst.
De ombudsman wijst op een tegenspraak in de verklaring van de heer B: het proces-verbaal van verhoor citeert de neef als drager van de telefoon op het moment van de diefstal, terwijl de betwisting de broer van 14 jaar citeert. Hij noteert ook dat, volgens het proces-verbaal van verhoor, de heer B heeft afgezien van de verklaring dat hij benadeelde was. Toch voegt de ombudsman eraan toe dat zijn bevindingen geen enkel gevolg hebben. Want de MIVB kan geen rekening houden met het achtervolgen van een dief voor de vrijstelling van betaling van het vervoerbewijs of van de toeslag. De MIVB houdt zich dus aan de vaststelling tot inbreuk.
De achtervolging van een dief is geen geval van overmacht. De MIVB moet geenszins bevorderen dat mensen andere mensen gaan achtervolgen in de installaties die zij exploiteert. Omwille van die motieven van aantoonbaarheid van de inbreuk en afwezigheid van overmacht is de klacht niet gegrond.
Daarom wordt het bemiddelingsdossier afgesloten. Noch de beklaagde, noch de MIVB kunnen terugvallen op de ombudsman voor dezelfde klacht.

07036
De heer N, die bevestigt dat hij een abonnement heeft, bleek bij een controle "zonder vervoerbewijs" en de MIVB eist van hem een toeslag van 100 euro.
De heer N heeft 10 euro betaald, overwegend dat hij een abonnement heeft. Hij was verwonderd een rappel te ontvangen van het incassobureau Modero voor een bedrag van 90 euro. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman brengt de heer N op de hoogte van de te ondernemen stappen en geeft reeds mee dat de dienst invordering van de MIVB geen enkel spoor vindt van een abonnement op zijn naam.

07037
Volgens het proces-verbaal opgemaakt in het metrostation Heizel, reisde Juffrouw B "zonder vervoerbewijs" en "is de politiemacht niet tussengekomen". De toeslag bedraagt 200 euro, omdat er in de voorbije 24 maanden al een overtreding werd vastgesteld. Bovendien heeft de controleur een proces-verbaal opgesteld voor twee overtredingen, wat aanleiding gaf tot administratieve boetes.
Juffrouw B heeft drie redenen tot klagen. Juffrouw B beklaagt zich over de controleur en zegt dat ze een klacht heeft ingediend bij de spoorwegpolitie. Juffrouw B betwist de administratieve boetes. Ten slotte betwist ze de inbreuk die aanleiding gaf tot de toeslag.
De ombudsman is niet bevoegd voor de klacht bij de spoorwegpolitie noch voor de administratieve boetes. De administratieve boetes vallen onder de bevoegdheid van de afgevaardigde ambtenaar van het Gewest en het beroep wordt gedaan bij de rechtbanken volgens de procedure die de ambtenaar betekent.
De klacht is ontvankelijk wat betreft de betwisting van de toeslag.
Mevrouw B legt uit dat ze niet "zonder vervoerbewijs" reisde maar dat ze een kaartje toonde zonder het gevalideerd te hebben, dat de ontwaarder niet werkte en dat het poortje open was en dat de politiemacht wel degelijk is tussengekomen zelfs op haar aanvraag.
De ombudsman noteert dat het proces-verbaal de interventie van de politiemacht vermeldt toen ze gevraagd werd door de MIVB om de identiteit van de klant zonder vervoerbewijs vrij te geven.
In dit geval betreft de eventuele interventie van de politiemacht niet het noteren van de identiteit. Ze vloeit voort uit het initiatief van mevrouw B en heeft geen rechtstreeks verband met de overtreding.
Wat betreft de vermelding "zonder vervoerbewijs" noteert de ombudsman dat de MIVB een materiële fout heeft erkend en dat ze aan juffrouw B een "nakomend proces-verbaal" heeft gestuurd met de correcte vermelding ""meermaals niet-ontwaard vervoerbewijs".
Het is zeker dat een materiële fout rechtgezet kan worden op voorwaarde dat hiervan melding wordt gemaakt. We zullen dus het "nakomend proces-verbaal" weerhouden.
Er is vastgesteld dat juffrouw B een meermaals niet-ontwaard kaartje heeft getoond en ze betwist die overtreding niet. Daarom blijft de MIVB bij de toeslag van 200 euro. Ze verleende echter wel een extra betalingstermijn. Die laatste termijn verviel eind juli.
Eind juli, toen ze naar de ombudsman schreef, drong juffrouw B er bij de MIVB op aan dat ze "de technische storing van de MoBIB-machines aan het Zuidstation in de richting van terminus Koning Boudewijn op de dag en het tijdstip van het incident" zou controleren. Mevrouw B meldde de brief van een getuige.
De ombudsman noteert dat de werking van de poortjes niet mag verward worden met de werking van de ontwaarders.
In elk geval - of de poortjes nu open zijn of dicht - blijft de ontwaarding verplicht. Een paneel geeft die verplichting duidelijk aan bij de ingang van de gecontroleerde zone.
Het gaat er dus niet om te bepalen of de poortjes nu open of dicht waren, wat zonder grond is, maar om te controleren of de ontwaardingsmachines werkten.
De ombudsman bevestigt aan mevrouw B dat de MIVB, na controle van alle machines, uiteraard ook de machine heeft gecontroleerd waarbij zich het incident waarover sprake heeft voorgedaan.
Volgens de ontwaardingslijsten in het Zuidstation vertoont geen enkele machine een defect – meer bepaald een onderbreking in de ontwaardingen – gedurende die periode.
Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman niet gegrond en wordt het bemiddelingsdossier afgesloten. Noch de MIVB, noch de klaagster kunnen terugvallen op de ombudsman voor dezelfde klacht.

07038
De heer A vraagt de terugbetaling van een toeslag van 100 euro die hij betaald heeft. De klacht is ontvankelijk.
De heer A betwist niet dat hij geen vervoerbewijs had in de gecontroleerde zone maar hij vermeldt omstandigheden die hem naar eigen zeggen zouden moeten vrijstellen van de toeslag van de 100 euro.
In de brief gericht tot de MIVB preciseert hij dat hij zich van trap had vergist en dat hij van plan was bus 355 van De Lijn te nemen.
De MIVB heeft hem geantwoord dat ze bij de toeslag van 100 euro blijft, aangezien aanduidingen herinneren aan de verplichting om in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs. De heer A vraagt aan de MIVB om hem de toeslag van 100 euro die hij betaald heeft, terug te betalen.
De ombudsman noteert dat de controleurs als opdracht hebben om vast te stellen en een proces-verbaal op te maken. Ze hebben vastgesteld dat de heer A geen vervoerbewijs had in de "gecontroleerde zone" en hun rol stopt daar. Maar de "gecontroleerde zone" is duidelijk afgebakend met een rode lijn op de grond, terwijl er ook panelen zijn die eraan herinneren dat deze lijn niet mag overschreden worden zonder een geldig vervoerbewijs.
De heer A heeft geen aandacht besteed aan deze waarschuwing omdat hij gehaast was.
Spijtig genoeg stelt hem dit niet vrij van de toeslag.
Daarom is de klacht niet gegrond.

07040
Mevrouw P betwist een inbreuk. Haar klacht is ontvankelijk.
Volgens het proces-verbaal heeft mevrouw P een "meermaals niet-ontwaarde kaart" getoond aan de controleur. Het gaat om een MoBIB Basic-kaart, dat is een anonieme kaart die je laadt met ritten per eenheid.
Mevrouw P legt uit dat er veel volk was in het station Schuman en dat ze gehinderd werd door een buggy. Ze legt uit dat de ontwaarders slechts geplaatst zijn.
Ze is ervan overtuigd dat ze het groene lichtje van de machine zag en dat ze de beep van de validering hoorde. Ze liet door de controleur vaststellen dat de MoBIB-kaart van haar dochter wel gevalideerd was.
Mevrouw P geeft aan dat ze de MoBIB Basic-kaart in dezelfde etui bewaart als de MoBIB-kaart met het gratis abonnement van haar dochter van 7 jaar. Mevrouw P geeft de schuld aan het ontwaardingstoestel in Schuman of, bij gebreke daarvan, aan een foute manipulatie waarvoor zij niet verantwoordelijk zou zijn.
Bovendien vindt mevrouw P dat ze over een vervoerbewijs beschikte omdat ze een MoBIB-kaart had.
De ombudsman herinnert eraan dat de MoBIB Basic-kaart geen geldig vervoerbewijs is als ze niet ontwaard is voor de lopende rit. Verder maken de ontwaardingslijsten in het station Schuman geen melding van een service-onderbreking van deze toestellen gedurende de periode in kwestie.
Wat de plek van de ontwaarders betreft, is de ombudsman ter plaatse gegaan en heeft hij vastgesteld dat er geen reden is om ze in vraag te stellen.
Wat de manipulatiefout betreft dienen de details ervan onderzocht te worden.
Mevrouw P is ervan overtuigd dat het toestel het gratis abonnement van haar dochter moet negeren en een rit op de MoBIB Basic-kaart moet ontwaarden. Maar het tegendeel is waar. In aanwezigheid van een abonnement en een rittencontract, zal het toestel het abonnement valideren. Het zou trouwens niet toelaatbaar zijn dat het toestel sowieso een rit zou ontwaarden en het abonnement zou negeren. Om een rit te ontwaarden en het abonnement te valideren moet de kaart twee maal voorgehouden worden. Dat is ook het geval voor contracten geladen op één MoBIB-kaart en hetzelfde geldt als je twee kaarten tegelijk toont.
De ombudsman onderstreept dat de MIVB zonder moeite begrijpt dat mevrouw P per ongeluk heeft gehandeld, maar wat ze niet kan begrijpen is dat ze niet gemerkt heeft dat ze wel heel vaak kon reizen zonder een nieuw contract te laden.
Tot besluit is de klacht niet gegrond en sluit de ombudsman het bemiddelingsdossier af.

08013
Volgens het proces-verbaal, opgesteld in metrostation Simonis-Léopold II, heeft mevrouw D aan de controleur een "verlopen MTB/MIVB-abonnement" getoond. De MIVB heeft melding gemaakt van het proces-verbaal en de toeslag van 100 euro die de tarieven opleggen voor deze inbreuk. Mevrouw D betwist de inbreuk niet, maar maakt gewag van omstandigheden die volgens haar zouden moeten leiden tot de vrijstelling van toeslag.
Het gaat om een 65+ abonnement. Mevrouw D schrijft aan de MIVB dat dit de enige keer is dat ze de kaart gebruikte dit jaar en dat ze vergeten was haar abonnement te vernieuwen. Ze voegt eraan toe dat de toeslag van 100 euro bovenmaats is omdat het om een gratis abonnement gaat en dat de vergetelheid vergeeflijk is in de mate dat de vervaldatum niet op de kaart te lezen is.
De MIVB antwoordt aan mevrouw D dat haar laatste contract is afgelopen op 30 april 2013, wat ze kon controleren via de toets "info" van de ontwaarders of op de "Go"-verkoopautomaten. De klacht is ontvankelijk.
De bemiddelaar merkt op dat de MIVB gegronde redenen heeft om af te leiden dat mevrouw D niet geprobeerd heeft om te ontwaarden.
Trouwens, wanneer de MIVB schrijft dat het laatste contract afliep op 30 april 2013, verwees ze naar het gratis 65+-contract dat inging op 25 juli 2013. Want het Regeringsbesluit van 20 december 2012 over de tarieven, stelde een einde aan de gratis 65+-abonnement vanaf 1 mei 2013 en creëerde een gratis 65+Omnio-abonnement.
De ombudsman begrijpt dat die Brusselse wettelijke richtlijnen ontsnapt zijn aan mevrouw D die niet in Brussel woont en zich slechts zelden verplaatst.
Maar feit is dat ze wel van toepassing zijn.
Mevrouw D had geen geldig vervoerbewijs op het moment van de controle. Die inbreuk brengt een toeslag van 100 euro met zich mee. Toch stelt de ombudsman de MIVB voor om rekening te houden met de specifieke situatie en de toeslag te beperken tot de 10 euro die van toepassing zijn wanneer de houder van een abonnement dit niet gevalideerd heeft.
Hij brengt mevrouw D op de hoogte dat het om een uitzonderlijke maatregel gaat die in geen geval een precedent mag zijn.
De Dienst beheer van de inbreuken meldt mevrouw D dat de MIVB aanvaardt om het bij 10 euro te houden.
Mevrouw D bedankt.

08014
Mevrouw P betwist de toeslagen opgelopen door haar dochter en een vriendin die haar vergezelde op het moment van de vaststelling. De klacht is ontvankelijk.
De processen-verbaal van beide dossiers geven aan dat de meisjes met de tram reisden "zonder vervoerbewijs". De MIVB eist de betaling van twee keer 100 euro.
In een brief gericht aan de MIVB leggen de meisjes uit dat de chauffeur geen ticket meer ter beschikking had en dat hij hen had aangeraden om een kaartje te kopen aan de eindhalte.
De chauffeur bevestigde aan de controleurs dat hij wel degelijk vervoerbewijzen te koop had.
De meisjes wijten het misverstand aan het taalgebruik. Zij zijn Nederlandstalig en de chauffeur is Franstalig.
De MIVB kan die redenering niet volgen. Naast het feit dat de chauffeurs de landstalen voldoende begrijpen om hun beroep te kunnen uitoefenen, begrijpen ze wel dat, wanneer een reiziger ze geld aanbiedt, dit is om een vervoerbewijs te kopen. Er kan dus geen sprake zijn van een misverstand. De klacht is niet gegrond.

08018
Mevrouw D reisde met een verlopen abonnement. Mevrouw D legt uit dat ze net een vernieuwing had gevraagd. De klacht aan de ombudsman is onontvankelijk omdat er nog geen 30 dagen zijn verlopen sinds mevrouw D haar klacht heeft neergelegd bij de MIVB.
Maar de MIVB aanvaardt uitzonderlijk om het bedrag te beperken tot 10 euro, te betalen binnen 10 dagen. Als die termijn voorbij is, zal ze de toeslag van 100 euro toepassen. De MIVB herinnert eraan dat, tijdens de wachtperiode voor het verkrijgen van een abonnementscontract, het noodzakelijk is om een vervoerbewijs aan te schaffen. De ombudsman is van oordeel dat mevrouw D voldoening heeft gekregen. Hij kan geen gunstiger voorstel doen.

08029
De heer G had geen ander vervoerbewijs getoond dan een kaart waarvan de 10 ritten verbruikt waren voor vorige verplaatsingen. De heer G betwist de inbreuk niet, maar maakt gewag van omstandigheden die volgens hem zouden moeten leiden tot de vrijstelling. Nadat de heer G zijn bevindingen aan de MIVB heeft gestuurd, antwoordt deze dat ze bij de toeslag van 100 euro blijft. De heer G betaalt de toeslag van 100 euro en richt zich tot de ombudsman. Hij vraagt om het proces-verbaal te annuleren. De klacht is ontvankelijk.
Volgens het proces-verbaal toonde de heer G een "ongeldig vervoerbewijs" aan de controleur. De ombudsman onderzoekt de zes punten waaruit het standpunt van de heer G bestaat.
De punten 1 en 2 vatten de persoonlijke situatie van de heer G samen. Hij legt er uit hoe zijn situatie hem ertoe gebracht heeft om ervoor te kiezen 10-rittencontracten op zijn MoBIB Basic-kaart te laden in plaats van zijn schoolabonnement te vernieuwen. De MIVB heeft geen enkel bezwaar tegen deze keuze. Maar na de vaststelling dat de heer G geen enkel geldig contract meer op de getoonde MoBIB Basic-kaart had staan, heeft ze de toeslag gevorderd die werd opgelegd door de tarieven.
In punt 4 legt de heer G uit dat hij ervoor gekozen heeft om aan boord van de tram te blijven zonder voor het traject te betalen omwille van de lage frequentie van de dienstregeling op zondag. Hij was van plan een vervoerbewijs aan te schaffen bij aankomst. Als de MIVB die methode zou goedkeuren, dan zou iedereen kunnen zeggen dat hij zijn rit ging betalen of dat hij dat van plan was. Om dat te vermijden dan moet je ten laatste aan het begin van het traject betalen.
De punten 5 en 6 betreffen de controle en het onmiddellijke vervolg. De controleur heeft aan de heer G voorgesteld om een vervoerbewijs te kopen en dat heeft hij ook gedaan vooraleer de rit verder te zetten. Toch blijft het zo dat de heer G niet over een geldig vervoerbewijs beschikte op het moment van de controle. De aankoop van een vervoerbewijs, na de controle, betekent geen vrijstelling van de toeslag.
Rekening houdend met wat voorafgaat, is het enkel punt 3 dat aan de oorsprong ligt van de moeilijkheden van de heer G. In dit punt 3 van zijn betoog legt de heer G uit dat, als de MoBIB-kaarten het saldo zouden afbeelden, net zoals de Jump-kaarten, hij had kunnen vaststellen dat het saldo nul was en dan zou hij niet op de tram zijn gestapt.
Het is inderdaad juist dat het saldo niet op de MoBIB-kaarten te zien is, maar hetzelfde geldt voor andere chipkaarten zoals bankkaarten. Maar hoewel het niet afgedrukt is op de kaart, kan het saldo op de MoBIB-kaart toch vlot geraadpleegd worden door op de toets "info" te drukken van de ontwaardingstoestellen. Het is dus niet nodig om toegang te hebben tot een Go-toestel om het saldo van de MoBIB-kaart te kennen. Ondanks dat blijft de reiziger aansprakelijk. Het is zo dat de heer G die informatie niet kon verkrijgen aan de halte die hij vaak gebruikt en die geen ontwaarder heeft maar hij kon zich wel informeren gedurende een van zijn vorige ritten.
De heer G vult punt 3 aan door uit te leggen dat hij geen pasmunt (2,50 euro) op zak had voor de aankoop van een rit op het voertuig. Het is alleen jammer dat de heer G zich niet heeft aangemeld bij de chauffeur. Die zou hem een stortingsformulier van 4,60 euro en een regularisatieformulier gegeven hebben.
Overigens kan er geen sprake zijn om een proces-verbaal te annuleren omdat dit verslag uitbrengt over de feiten Onthouden we ook dat het uiteengezette standpunt er niet op wijst dat de inbreuk zou gebeurd zijn in een context van overmacht, wat de vrijstelling van de toeslag had mogelijk gemaakt.
Daarom is de klacht niet gegrond.

08031
De heer K heeft een toeslag en twee administratieve boetes opgelopen. De klacht is ontvankelijk wat betreft de toeslag. Wat betreft de administratieve boetes is de ombudsman niet bevoegd.
De ombudsman noteert onmiddellijk dat de MIVB de toeslag heeft geannuleerd. De heer K heeft dus voldoening gekregen op dit punt.
Wat de administratieve boetes betreft, draagt de MIVB de processen-verbaal over aan de afgevaardigde ambtenaar van het Gewest. Deze ambtenaar betekent de boetes en geeft de middelen aan om bemerkingen door te geven en een beroep in te dienen voor het Hof van Eerste Aanleg.
De ombudsman sluit het dossier.

08044
De zoon van mevrouw D reisde zonder vervoerbewijs in de metro bij een controle. De klacht is ontvankelijk. Het proces-verbaal geeft aan dat de zoon van mevrouw D "zonder vervoerbewijs" reisde.
De MIVB heeft dus een toeslag van 100 euro gevorderd.
Mevrouw D betwist de inbreuk niet, maar ze maakt gewag van omstandigheden die haar zoon en zijn vrienden volgens haar zouden moeten vrijstellen van toeslag. De jongelui reisden elk met een retourticket dat in het station Louiza zou "ingeslikt" zijn bij de opening van de poortjes. Daarom waren ze bij aankomst in het station Zuidstation "zonder vervoerbewijs". De jongelui die Brussel niet kennen, waren ervan overtuigd dat hun kaart ingeslikt was zoals de penningen in de metro van Istanbul waarmee ze vertrouwd zijn als toerist. En aangezien ze Nederlandstalig zijn, hebben ze de uitleg van de controleurs die met hen gepraat hebben in het Frans, niet begrepen.
De MIVB heeft mevrouw D niet gevolgd en bleef bij de toeslag.
De ombudsman noteert dat deze jongelui op de terugweg waren. Ze hebben dus hun ticket op de heenweg moeten valideren. Aangezien ze hun ticket op zak hadden op de terugweg, betekent dit dus dat ze het op de heenweg hadden gerecupereerd na de ontwaarding. Ze wisten dus wel dat de ontwaarders de tickets teruggeven na de ontwaarding. Bijgevolg is de klacht wel ontvankelijk, maar niet gegrond.

09002
Volgens het proces-verbaal reisde mevrouw L "zonder vervoerbewijs". De klacht is ontvankelijk.
Het gaat om de tweede inbreuk in 24 maanden. De MIVB vordert dus een toeslag van 200 euro.
Mevrouw L heeft die niet betaald. De MIVB heeft het bureau Modero belast om de schuld van 200 euro te vorderen. Mevrouw L heeft Modero op de hoogte gebracht dat ze een beroep deed op de ombudsman.
Mevrouw L bevestigt dat ze over een vervoerbewijs met 10 ritten beschikte, dat ze de vorige halte was opgestapt en dat ze er niet in geslaagd was de ontwaarder te bereiken vóór de halte waar de controle plaatsvond. Mevrouw L voegt de scan van een kaart toe die een laatste ontwaardingsactie toont om 16u13 op voertuig 058. Ze preciseert dat ze op het moment van de controle aan het valideren was.
Volgens het proces-verbaal heeft de controle plaatsgevonden om 16u21, i.e. 8 minuten na het ontwaarden van de kaart voorgelegd door mevrouw L. De controleurs prikken het uur van het begin van de controle. Verder vermeldt het proces-verbaal dat mevrouw L geen vervoerbewijs bij zich had. Het proces-verbaal geeft niet aan dat een vervoerbewijs is getoond en de controleur heeft geen opmerking in die zin achtergelaten.
Dus als men zich houdt aan het proces-verbaal en tot bewijs van het tegendeel, heeft mevrouw L geen vervoerbewijs getoond en is de scan van een kaart die 8 minuten vóór de controle ontwaard is. Daarom is de klacht niet gegrond. De ombudsman sluit het bemiddelingsdossier.

09003
De dochter van de heer P werd bekeurd zonder vervoerbewijs. De klacht is ontvankelijk. Volgens het proces-verbaal reisde juffrouw P "zonder vervoerbewijs".
Aangezien ze meerderjarig is, is het aan haar dat de MIVB het proces-verbaal betekent samen met de toeslag van 100 euro. Toch heeft de heer P zijn bevindingen aan de MIVB doorgegeven. De heer P legt uit dat zijn dochter een vervoerbewijs had, meer bepaald een MoBIB-kaart die niet van haar was. De heer P vindt dat het gebruik van de MoBIB-kaart van een derde niet moet gestraft worden wanneer deze kaart geen abonnement bevat, zoals hier het geval is. Zo zou de MIVB eigenlijk geen schade lijden.
In haar antwoord houdt de MIVB zich aan het proces-verbaal "zonder vervoerbewijs" om bij de toeslag van 100,00 euro te blijven. Maar ze stelt de betalingstermijn een eerste keer uit.
De heer P dient dan een tweede klacht in waarbij de MIVB in dezelfde zin antwoordt. De MIVB stelt de betalingstermijn opnieuw uit. Wanneer de termijn opnieuw is verstreken, belast de MIVB het bureau Modero met de inning van de schuldvordering. De ombudsman noteert dat, als de controleur "zonder vervoerbewijs" aanduidt op het proces-verbaal, hij geen melding maakt van een vervoerbewijs dat mevrouw P zou voorgelegd hebben. Door zo te handelen heeft de controleur mevrouw P heel wat moeilijkheden bespaard. Want wanneer een reiziger hem de MoBIB-kaart van een derde toont, neemt de controleur de kaart in beslag en bedraagt de toeslag 380 euro.
Verder, en in tegenstelling tot de redenering van de heer P, lijdt de MIVB wel schade wanneer een reiziger de MoBIB-kaart van een derde gebruikt, zelfs als die geen abonnement bevat. Want het tarief van de contracten op de MoBIB-kaart is lager dan het tarief van de Jump-kaarten. De schade is weliswaar beperkt maar ze bestaat.
Bovendien past de MIVB enkel het Regeringsbesluit toe dat de tarieven bepaalt.
De heer P legt ook uit dat hij al een schoolabonnement voor zijn dochter heeft betaald op 1 juli en hij vindt bijgevolg dat de MIVB haar het abonnement had moeten afleveren op 3 juli, de dag van het incident.
Maar omdat de overschrijving pas gebeurde op 1 juli, kon het abonnement niet verkregen worden tegen de dag van het incident. Je moet 10 dagen rekenen alvorens het abonnement bruikbaar is. Dat is de tijd nodig om de databases aan te passen en de MIVB maakt de koper attent op deze termijn bij de aankoop van het abonnement.
Bovendien kan de MIVB geen schoolabonnement afleveren zonder het schoolattest, als voorwaarde voor de korting, ontvangen te hebben.
Men kan in juni geen attest afleveren aan een meisje dat zich nog niet heeft ingeschreven voor september, wetend dat het meisje 18 jaar is en ze dus niet meer onderworpen is aan de schoolplicht. Maar de scholen hebben er geen probleem mee om in juni attesten af te leveren voor het volgende schooljaar aan leerlingen die al ingeschreven zijn.
De ombudsman herinnert de heer P eraan dat de verantwoordelijke voor de abonnementen hem gebeld had om te benadrukken dat het leveren van een attest verplicht was.
Na het nemen van inlichtingen heeft de afdeling abonnementen het attest uiteindelijk in september ontvangen. De vraag is onmiddellijk behandeld. Het abonnement zou bruikbaar moeten geweest zijn vanaf de 7e.
Als besluit verklaart de ombudsman dat de klacht niet gegrond is, noch wat betreft de toeslag, noch wat betreft de aflevering van het schoolabonnement.
De ombudsman kan dus geen voorstel doen.

09006
De heer E is verwonderd dat zijn neefje, jonger dan 12 jaar, dat zonder vervoerbewijs reisde samen met twee volwassenen die er wel een hadden, een bekeuring kreeg op het net van de MIVB. Omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB, is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.
De ombudsman herinnert de heer E eraan hoe hij zijn bemerkingen kan bezorgen aan de MIVB (inbreuken@mivb.irisnet.be) en geeft hem wat uitleg over de tarieven die van toepassing zijn op kinderen jonger dan 12 jaar.
Er bestaat geen "principe voor gratis transport voor mensen jonger dan 12 jaar" dat overal in België geldig zou zijn. Het openbaar vervoer is een regionale bevoegdheid en de tarieven verschillen afhankelijk van het net.
Bij de TEC is het vervoer gratis voor kinderen van 0 tot 11 jaar.
Op het net van De Lijn en op dat van de MIVB is het vervoer gratis vóór 6 jaar.
Voor De Lijn kunnen kinderen tussen 6 en 11 jaar gratis op het net reizen als ze vergezeld zijn van een abonnee van 12 jaar of ouder.
Van 6 tot 11 jaar krijgt men de "Buzzy Pass" van De Lijn gratis mee op vertoon van de kaart voor grote gezinnen en een identiteitsbewijs.
Voor het MIVB-net kunnen kinderen van 6 tot 11 jaar gratis reizen op voorwaarde dat ze houder zijn van een MoBIB-kaart met het "J"-abonnement. Als ze gevestigd zijn in het Brussels Gewest, wordt de MoBIB-kaart vergezeld van een papieren bijvoegsel "J" waarmee ze overal kunnen reizen (niet enkel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest) met De Lijn.
Anders gezegd, als men zich aan het reglement houdt, is het niet toegestaan aan een kind jonger dan 12 jaar – zelfs wanneer het begeleid is – om op het net van de MIVB te circuleren zonder vervoerbewijs.

Opmerking: Het zou handig zijn om de gebruiksvoorwaarden van gelijkaardige vervoerbewijzen te harmoniseren.

09018
De heer S betwist een inbreuk. De klacht is ontvankelijk.
Het proces-verbaal geeft aan dat de heer S geen vervoerbewijs bij zich had. De MIVB vordert een toeslag van 100 euro. In de mail, die hij richt tot de MIVB, legt de heer S uit dat hij een ticket heeft gekocht voor de rit naar het metrostation Zuidstation en dat hij dit op geldige wijze heeft ontwaard. Wanneer de poortjes van de sas zijn opengegaan dacht hij zijn vervoerbewijs langs de andere kant te kunnen recupereren, zoals in Kopenhagen het geval is, zei hij. Bij gebrek aan bewijs heeft hij toch beslist om het traject verder te zetten zonder ticket. De MIVB vordert een toeslag van 100 euro.
De ombudsman brengt de heer S op de hoogte dat hij zich, net als de MIVB, aan de wet moet houden. Hij verduidelijkt dat men ook in Kopenhagen het vervoerbewijs moet bewaren tot het einde van het traject op straffe van boete. Bijgevolg verklaart de ombudsman de klacht als ongegrond en sluit hij het dossier af.

09023
Mevrouw E betwist een inbreuk. Haar klacht is ontvankelijk.
De ombudsman doet opmerken dat het om een derde overtreding gaat en dat de twee vorige betaald zijn. Volgens het proces-verbaal was de aan de controleur getoonde eenritkaart "niet geldig".
De MIVB eist de toeslag van 200 euro van mevrouw E die uitlegt dat ze de kaart in het ontwaardingstoestel heeft gestoken maar dat het toestel de ontwaarding niet heeft afgedrukt.
In haar antwoord herinnert de MIVB eraan dat de toeslag naar 200 euro wordt verhoogd vanaf een tweede inbreuk binnen 24 maanden en ze voegt eraan toe dat ze geen onderzoek kon doen omdat mevrouw E niet vermeldt waar noch wanneer de poging tot ontwaarding gebeurde.
De ombudsman, die "toegang heeft tot alle boeken van de MIVB", stelt vast in de ontwaardingslijsten dat de kaart wel degelijk ontwaard is maar wel de dag na de inbreuk. Anders gezegd, vermits het om een eenritkaart ging die bijgevolg slechts één keer kan ontwaard worden, was ze niet ontwaard op de dag van het incident. Bijgevolg brengt de ombudsman mevrouw E op de hoogte dat haar klacht niet gegrond is en sluit hij het dossier af. Hij stelt voor om aan recouvrement@stib.irisnet.be de toestemming te vragen om de betalingen te spreiden.

09026
De heer A betwist een inbreuk. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
Na het nemen van inlichtingen, brengt de ombudsman de heer A op de hoogte dat hij al verscheidene maanden reisde met een verlopen jaarabonnement en meldt hem hoe te werk te gaan om een eventuele betwisting in te dienen bij de MIVB (inbreuken@mivb.irisnet.be).

10001
Een sociale werker komt tussen ten voordele van de heer H die een toeslag heeft opgelopen maar die onvermogend is. Bij gebrek aan voorafgaand bezwaar ingediend bij de MIVB is de klacht niet ontvankelijk bij de ombudsman.
Maar de ombudsman meldt dat de MIVB beslist heeft om niet verder te gaan met de inning van de toeslag in kwestie.

10010
De heer E betwist de toeslag die zijn zoon die zonder vervoerbewijs reisde, opliep aangezien zijn laatste abonnement verlopen was.
De heer E stelt de MIVB verantwoordelijk voor het niet-vernieuwen van het schoolabonnement want volgens hem heeft ze nagelaten om hem het "herinschrijvingsformulier" door te sturen.
Bovendien is hij misnoegd omdat hij het proces-verbaal in het Nederlands heeft ontvangen. De heer E denkt te mogen bevestigen dat de processen-verbaal opgesteld in Brussel in de twee talen moeten opgesteld worden. De MIVB blijft bij haar toeslag van 100 euro. De klacht is ontvankelijk.
Betreffende het taalgebruik meldt de ombudsman aan de heer E dat de processen-verbaal niet tweetalig zijn, maar dat er een mogelijkheid is om het proces-verbaal te vragen in de voorkeurstaal.
Het ontbreken van vervoerbewijs kan niet toegeschreven worden aan de MIVB. Bij gebrek aan abonnement belet niets om een ander vervoerbewijs te kopen. Daarbij komt dat, hoewel het juist is dat de MIVB een mailing stuurt aan het eind van het schooljaar, er geen verplichting is te wachten op dit bericht om het abonnement te vernieuwen. Na het inwinnen van informatie gebeuren slechts 13 % van de hernieuwingen als gevolg van de mailing en 87 % spontaan.
De ombudsman noteert ten slotte dat op het moment van het antwoord het abonnement nog steeds niet vernieuwd was. Hij maakt de heer E er attent op dat het verplicht is een geldig vervoerbewijs aan de controleur te tonen.
In dit dossier is er geen overmacht die heeft belet of die nog belet om een vervoerbewijs aan te schaffen. Bijgevolg is de klacht niet gegrond.

10014
De heer K liet zich bekeuren terwijl hij met een meermaals niet-ontwaarde kaart reisde. Hij heeft de toeslag betaald en vraagt om terugbetaling. Zijn klacht is ontvankelijk.
Het proces-verbaal vermeldt dat de heer K een "meermaals niet-ontwaarde kaart" toonde. De heer K betwist de inbreuk niet, maar meent dat de omstandigheden hem zouden moeten vrijstellen van toeslag. Want in de euforie om naar de Memorial Van Damme te gaan, is hij vergeten om zijn kaart te ontwaarden in het metrostation Centraal Station. Hij voegt eraan toe dat er geen poortjes zijn aan het metrostation Centraal Station en ook geen ontwaarder aan boord van de rijtuigen. De MIVB is bij de toeslag gebleven.
De ombudsman herinnert eraan dat de klant verantwoordelijk is voor de geldigheid van zijn vervoerbewijs, dat er ontwaarders zijn bij elke toegang en dat hij herinnerd wordt aan de verplichting om te beschikken over een geldig vervoerbewijs. Kortom, de klacht niet gegrond.

10016
Mevrouw G reisde zonder geldig vervoerbewijs. Ze betwist de overtreding niet. Maar ze legt uit dat ze een abonnement heeft gekocht op de dag zelf van de controle maar dat ze niet wist dat ze dit moest valideren. De MIVB heeft die uitleg niet aanvaard en blijft bij de toeslag van 100 euro. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
Uit onderzoek blijkt dat mevrouw G op het moment van de vaststelling al meer dan een maand geen abonnement meer had. Ze heeft misschien wel een abonnement gekocht op de dag van de overtreding maar verscheidene uren later. De klacht is niet gegrond. Mevrouw G kan een betalingsplan verkrijgen als ze dat wil.

10039
Een OCMW komt tussen ten voordele van de heer G die asielaanvrager is en een bekeuring heeft gekregen zonder vervoerbewijs op het net van de MIVB. Noch de heer G noch het OCMW hebben een klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk. De ombudsman legt de procedure uit.
Het OCMW richt zich vervolgens tot de MIVB. Die blijft bij de toeslag van 100 euro.
Het OCMW wendt zich vervolgens naar de ombudsman en benadrukt dat de heer G asielaanvrager is en over geen andere inkomsten beschikt dan een kleine toelage van zowat 50 euro per week.
De ombudsman stelt vast dat geen enkele wettelijke bepaling voorziet dat kansarmen gratis mogen reizen. Bijgevolg heeft de MIVB geen reden om de zaak te klasseren. De klacht is niet gegrond.
De ombudsman stelt voor zich te inspireren op het procedé dat andere OCMW's hebben toegepast. Zij verkregen een betalingsplan dat ze zelf hebben aangezuiverd.

10040
Mevrouw F vraagt inlichtingen over haar inbreukdossier. De ombudsman verklaart zich onbevoegd omdat er sprake is van een veroordeling door de Vrederechter.
Mevrouw F moet nog 1360,52 euro. Naast de toeslagen voor een bedrag van 100 euro voor de eerste en 200 euro voor de volgende op een termijn van 24 maanden, heeft de Rechter veroordeeld tot het betalen van de kosten van het proces. De ombudsman stelt mevrouw F voor opnieuw contact op te nemen met de deurwaarders om haar schuld zo goed mogelijk af te lossen.

11011
De heer W betwist een toeslag. De klacht is ontvankelijk.
De heer W wijt het niet ontwaarden aan een defect van de ontwaarder.
Volgens het proces-verbaal reisde de heer V echter "zonder vervoerbewijs".
Daarom is de MIVB bij de toeslag van 100 euro gebleven.
In zijn klacht bij de ombudsman maakt de heer W ook melding van e-mails waarop de MIVB niet zou geantwoord hebben.
De ombudsman merkt dat de twee e-mails waarover sprake twee vragen tot terugbetaling van ontwaardingen betreffen. Die klachten hebben niets te maken met de inbreuk en zullen dus ook geen invloed hebben op de behandeling ervan.
De heer W heeft een kaart bezorgd. Maar het is uiteraard op het moment van de controle dat men een vervoerbewijs moet kunnen tonen. Wanneer de controleur geconfronteerd wordt met een niet-ontwaarde kaart voor de lopende rit, noteert hij het kaartnummer op het proces-verbaal en vervangt hij de vermelding "zonder vervoerbewijs" door een andere, zoals "meermaals niet-ontwaarde kaart".
De controleur is beëdigd. De op een later tijdstip verstuurde kaart kan niet in overweging genomen worden. Daarom is het ook nutteloos om te onderzoeken op welk tijdstip de anonieme kaart ontwaard werd. Bijgevolg is de klacht niet gegrond.

11017
De heer K betwist een inbreuk. Hij heeft klacht neergelegd voor identiteitsdiefstal.
De heer K legt uit aan de ombudsman dat hij de situatie probeerde uit te leggen aan het bureau Modero maar dat hij daar geen gehoor kreeg. Toch kan de heer K geen enkel bewijs geven van dit telefoongesprek met het bureau Modero en er is geen spoor bij de MIVB over een klacht van de heer K. Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.
Toch neemt de ombudsman contact op met de dienst invorderingen van de MIVB en geeft een kopie door van de klacht omtrent identiteitsdiefstal. De MIVB geeft dan instructie aan het bureau Modero om de vervolgingen stop te zetten.
Toch had het incassobureau al een aanmaning verstuurd. De heer K hoeft hier geen gevolg aan te geven. Toch ontvangt de heer K een maand later een nieuwe aanmaning van het bureau Modero.
De heer K wendt zich opnieuw tot de ombudsman. Dit keer is de klacht ontvankelijk.
De dienst Credit and Collection bevestigt aan de ombudsman dat de heer K hier geen gevolg aan moet geven. De dienst Credit and Collection zal nog instructies geven aan het bureau Modero. Dit moet de heer K aanschrijven.

11027
De heer en mevrouw N betwisten de toeslag opgelegd aan hun zoon. De klacht is ontvankelijk.
Volgens het proces-verbaal heeft de zoon aan de controleur een 5-rittenkaart getoond die niet ontwaard was voor de lopende rit.
Het echtpaar N heeft de inbreuk onmiddellijk betwist bij de MIVB. Ze bevestigen dat hun zoon had ontwaard en dat het poortje open was. Maar ze geven de plek van de ontwaarding niet aan.
De MIVB heeft geantwoord met de vraag om het origineel van de kaart te bezorgen. Het echtpaar N heeft de kaart doorgegeven.
De MIVB heeft de magneetband van de kaart gelezen. Er bleef nog een niet-ontwaarde rit over, terwijl de vorige ontwaarding dateert van verscheidene maanden geleden. Dus op het moment van de controle was de kaart niet ontwaard voor de lopende rit.
In hun antwoordfax blijven de ouders N erbij dat hun zoon wel degelijk ontwaard heeft en dat de ontwaarder "niet meldt of er een goede of slechte ontwaarding gebeurd is".
De ombudsman stelt vast dat, als men verwijst naar het lezen van de magneetband, het onbetwistbaar is dat de kaart niet ontwaard is voor de betwiste rit. De MIVB heeft een kopie van het resultaat van deze lezing naar de echtgenoten N gestuurd. Daaruit blijkt duidelijk dat de kaart al verscheidene maanden niet ontwaard was.
Maar de MIVB zal de oprechtheid van de betrokken reiziger nooit in vraag stellen wanneer de kaart niet ontwaard is. Toch blijft een inbreuk die te goeder trouw gepleegd is ook een inbreuk.
En de reiziger kan trouwens, buiten de signalen van de ontwaarder, ook de afdruk van het saldo op de kaart bekijken. Want een magneetkaart vermeldt het saldo na ontwaarding.
Als de laatste van de 5 ritten is ontwaard, dan is het saldo 0. Als de laatste rit niet ontwaard is, dan vermeldt het saldo 1. Maar de MIVB heeft zich niet beperkt tot het lezen van de afgedrukte vermeldingen en heeft zelfs de magneetband gecontroleerd met de gekende resultaten.
Bijgevolg verklaart de ombudsman de klacht als niet gegrond en sluit hij het dossier af.

11028
Juffrouw A heeft een klacht ingediend bij de MIVB om een inbreuk te betwisten. Omdat ze nog geen antwoord heeft gekregen, wendt juffrouw N zich tot de ombudsman. Maar er zijn geen 30 dagen voorbij sinds de MIVB de klacht ontvangen heeft. Dus is de ingediende klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. De MIVB bezorgt toch een kopie aan de ombudsman van het antwoord dat ze ondertussen bezorgde aan de klaagster. De MIVB heeft het dossier geklasseerd mits betaling van 10 euro. Indien ze niet akkoord is, kan mevrouw M nog terecht bij de ombudsman. Maar ze is tevreden.

11035
De zoon van mevrouw P heeft een ongeldige kaart getoond.
Mevrouw P legt uit dat zijn zoon de kaart bij de chauffeur heeft gekocht. Hij wist niet dat hij de kaart moest ontwaarden. Het is de eerste keer dat hij de tram neemt in Brussel. Het gezin woont op het platteland in Duitsland waar je het openbaar vervoer neemt met een abonnement. Hij kan noch spreken noch schrijven in het Frans of in het Nederlands, De controleur heeft hem niet begrepen. De chauffeur heeft hem niet geholpen.
Mevrouw P heeft zich al gericht tot de MIVB. Die bleef bij de toeslag van 100 euro. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
Het proces-verbaal vermeldt dat de kaart "niet geldig" was. De bekeurder vermeldt het uur, het voertuignummer en ten slotte het kaartnummer op het document.
Na onderzoek door de ombudsman blijkt dat de eenritkaart ontwaard was in de maand juni 2012 op een bus van lijn 64.
De klacht is niet gegrond.

12005 (vervolgt van 11019)
De heer S is niet tevreden over het antwoord van de MIVB wat betreft zijn inbreukdossier. De heer S bevestigt dat hij een kaart heeft getoond die ontwaard was voor de lopende rit. Zijn nieuwe klacht is ontvankelijk.
De ombudsman noteert dat de datum van de klacht bij de ombudsman later ligt dan de nieuwe betalingstermijn van de toeslag, zoals de MIVB die had uitgesteld in haar antwoord.
Volgens het proces-verbaal van het dossier heeft de heer S een "meermaals niet-ontwaarde kaart" getoond aan de controleur. De ombudsman stelt vast dat blijkt uit de verklaringen van de heer S dat het ontwaarden wel degelijk gebeurde na het opstappen van de bus. Ondertussen had de heer S vrienden ontmoet met wie hij een gesprek had alvorens te ontwaarden. Bovendien blijkt uit het onderzoek dat de controle begon vóór het tijdstip waarop de kaart die de heer S toont, ontwaard is. Anders gezegd, de ontwaarding heeft pas plaatsgevonden in aanwezigheid van de controleurs en terwijl de rit al was aangevat. Dat komt dus neer op een overtreding.
Aangezien het niet de eerste inbreuk is in 24 maanden, wordt de toeslag opgetrokken tot 200 euro.
Wat de inbreuk en de toeslag betreft, is de klacht niet ontvankelijk.
Verder maakt de heer S melding van een getuigenis bij de politiediensten die de beëdigde controleur in vraag stelt, maar hij is niet van plan klacht in te dienen en bezorgt geen kopie van het proces-verbaal van verhoor opgesteld door de politiedienst.
De MIVB van haar kant voert een onderzoek over de elementen die de heer S ertoe brengen de controleur in vraag te stellen.
Dit heeft geen enkel effect op de toeslag. Die blijft verschuldigd omdat de inbreuk naar behoren is vastgesteld.
De heer S klaagt ook over de inbeslagneming van het vervoerbewijs. De ombudsman meldt hem dat hij het probleem apart zal behandelen.
Hij sluit het bemiddelingsdossier dus hier af wat betreft de toeslag en spoort de heer S aan om de toeslag zonder verwijl te betalen.

12007
Mevrouw C betwist een inningsincident. Ze reisde met twee kaartjes en per ongeluk heeft ze de controleur het niet ontwaarde kaartje getoond.
De klacht is ontvankelijk.
Volgens het proces-verbaal van het dossier reisde mevrouw C "zonder vervoerbewijs" op het moment van de controle. Ze legt uit dat ze eerst een niet-ontwaard vervoerbewijs toonde en daarna een bewijs dat wel ontwaard was. Maar de MIVB blijft bij het proces-verbaal van de beëdigde ambtenaar.
De ombudsman legt uit aan mevrouw C dat hij ook rekening moet houden met het proces-verbaal. Daarom verklaart hij dat de klacht niet gegrond is. De toeslag bedraagt 200 euro omwille van een inbreuk gepleegd binnen de voorafgaande 24 maanden.
Een verklaring van ongegrondheid sluit het bemiddelingsdossier af.

12008
Mevrouw P wendt zich tot de ombudsman om het inbreukdossier van haar zoon te betwisten die zich zonder vervoerbewijs op de tram van lijn 25 van de MIVB bevond. Maar de Vrederechter van het kanton Schaarbeek heeft de heer P veroordeeld in deze zaak. Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk en wordt het dossier afgesloten.

12015
De heer L heeft een inbreuk betwist. De MIVB blijft bij haar positie. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
Volgens het proces-verbaal heeft de heer L een "meermaals niet-ontwaarde kaart" getoond aan de controleur. Het gaat om een MoBIB Basic-kaart. De heer L betwist de inbreuk niet, maar meldt omstandigheden die volgens hem zouden moeten leiden tot de vrijstelling van toeslag van 100 euro.
Hij legt uit dat er veel volk was op de tram van lijn 55 tussen Liedts en Rogier en dat het ontwaardingstoestel niet werkte. Hij voegt eraan toe dat hij, na het horen van een "beep", dacht dat de validering had plaatsgevonden.
De MIVB herinnerde eraan dat de reiziger verantwoordelijk is voor het valideren en bleef bij de toeslag van 100 euro.
De ombudsman stelt vast dat de validering zich enkel voordoet wanneer de chipkaart dicht genoeg bij het toestel komt. Het systeem is gelukkig niet gekalibreerd om een rit te ontwaarden in de zak van een reiziger die zich ter hoogte van een zuil bevindt. De ombudsman kan van de MIVB niet verwachten dat ze afziet van de toeslag in de omstandigheden die de heer L beschrijft. Er is geen voorbeeld waar de MIVB - of de rechtbank - de toeslag heeft vrijgesteld als gevolg van een panne van een ontwaarder of omdat er te veel volk was op de tram.
Wat betreft de wens van de heer L om de database van de MoBIB-kaart te laten onderzoeken, heeft de ombudsman twee opmerkingen.
De eerste handelt over het gebruik en de communicatie van de gegevens.
De MIVB gebruikt samengevoegde gegevens om er statistieken van te maken. De toegang tot individuele gegevens is onderworpen aan de regels en de machtigingen van de Privacycommissie. De heer L kan toegang vragen volgens de regels van de Commissie, i.e. door een aanvraag in te dienen via een formulier. De Commissie heeft enkele mensen van de MIVB gemachtigd om in die omstandigheden de gevraagde gegevens door te geven.
Maar de historiek van de ritten zou geen enkele invloed hebben op de inbreuk of op de toeslag die eruit voortvloeit.
Kortom, bij gebrek aan argument, brengt de ombudsman de heer L op de hoogte dat de klacht bij de ombudsman niet gegrond is en hij sluit het bemiddelingsdossier af.
De heer L zal toch opnieuw bij de ombudsman komen aankloppen met de hoop "de inbreuk te herkwalificeren". Hij wenst dat de MIVB doet alsof zijn MoBIB-kaart geladen was met een abonnement zodat de toeslag beperkt blijft tot 10 euro.
De ombudsman dient hem eraan te herinneren dat, volgens het Regeringsbesluit van 27 juni 2013, noch de klager noch de MIVB kunnen terugkomen bij de ombudsman wanneer die heeft verklaard dat de klacht niet gegrond is.
Wanneer een magneetkaart niet ontwaard is of een MoBIB-kaart geladen is met aparte ritten, dan bedraagt de toeslag 100 euro als dit de eerste inbreuk in 24 maanden is.
Maar als het gaat om het gebrek aan validering van een MoBIB-kaart geladen met een abonnement, dan bedraagt de toeslag 10 euro wanneer die betaald wordt binnen 10 werkdagen na de inbreuk. De MoBIB Basic-kaarten zijn niet op naam en kunnen geen abonnement ondersteunen.
Bijgevolg kan niet overwogen worden om de inbreuk te "herkwalificeren" in de hoop de toeslag tot 10 euro te kunnen beperken.
Aan de andere kant, aangezien de bemiddeling een poging was tot buitengerechtelijke regeling, kan de heer L nog terecht op de rechtbank. In dat geval verklaart de ombudsman zich onbevoegd.
De Vrederechter kan veroordelen tot het betalen van de gerechtskosten. Het is aan de heer L om in zijn belang te handelen.

12020
Een Vereniging komt tussen bij de ombudsman ten voordele van twee personen die een bekeuring kregen bij een georganiseerde uitstap. De ombudsman begint met de waarschuwing dat, aangezien beide dossiers identiek zijn, ze ook identiek zullen behandeld en beantwoord worden. Volgens de twee processen-verbaal hadden mevrouw Ö en de heer E geen vervoerbewijs bij zich in station MADOU. In haar betekeningen stelt de MIVB de betalingstermijn van de toeslagen van 100 euro vast op 15 dagen na de datum van betekening. De e-mail gericht tot inbreuken@mivb.irisnet.be door de vzw betwist deze inbreuk niet.
Maar er werd melding gemaakt van omstandigheden waarvan de klagers hopen dat ze zouden kunnen leiden tot de vrijstelling van de toeslag.
De vormingswerkster, verantwoordelijk voor de cursistengroep waar mevrouw Ö en de heer E deel van uitmaakten, "was in het bezit " van het vervoerbewijs van beide personen. Die zijn afgestapt in MADOU terwijl de vormingswerkster is verder gereisd tot KRUIDTUIN.
De vzw voegt een kopie toe van een 10-rittenkaart die ontwaard is voor 5 ritten om 9u06 en voor 2 ritten om 11u47.
De MIVB heeft rechtstreeks geantwoord aan mevrouw Ö en aan de heer E via briefwisseling. Ze herinnert eraan dat men een vervoerbewijs moet kunnen tonen op het moment van de controle. Ze stelt de betalingstermijn echter wel uit met veertien dagen.
De dag na de vervaldatum belt de vzw naar de MIVB. Die verwijst ze door naar de ombudsman.
De ombudsman herinnert eraan dat hij, in het onderzoek naar de klacht, rekening moet houden met de wet. Volgens artikel 3, 7° van het Regeringsbesluit van 13 december 2007, dat bepaalde voorwaarden oplegt bij de exploitatie van het openbaar vervoer, is het verboden "de se trouver dans un véhicule ou en zone contrôlée sans être en possession d'un titre de transport valable". Dat belet niet dat een reiziger betaalt voor een ander en het vervoerbewijs bij zich houdt. Maar dan moeten beiden wel samen reizen, zodat het bewijs ook kan getoond worden op het moment van de controle.
In tegenstelling tot wat de MIVB schreef in het antwoord gaat het er niet om de oprechtheid te bewijzen. Bij een inbreuk wordt die oprechtheid niet in vraag gesteld.
Het gaat er alleen om te tonen dat men "in het bezit" is van een geldig vervoerbewijs.
Verder is er geen voorbeeld waar de ombudsman heeft voorgesteld aan de MIVB om af te zien van een toeslag in een gelijkaardige situatie, welke de bijzondere situatie van de klagers ook was. Kortom, de ombudsman verklaart de klacht als niet gegrond en sluit het bemiddelingsdossier af. Hij voegt eraan toe dat mevrouw Ö en de heer E contact kunnen opnemen met de deurwaarders van Modero om de betaling van de respectievelijke toeslag te spreiden.

12022 (zie 11016)
Aangezien er 30 dagen zijn voorbijgegaan sinds de indiening van de klacht bij de MIVB, legt de heer K het inbreukdossier van zijn zoon voor aan de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.
Volgens het proces-verbaal had de zoon van de heer K geen vervoerbewijs bij zich op een bus van lijn 34 aan de Naamse Poort.
De ombudsman maakt de heer K attent op het feit dat het proces-verbaal van de beëdigde ambtenaar rechtsgeldig is, tenzij een bewijs wordt aangeleverd om dit in twijfel te trekken.
Hij voegt eraan toe dat geen enkele procedure toelaat om een confrontatie te organiseren van de controleur met de persoon die het voorwerp uitmaakt van het proces-verbaal.
Verder heeft de MIVB de bemerkingen van de zoon van de heer K onderzocht. Hij is dus niet ontnomen van het recht om gehoord te worden.
In haar antwoord heeft de MIVB de betalingstermijn al uitgesteld.
Het bedrag van de toeslag is 200 euro omdat het gaat om een tweede inbreuk in een termijn van 24 maanden, in overeenstemming met het Regeringsbesluit dat de tarieven voor het openbaar vervoer bepaalt.
Wat betreft het bepalen van de identiteit van de jongeman via een klasagenda, bepaalt artikel 5 van het Regeringsbesluit van 13 december 2007 dat bepaalde voorwaarden voor de exploitatie van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vastlegt, dat "le public est tenu de s'identifier à l'aide d'une pièce d'identité valable lorsque le personnel de contrôle en fait la demande" en dat – volgens artikel 12 – de inbreuken in artikel 5 aanleiding geven tot het opleggen van een administratieve boete met een bedrag tussen € 75 en € 250.
De ombudsman noteert dat het proces-verbaal werd opgesteld in het Nederlands en dat de heer K in zijn eerste e-mail vroeg om de procedure in het Frans te laten verlopen.
De MIVB heeft in het Frans geantwoord maar ze heeft het proces-verbaal nog niet in het Frans gestuurd. Conform de vraag van de heer K zal de MIVB hem een kopie in het Frans bezorgen van het initiële proces-verbaal.
Als conclusie is de klacht bij de ombudsman niet gegrond wat betreft de inbreuk.
Ze is gegrond wat betreft de taal van het proces-verbaal en de MIVB zal de heer K voldoening geven op dit punt.
Wat betreft de spreiding van de betaling van de toeslag van 200 euro, moet de heer K zich richten tot het bureau Modero.

12025
Een vereniging komt tussen ten voordele van een minderjarige die onder hun hoede is. Deze is een toeslag van 380 euro verschuldigd omdat hij reisde met een abonnement geleend van een vriend die een naam heeft die op de zijne lijkt. De vereniging richt zich rechtstreeks tot de ombudsman. Ze heeft geen klacht ingediend bij de MIVB. Bijgevolg is de ingediende klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.
De ombudsman stelt voor om er, ingeval de jongeman zelf de houder is van een abonnement, aan te herinneren dat het vergeten van een abonnement aanleiding geeft tot een lagere toeslag dan het gebruik van het abonnement van een derde.

2.1.3.2. Verlies, diefstal, vergetelheid

01001
Mevrouw V vraagt de vernietiging van een toeslag. Mevrouw V reisde zonder vervoerbewijs bij zich op een bus van de lijn 98. Ze heeft de 100 euro niet binnen de gevraagde termijn betaald en de dienst vorderingen van de MIVB heeft het dossier dus overgedragen aan de deurwaarders. De klacht is ontvankelijk.
Mevrouw V bevestigt dat ze heeft getracht een rit te valideren op haar MoBIB-kaart.
Verder vermeldt het proces-verbaal van de beëdigde ambtenaar dat ze geen vervoerbewijs bij zich had. De ombudsman noteert dat de vermelding "zonder vervoerbewijs" geen dubbelzinnigheid openlaat. Behalve bij het aanvoeren van bewijzen, moet men zich vertrouwen op het proces-verbaal van de beëdigde ambtenaar. Bovendien blijkt uit de briefwisseling van mevrouw V dat ze zich bewust was dat de validering niet gebeurd was maar dat ze toch haar rit heeft verdergezet van CERIA naar Heldensquare.
De MIVB vindt, zoals ze heeft geschreven aan mevrouw V, dat het defect van een MoBIB-kaart haar niet vrijstelt van de verplichting om haar rit te betalen. Maar dit is nu net wat mevrouw betwist, nadat ze nieuwe moeilijkheden heeft ondervonden. Want mevrouw V heeft gemerkt dat haar MoBIB-kaart in een eerste fase correct werkte. Vervolgens, toen ze vaststelde dat de kaart niet meer werkte, is mevrouw V naar Bootik ROGIER gegaan. De MIVB heeft haar een MoBIB-kaart gegeven in ruil voor de kaart die niet werkte. Maar de 9 overblijvende ritten waren niet overgedragen op haar nieuwe MoBIB-kaart. Na verscheidene oproepen naar het Contact Centre van de MIVB – die haar telefoonfactuur hebben aangedikt met 7,9250 euro zoals mevrouw V vaststelde – heeft de MIVB haar gemeld dat de 9 ritten pas de woensdag daarop zouden geladen zijn.
Mevrouw V heeft hieruit afgeleid dat ze enerzijds ondertussen geen maandabonnement kon laden, en anderzijds dat ze eigenlijk "verplicht" was om zonder geldig vervoerbewijs te rijden aangezien de MIVB volgens haar redenering zijn klanten die al een vervoerbewijs hebben gekocht, niet kan opleggen om naast het bedrag van de aankoop te beschikken over een ander bewijs als het eerste defect is.
De ombudsman brengt mevrouw V op de hoogte dat deze conclusies gebaseerd zijn op uitgangspunten die niet standhouden na analyse.
Want niets belet om op de MoBIB-kaart zowel ritten als een abonnement te laden. Bovendien geeft de chauffeur aan de reiziger zonder geld die erom vraagt en een identiteitsbewijs voorlegt, een overschrijvingsformulier zodat die de prijs van het vervoer kan regelen. De MIVB heeft er dus voor gezorgd dat men nooit "verplicht" moet zijn om zonder vervoerbewijs te reizen.
De ombudsman besluit dat de inbreuk is gepleegd en dat ze geen gevolg is van overmacht.
Daarom is de toeslag van 100 euro zeker verschuldigd.
Maar omwille van de verwikkelingen bij de vervanging van de MoBIB-kaart, heeft de ombudsman verkregen dat de afdeling Customer Care van de STIB 2 extra ritten op de kaart zal laden.
Verder vestigt de ombudsman de aandacht van de MIVB op het feit dat – hoewel de inbreuk is vastgesteld en de toeslag zeker verschuldigd is – de commerciële geste verder zou kunnen gaan dan de 2 MoBIB-ritten die slechts een symbolische compensatie zijn voor de moeilijkheden ondervonden bij de vervanging van de kaart.
In een eerste fase aanvaardt de dienst Credit and Collection om uit te stellen tot een compleet nieuwe evaluatie.
Ten slotte aanvaardt de dienst Credit and Collection, om commerciële redenen, om het dossier te annuleren bij de deurwaarders en de schuld van mevrouw V te beperken tot 12 € in plaats van 100.

01014
Mevrouw Z betwist twee overtredingen. Zij heeft een klacht ingediend bij de politie voor identiteitsdiefstal. Haar klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman brengt mevrouw Z op de hoogte dat, na zijn tussenkomst, de afdeling Credit and Collection van de MIVB aan de deurwaarders de opdracht heeft gegeven de procedure voor beide overtredingen te annuleren.

01024
De zoon van mevrouw E moet een toeslag van 10 euro betalen omdat hij zijn schoolabonnement was vergeten. Indien hij dit niet binnen de 10 werkdagen betaald, wordt deze toeslag 100 euro. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman merkt op dat mevrouw E de overtreding niet betwist. Haar zoon had zijn MoBIB-kaart vergeten. Wanneer de MoBIB-kaart geladen met een geldig wekelijks, maandelijks, driemaandelijks, jaarlijks of met een vervoerbewijs/-contract vergeten wordt, bedraagt de toeslag 10 euro indien de betaling binnen de 10 werkdagen wordt uitgevoerd. Indien de betaling niet binnen de 10 werkdagen wordt uitgevoerd, wordt de toeslag 100 euro. Bij gebrek aan argumenten is de klacht niet gegrond.
De ombudsman deelt echter de mening van mevrouw E wanneer ze zegt dat ze het bedrag van 100 euro hoog vindt. Hij voegt eraan toe dat hij al de aanbeveling heeft geformuleerd de schalen van de toeslagen te herzien. Hij is wat dit betreft trouwens al voor een deel gevolgd geweest, omdat er nu geen toeslag van 400 euro meer is.

02036
Mijnheer N had het RVV–jaarabonnement vergeten dat hij vier dagen eerder kocht. Mijnheer N heeft de toeslag van 10 euro niet binnen de termijn van 10 dagen betaald. De toeslag bedraagt nu dus 100 euro. Maar mijnheer N heeft noch de kennisgeving van het proces-verbaal, noch deze van de toeslag ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman start nochtans een onderzoek van het dossier. Omdat er niet binnen de vastgestelde termijnen werd betaald, werden de 10 euro die mijnheer N moest betalen, 100 euro. Uit het gesprek met de controleur heeft mijnheer N begrepen dat deze had nagekeken of hij wel degelijk in het bezit was van een abonnement. Mijnheer N dacht dat alles “in orde” was.
Het proces-verbaal vermeldt het adres van mijnheer N op nummer 225. Mijnheer N woont in werkelijkheid op nr. 275. Mijnheer N heeft dus de kennisgeving van het proces-verbaal niet kunnen ontvangen.
De deurwaarders kunnen echter het juiste adres gemakkelijk vinden. Mijnheer N heeft gereageerd op een aanmaning door een betalingsplan te vragen. Dit plan werd goedgekeurd.
Na tussenkomst van de ombudsman aanvaardt de MIVB de toeslag te verlagen tot 10 euro.

03023
Mijnheer P betwist per telefoon de toeslag die zijn dochter moet betalen omdat ze haar jaarabonnement was vergeten. De MIVB vraagt haar 100 euro te betalen in plaats van 10 euro die in dergelijke gevallen voorzien zijn. De software heeft de jongedame niet in zijn gegevensbank teruggevonden, omdat haar naam anders was geschreven dan op haar identiteitskaart en haar MIVB-schoolabonnement.
Hoewel de klacht niet ontvankelijk is, bekomt de ombudsman dat de toeslag tot 10 euro wordt herleid.
Hij kondigt dit per telefoon aan mijnheer P aan voor de MIVB dit schriftelijk doet.
Opmerking. Vooraleer een toeslag op te leggen zou de MIVB eerst de nodige tijd moeten nemen om de fouten in haar abonnementengegevensbank op te lossen.

03034
Mevrouw T moet een toeslag van 100 euro betalen omdat zij haar jaarabonnement was vergeten. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman wint toch inlichtingen in over de status van het dossier. Er blijkt dat mevrouw T in het bezit is van een geldig jaarabonnement wanneer de controle werd uitgevoerd. Ze had haar MoBIB-kaart bij zich. In dat geval bedraagt de toeslag 10 euro, op voorwaarde dat deze binnen de 10 werkdagen wordt betaald. Dit bedrag wordt evenwel 100 euro wanneer de MIVB de betaling niet binnen deze termijn ontvangt.
De MIVB heeft echter een toeslag van 100 euro aan mevrouw T betekend zonder evenwel te vermelden dat dit bedrag tot 10 euro beperkt kon worden wanneer het binnen de 10 werkdagen betaald wordt.
Dit kan uitgelegd worden, omdat het adres in het abonnementenbestand niet overeenstemt met dat van haar woonplaats op het ogenblik van de controle.
De ombudsman brengt mevrouw T op de hoogte dat door zijn tussenkomst de MIVB aanvaardt dat het bedrag van de toeslag herleid wordt tot 10 euro, op voorwaarde echter dat dit bedrag zonder bijkomende termijn aan de deurwaarders betaald wordt. Zij geeft de hiervoor nodige instructies aan de deurwaarders. Hij sluit aldus het ombudsdossier.

07021
De dochter van mijnheer L moet een toeslag betalen omdat ze zonder vervoerbewijs reisde. Mijnheer L legt uit dat het abonnement van zijn dochter werd gestolen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman geeft toch wat uitleg.
Het is verboden het MIVB-net zonder vervoerbewijs te gebruiken. Dit geldt ook voor de houder van een abonnement. Indien geen abonnement wordt getoond, leggen de tarieven een toeslag op. Deze toeslag bedraagt 10 euro, op voorwaarde dat dit bedrag binnen de 10 dagen betaald wordt. Anders bedraagt de toeslag 100 euro.
Indien een MoBIB-kaart wordt gestolen, moet deze diefstal bij de politie worden aangeven.
In geval van diefstal of verlies van de kaart, moet naar een Bootik gegaan worden om een duplicaat ervan te vragen, dat 10 euro kost.

2.1.3.3. Invordering van de toeslagen

02024
Mevrouw G moet herhaaldelijk toeslagen aan de MIVB betalen, omdat haar oudste zoon een mentale beperking heeft. Haar klacht is ontvankelijk.
De ombudsman merkt op dat de MIVB zeven inbreukdossiers betreffende de zoon van mevrouw G heeft geopend. De vijf eerste toeslagen werden betaald.
De toeslag van 200 euro betreffende de inbreuk van november 2012 werd nog niet betaald.
Een nieuwe toeslag van 200 euro, betreffende de inbreuk van 13 december 2012, was het voorwerp van een gedeeltelijke betaling van 10 euro.
Hij stelt vast, in het antwoord van de MIVB op de e-mails van mevrouw G, dat de MIVB rekening houdt met haar toestand en haar voorstelt de laatste toeslag te beperken tot de reeds betaalde 10 euro, op voorwaarde echter dat een jaarabonnement vóór 21 februari 2013 wordt gekocht.
Hij merkt op dat mevrouw G uitlegt dat ze geen contact met haar zoon heeft en dat ze niet over zijn identiteitsdocumenten beschikt. Bovendien verwacht ze dat hij weldra een OMNIO-attest zal hebben, waardoor hij een abonnement zal kunnen kopen aan verlaagd tarief.
De ombudsman brengt mevrouw G op de hoogte dat, dankzij zijn tussenkomst, de MIVB aanvaardt de uiterste datum om een jaarabonnement te kopen, met een maand uit te stellen. Hij voegt eraan toe dat de dienst Credit and Collection van de MIVB zou aanvaarden deze toeslag te verlagen tot 10 euro, bedrag te betalen aan de Modero-deurwaarders, op dezelfde voorwaarde, nl. een jaarabonnement kopen.
De MIVB zal aldus de nodige instructies aan de deurwaarders geven zodra ze de bevestiging ontvangt dat het jaarabonnement werd gekocht.
Mevrouw G meldt aan de ombudsman dat ze een jaarabonnement voor haar zoon heeft gekocht.
De ombudsman sluit het dossier af en meldt aan mevrouw G dat de drie toeslagen van 200 euro, respectievelijk van november 2012, december 2012 en de laatste van januari 2013, elk tot 10 euro herleid worden. Mevrouw G bedankt.

02039
Mijnheer G, die een betalingsplan heeft bekomen om een toeslag te betalen, kan onmogelijk de derde schijf binnen de termijnen betalen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB. Na contact met de MIVB te hebben opgenomen, meldt de ombudsman aan mijnheer G dat de schuldvorderingsdienst van de MIVB aanvaardt dat de datum van de derde vervaldag verschoven wordt.

03012
Mijnheer T heeft per vergissing twee maal het bedrag van een toeslag betaald. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman legt aan mijnheer T uit hoe deze laatste verder te werk moet gaan.

03028
Mevrouw I vraagt informatie over de toestand van het betalingsplan voor haar toeslagen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman brengt haar echter op de hoogte dat er nog 130 euro betaald moet worden, waarvan 100 achterstallig.

03050
Mevrouw L moet een bedrag van 200 euro aan de MIVB betalen voor een tweede overtreding in 24 maanden. Ze vraagt een betalingsplan. Dit is geen ontvankelijke klacht. De ombudsman neemt evenwel contact op met de afdeling Credit and Collection die de schuldvorderingen beheert. Mevrouw L bekomt het betalingsplan dat ze wou.

04045
De vrederechter heeft mevrouw R veroordeeld voor het niet betalen van toeslagen. De ombudsman heeft niet de bevoegdheid om zich tegen de uitvoering van een vonnis te kunnen verzetten. Hij moet zich zelfs onbevoegd verklaren zodra een zaak een juridische wending krijgt.
Los van zijn opdracht als ombudsman herinnert de ombudsman mevrouw R eraan dat ze al in 2004 overtredingen had begaan waarvoor haar toeslagen werden opgelegd. In 2007, terwijl mevrouw R nog een openstaande schuld van meer dan 1000 euro had, had de MIVB vervolgingen opgezegd door rekening te houden met het feit dat ze een jaarabonnement had gekocht. Mevrouw R doet nu beroep op de ombudsman voor inbreuken begaan vanaf 2009. De zitting van de vrederechtbank moest een beslissing afdwingen aangaande een geschil naar aanleiding van de gevolgen van vier nieuwe inbreuken voor een totaal bedrag van 700 euro exclusief de kosten.
Mevrouw R beweert dat er een “administratieve onduidelijkheid” was, omdat ze haar moeder vergezelde die zich niet alleen kan verplaatsen. Niets is minder waar. De MIVB heeft haar zeer duidelijk geantwoord dat, op het net van de MIVB, de begeleiderskaart alleen geldig was om slechtziende of blinde personen te begeleiden.
Voor wat het medisch attest betreft dat mevrouw E voorlegde, dit attest getuigt dat haar moeder begeleid moet worden, maar niet dat de begeleider zonder te betalen mag rijden.
De ombudsman adviseert mevrouw R contact op te nemen met de deurwaarders om haar openstaande schuld zo volledig als mogelijk te betalen.
Mevrouw R bedankt de ombudsman voor zijn antwoord.

06039
Mijnheer M betwist een toeslag. Hij roept het onrechtmatig gebruik van identiteit in. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt uit hoe hij te werk moet gaan. Hij voegt er algemeen aan toe dat het voor de MIVB niet voldoende is een eenvoudige verklaring in te dienen om niet meer op het vermelde adres vervolgd te worden. Indien hij denkt dat iemand zijn adres heeft gegeven, moet mijnheer M contact opnemen met de politie en nadien een kopie van het proces-verbaal van het verhoor aan de MIVB bezorgen.

07031
Mijnheer M vraagt inlichtingen over de toestand van zijn inbreukdossier. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman verneemt echter dat de MIVB het kantoor Modero belast heeft zijn schuldvordering in te vorderen. Mijnheer M zal de deurwaarders van Modero mogen aanspreken om een betalingsplan te bekomen.

08015
Mijnheer T heeft een toeslag niet binnen de termijnen betaald. Hij werd namelijk naar Frankrijk overgezet. Hij vraagt een bijkomende termijn. Maar mijnheer T heeft zich nog niet tot de MIVB gericht. Hierdoor is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. De ombudsman legt aan mijnheer T uit hoe deze laatste verder te werk moet gaan.

08016
Mijnheer L heeft een betalingsplan bekomen in het kader van de terugbetaling van een toeslag. Hij heeft zijn terugbetalingen onderbroken vooraleer de openstaande schuld volledig was terugbetaald. De klacht is ontvankelijk.
Mijnheer L wordt echter in rechte gedagvaard. Volgens art. 12 van het besluit van de regering van 27 juni 2013 over de ombudsdiensten bij de MIVB, moet de ombudsdienst – vertegenwoordigd door de ombudsman – zich onbevoegd verklaren wanneer een van de partijen een rechtszaak maakt van het geschil. Aangezien de klacht buiten zijn bevoegdheid valt, sluit de ombudsman het ombudsdossier.

08041
Mijnheer C werd gedagvaard voor een overtredingsdossier dat over meer dan 2000 euro gaat. Hij vraagt aan de MIVB hem abonnementsattesten te bezorgen. De klacht is ontvankelijk.
Maar aangezien het geschil een rechtszaak is geworden, moet de ombudsdienst – vertegenwoordigd door de ombudsman – zich onbevoegd verklaren door toepassing van artikel 12 van het besluit van de regering van 27 juni 2013 betreffende ombudsdiensten bij de MIVB.
De ombudsman meldt evenwel enkele details aan mijnheer C die de MIVB over hem heeft gezegd.
De veroordeling betreft twee overtredingen die elk toen een toeslag van 360 euro als gevolg hadden, alsook een overtreding met een toeslag van 190 euro. Dit gaat dus over een totaal toeslagbedrag van 910 euro.
De rechter veroordeelde bovendien om de kosten te betalen. De deurwaarders hebben de details aan mijnheer C overgemaakt.
Pro memorie, de toeslagen van 360 euro kwamen overeen met het voorleggen van het abonnement van de derde, terwijl de toeslag van 190 euro gold voor een tweede overtreding binnen een termijn van 24 maanden.
Overigens, de MIVB had beslist de vervolgingen stop te zetten inzake verschillende andere toeslagen die openstaand blijven indien ze niet verjaard zijn.
Na nazicht blijkt dat mijnheer C vóór het abonnement dat hij thans heeft, nooit eerder een abonnement heeft gehad.
Het was dus het volste recht dat de contactpersoon van mijnheer C bij de MIVB het met veel aandringen gevraagd attest geweigerd heeft.

09013
Mevrouw L neemt contact op met de ombudsman voor het dossier van haar dochter betreffende twee perceptie-incidenten in minder dan 24 maanden. De klacht is ontvankelijk.
Voor wat de overtreding van 2012 betreft, denkt mevrouw L zich te herinneren dat de MIVB afstand had gedaan van de toeslag als gevolg van een beroep op de ombudsman. Maar er is geen enkel spoor van een dossier over deze overtreding bij de ombudsman.
Er is bovendien geen enkel spoor bij de MIVB van een klacht die mevrouw L binnen de termijn van 30 dagen ingediend zou hebben.
Daarentegen had de post twee brieven van de MIVB teruggestuurd, met name de kennisgeving van het proces-verbaal en deze van de toeslag, met de vermelding “Onbekend op dit adres”. De controleur las nochtans het adres op een “schoolagenda”, bij gebrek van een identiteitsdocument.
Wat dit betreft, herinnert de ombudsman eraan dat, volgens artikel 4 van het besluit van de regering van 13 december 2007 tot vaststelling van bepaalde exploitatieomstandigheden van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: “Het publiek is verplicht zich met een geldig identiteitsbewijs te identificeren wanneer het controlepersoneel daarom vraagt.”
Daarna heeft het kantoor Modero zijn aanmaning naar mevrouw L naar het goede adres gestuurd, aangezien de deurwaarders toegang hebben tot het nationaal bestand. Er kwam echter geen reactie op deze aanmaning. Het bedrag van de toeslag, zijnde 100 euro voor de overtreding van 2012, blijft openstaand.
Voor de zaak van 2013 vindt de MIVB ook geen spoor van een betwisting door mevrouw L.
Aangezien het om een tweede overtreding in een termijn van 24 maanden gaat, bedraagt de toeslag 200 euro overeenkomstig het besluit van de regering dat de tarieven vastlegt.
Daarna heeft de MIVB het kantoor Modero belast de vordering van 300 euro in te vorderen, zijnde 100 voor de overtreding van 2012 en 200 voor de nieuwe overtreding van 2013. Het kantoor Modero heeft dus een aanmaning gestuurd naar mevrouw L voor een bedrag van 300 euro.
Mevrouw L heeft Modero per e-mail geantwoord. Het kantoor Modero heeft geantwoord dat ze haar opmerkingen naar de MIVB moest gestuurd hebben.
Modero geeft evenwel een laatste termijn van 10 dagen aan mevrouw L om te betalen. Vermoedelijk zal de MIVB zich na deze termijn tot de rechtbanken richten om haar vordering in te vorderen.
Samengevat:
Het blijkt dat mevrouw L noch voor de zaak van 2012, noch voor deze van 2013, een betwisting binnen de termijn van 30 dagen volgend op de overtreding bij de MIVB heeft ingediend.
Daarom is de klacht niet gegrond.
Derhalve sluit de ombudsman het ombudsdossier.
Hij brengt mevrouw L op de hoogte dat het haar vrij staat met het kantoor Modero contact op te nemen om een betalingsplan te bekomen.

09020
Mevrouw A doet in een invorderingsdossier beroep op de ombudsman. De ombudsman verneemt dat de MIVB mevrouw A gedagvaard heeft om voor de vrederechter te verschijnen. Dit gaat hier over een vordering van meer dan 450 euro. Het grootste deel ervan bestaat uit een eerste toeslag van 84 euro daterend van 2009 en een tweede van 190 euro. De kosten voor de aanmaning en de dagvaarding bedragen respectievelijk 25 en meer dan 155 euro. Er is geen enkel spoor van klacht die mevrouw A bij de MIVB ingediend zou hebben inzake deze twee toeslagen. Derhalve is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.
Bovendien, indien de klacht ontvankelijk zou geweest zijn, had de ombudsman zich niet bevoegd moeten verklaren, aangezien een van de partijen een rechtszaak had gemaakt van de betwisting. (Artikel 12 §1 van het besluit van de regering van 27 juni 2013 over de ombudsdiensten bij de MIVB).
Op grond van §6 van dit zelfde artikel 12 sluit de ombudsman het dossier af.

10009
Mijnheer B heeft een brief van de MIVB ontvangen over de invordering van 200 euro. Er zijn geen 30 dagen voorbij gegaan sinds de e-mail die mijnheer B aan de MIVB heeft gestuurd om de toeslag te betwisten. Derhalve is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.
De ombudsman merkt op dat een eerste toeslag, van 2006, pas na een tussenkomst van het incassobureau werd betaald.
Daarna werd mijnheer B in 2012 opnieuw betrapt zonder vervoerbewijs. Hij had dit – toen al – betwist door te zeggen dat hij zijn papieren had verloren of dat ze gestolen waren. De dag na het perceptie-incident had mijnheer B het verlies of de diefstal bij een politiedienst van een naburig land aangegeven. Mijnheer V heeft echter geen klacht ingediend voor onrechtmatig gebruik van identiteit. De MIVB bleef bij de toeslag. Deze toeslag van 100 euro werd tot nu toe nog steeds niet betaald.
Aangezien het nieuw incident van 2013 het tweede in 24 maanden is, legt de MIVB een toeslag op van 200 euro overeenkomstig het besluit van de regering dat de tarieven vastlegt.
In zijn e-mail aan de MIVB vermeldt mijnheer B, zoals in 2012, de diefstal van zijn identiteitskaart. Deze keer echter heeft de controleur de identiteit van mijnheer M via zijn elektronische identiteitskaart genoteerd, evenals het nummer van deze kaart. Mijnheer B zegt niet of hij een klacht heeft ingediend voor onrechtmatig gebruik van identiteit.
De ombudsman adviseert mijnheer B contact op te nemen met het incassobureau om de toeslag van 2012 te betalen en een klacht in te dienen voor onrechtmatig gebruik van identiteit voor het incident van 2013. Zonder die klacht zal de MIVB vermoedelijk de toeslag van 200 euro blijven behouden. Mijnheer B zal dan een afbetalingsplan mogen vragen.

10034
Mijnheer H heeft een betalingsachterstand voor twee toeslagen doordat zijn zoon zijn abonnement vergat. Omdat de betalingstermijn voorbij is, bedragen die toeslagen nu 100 euro in plaats van eerst 10 euro.
De klacht is niet ontvankelijk omdat er binnen een termijn van dertig dagen geen klacht werd ingediend bij de MIVB.
Als gevolg van de tussenkomst van de ombudsman meldt de invorderingsdienst aan mijnheer H dat ze aanvaarden de schuld van 290 euro te herleiden tot 2x10 euro die op de bankrekening van de deurwaarders betaald moeten worden, op voorwaarde echter dat die betaling binnen een toegestane termijn uitgevoerd wordt.

10036
Mevrouw M is niet zeker dat ze een toeslag op tijd kan betalen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt uit hoe zij te werk moet gaan. Mevrouw M betaalt op tijd.

10043
Mevrouw T vraagt een betalingsplan in het kader van een toeslagendossier. Mevrouw T heeft zich niet tot de MIVB gericht. Dit is geen klacht die ontvankelijk is.
Mevrouw T zal een betalingsplan krijgen.

10045
Mijnheer L vraagt een betalingsplan om een toeslag af te lossen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB. Mijnheer L zal een betalingsplan krijgen.

11029
Mevrouw L vraagt een betalingsplan om de toeslag door haar dochter te betalen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman stuurt de zaak naar de invorderingsdienst van de MIVB en mevrouw L bekomt een betalingsplan.

2.2. Net

2.2.1. Lijnen en dienstregelingen

01032
Mijnheer C doet er alle dagen 45 minuten over om het traject Centraal Station tot Koning Boudewijn af te leggen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.

01038
Mijnheer D oordeelt dat hij verplicht werd een taxi te nemen omwille van een grote vertraging op metrolijn 5. Hij vraagt dat zijn taxikosten terugbetaald worden en om hem een vertragingsattest af te leveren. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB. Mijnheer D kan via de link "Contact" op de website www.mivb.be een formulier vinden om een attest aan te vragen.

02052
Mijnheer M klaagt erover dat de dienstregelingen van het openbaar vervoer meerdere malen per jaar zonder voorafgaandelijk bericht veranderen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
Terwijl de ombudsman hem uitlegt hoe hij te werk moet gaan, geeft hij hem ook enige uitleg.
Het is normaal dat het aanbod aan de vraag wordt aangepast. De vraag wijzigt inderdaad, al was het maar omwille van de vakanties en de schoolperiodes. Buiten de seizoenschommelingen moet tevens rekening worden gehouden met de trends van de demografie en van de plaats waar activiteiten gebeuren en met de woningen, alsook met de wijzigingen van het openbaar transportnet als gevolg hiervan.
We kunnen natuurlijk een constant aanbod bedenken dat voldoet aan de sterkste vraag onder alle voorzienbare en altijd gestelde vragen, maar een dergelijk aanbod zou dan werkelijk onbetaalbaar zijn.
De wijzigende dienstregelingen, die bovendien de reizigers storen, hebben tevens een kostprijs, maar deze staat niet in verhouding met de ongemakken van een niet aangepast aanbod.

03027
Mevrouw M is door een vertraging van de metro te laat op haar werk aangekomen en verloor daardoor haar werk. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze niet vooraf een klacht bij de MIVB indiende. Mevrouw M kan een attest bekomen.

03038
Mevrouw V klaagt erover dat ze de door de MIVB gevraagde fiscale attesten niet heeft ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman stuurt door.

04044
Op lijn 82-83 is de tram vertrokken vooraleer de pendelbus volledig stil stond. Zonder bij de MIVB ingediende klacht is de klacht bij de ombudsman om dezelfde reden niet ontvankelijk.
De e-mail van mijnheer R is gedateerd in 2012. De ombudsman veronderstelt dat het wel degelijk over de pendel gaat die tijdens de werken op de Gentsesteenweg in 2013 werd ingesteld. De pendel in kwestie was in gebruik tijdens het paasweekend van 2013. De resterende storingen betreffen het eindstation aan het station van Berchem en de wegomleiding van bus 84. Dit is niet het voorwerp van de klacht.

04052
Mevrouw F klaagt erover dat de dienstregelingen van tram 94 tijdens de piekuren niet geëerbiedigd worden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman stuurt door.

04067
Mijnheer G klaagt over het wegvallen van 6 haltes van lijn 47. Omdat er geen klacht vooraf bij de MIVB werd ingediend, is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. De normale diensten zullen de dag zelf worden hersteld.

05002
Mijnheer C klaagt over de buslijn 71. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.

05012
Mevrouw H wil een klacht indienen betreffende het net, maar slaagt er niet in haar klacht via het internet in te voeren. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman stuurt door.

05029
Mijnheer Y meldt dat de tram waarop hij wachtte op lijn 94, nooit is langsgereden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.

05031
Mevrouw R klaagt over storingen op metrolijnen 1 en 5. Omdat er geen klacht vooraf bij de MIVB werd ingediend, is de klacht niet ontvankelijk.

05052
Mevrouw V meldt dat ze door vertragingen van bus 57 haar trein gemist heeft. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.

06027
Mijnheer V klaagt over de tijdelijke wegomleiding van buslijn 59. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
De wegomleiding dateert van augustus 2012. Deze wegomleiding is het gevolg van werken aan de riolering van de Wijnheuvelenstraat. Er werd voor het einde van de wegomleiding geen datum aan de MIVB gemeld. De kans bestaat dat zelfs het gemeentebestuur of Vivaqua hem niet kunnen helpen. De MIVB volgt dit op van zeer dicht bij.

08002
Mijnheer D meldt dat er door de wegomleiding van buslijn 64 niet aan zijn halte gestopt wordt.
Mijnheer D heeft geen klacht ingediend bij de MIVB. Hij richt zich rechtstreeks tot de ombudsman. Daarom is de klacht niet ontvankelijk. De wegomleiding voldoet aan een politiebevel als gevolg van een wegverzakking.

08003
Mevrouw G heeft het vertragingsattest dat ze had aangevraagd, niet ontvangen. Er zijn geen 30 dagen voorbij gegaan sinds deze aanvraag. De klacht is niet ontvankelijk. De MIVB zal het gevraagd document leveren.

08009
Mijnheer T vraagt een vertragingsattest. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman stuurt door.

08017
Mijnheer D trekt de aandacht op de moeilijkheden die de reizigers ondervinden als gevolg van de werken op tramlijn 82. Zijn klacht is ontvankelijk. De pendels die aan de cliënten ter beschikking worden gesteld, moeten helpen deze moeilijkheden te compenseren. De ombudsman stuurt het dossier door naar de verantwoordelijke opdat de supervisor de organisatie van de pendel zou kunnen verbeteren.

08033
Mevrouw M meldt dat een autobus van lijn 61 niet is voorbij gereden. Bovendien ontving de chauffeur van de volgende bus haar slecht toen ze hem daarover aansprak. Mevrouw M richt zich tot de ombudsman zonder eerst klacht te hebben ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.

10017
Mevrouw T richt zich rechtstreeks tot de ombudsman om een attest te bekomen. Door storingen op lijn 5 is haar dochter zeer te laat op school aangekomen. De ombudsman kan deze klacht niet ontvankelijke verklaren. Hij legt aan mevrouw T uit hoe ze een attest via de website www.mivb.be kan aanvragen. De ombudsman geeft bovendien de klacht door aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

10026
Mevrouw D meldt storingen op buslijn 53 in Jette. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
Na inlichtingen te hebben genomen, meldt de ombudsman aan mevrouw D dat hij dit dossier aan de betreffende dienst overmaakt en dat zijn correspondent mevrouw D bedankt deze storing gemeld te hebben.

11044
Een bewoner van de gemeente Machelen meldt dat de buurtbewoners een petitie zullen indien om te vragen het eindstation van lijn 64 te verplaatsen. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker komt.
De ombudsman meldt aan zijn gesprekspartner dat de afdeling Customer Care van de MIVB de klacht doorstuurt naar de bij de MIVB bevoegde contactpersoon.

2.2.2. Haltes

01062
Mijnheer K vraagt halte RTBF terug in te stellen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman toont aan mijnheer K hoe hij zijn klacht bij de MIVB kan indienen. Hij zegt echter ook aan mijnheer K dat het wegdek hersteld moet worden en dat de bussen daardoor omgeleid moeten worden, waardoor ze niet langs halte RTBF komen. Deze situatie bestaat al sinds november 2012 en zal vermoedelijk nog een maand duren gezien de nieuwe beschadigingen als gevolg van de vorst. De reisweg zal misschien in de loop van de week hersteld zijn als de beschadigingen snel hersteld kunnen worden. Ondertussen stelt de ombudsman aan mijnheer K voor naar halte Diamant te gaan, omdat deze echt heel dichtbij is.

2.3. Agenten

2.3.1. Niet nageleefde haltes

01055
Mijnheer D wachtte op de bus naar de luchthaven.
Volgens de door mijnheer D gemelde datum, was dit een vrijdag. De bus was te laat en is niet gestopt. Mijnheer D heeft begrepen dat de chauffeur hem teken deed de volgende bus te nemen. Mijnheer D heeft dan het Contact Center gebeld om te vernemen dat er geen volgende bus was. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman verneemt dat het over halte Permeke gaat en mijnheer D bevestigt dit. De ombudsman merkt op dat, tijdens de week vóór 20 uur, de 21 niet aan halte Permeke stopt. De 12 daarentegen is een snellijn die nooit aan halte Permeke stopt. Indien de chauffeur een teken heeft gegeven, zou het kunnen dat hij hiermee bedoelde dat mijnheer D naar een andere halte moest gaan of, eenvoudiger, dat hij niet mocht stoppen. Indien het wel degelijk om een vrijdag ging, is de klacht niet gegrond.
Mijnheer D antwoordt dat hij zich vergist heeft. Het was de zaterdag.
Op basis van deze nieuwe informatie, vraagt de ombudsman opnames van het hulp-bij-uitbating-systeem van de bussen. De bus van 8u25 had een vertraging van iets minder dan 4 minuten. Hij is om 8u29 langs halte Permeke gereden en heeft zijn deuren niet geopend.
Overigens heeft mijnheer D naar het Contact Center gebeld, niet om 8u25 zoals hij eerst had geschreven, maar wel om 8u35. 8u25 is het theoretisch uur waarop de bus langskomt. De ombudsman houdt zich enkel aan de feiten die hijzelf heeft kunnen vaststellen. Hij kan niet bevestigen dat de chauffeur mijnheer D gezien heeft en hem een teken heeft gegeven.
Mijnheer D rekende op de bus van 8u25 aan Permeke om op tijd in Brussels Airport te zijn, omdat hij er om 9u00 formaliteiten moest vervullen. Na inlichtingen te hebben ingenomen, blijkt dat als mijnheer D echt om 8u25 zou vertrokken zijn – zelfs als de bus op tijd was en echt om 8u37 in de luchthaven aankwam – maar het is zeer onwaarschijnlijk is dat hij op tijd was om die formaliteiten om 9u00 te vervullen. Dit is echter iets dat mijnheer D betwist. Mijnheer D is overtuigd dat hij op tijd aangekomen zou zijn moest de bus zijn gestopt.
Als gevolg van het voorstel van de ombudsman is de MIVB uitzonderlijk bereidt een commercieel gebaar te doen. Overwegende dat mijnheer D regelmatig maandabonnementen koopt, zal de MIVB twee maal 10 reizen op zijn MoBIB-kaart laden, wat overeenkomt met een tussenkomst van 2x 12,00 euro, of dus 24,00 euro aan het MoBIB-tarief, en zelfs 2x 13,50 euro, of dus 27 euro aan het Jump-tarief.
Mijnheer D antwoordt dat hij een financieel akkoord wil dat overeenstemt met zijn schade die hij op 34,13 euro inschat en die hij contant uitbetaald wil hebben.
De ombudsman sluit het dossier af en zegt aan mijnheer D dat wanneer een bedrijf een commercieel gebaar doet, dit niet meteen betekent dat dit bedrijf een schade erkent. Hij voegt eraan toe dat de MIVB geen ander voorstel zal aanvaarden.

2.3.2. Rijgedrag (en gsm)

02012
Mevrouw B meldt dat een buschauffeur van lijn 43 zijn voertuig heeft verlaten om zijn ontbijt bij de bakker te gaan kopen.
De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman legt uit hoe zij te werk moet gaan.

04026
Mevrouw D dient een klacht in, omdat de buschauffeur van lijn 14 al rijdend aan het telefoneren was en de halte voorbij is gereden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt aan mevrouw D uit hoe ze verder te werk moet gaan.

10011
Mevrouw R meldt dat een bestuurder van lijn 19 zijn voertuig heeft gestopt zonder verdere uitleg aan de reizigers te geven. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt aan mevrouw R uit hoe ze verder te werk moet gaan.

11042
Mevrouw P meldt dat een bestuurder van tramlijn 94 tijdelijk de bestuurderspost heeft verlaten om zo op zijn vervanging te wachten. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman verwijst naar de link “Contact” op de website www.mivb.be.
12013
Mijnheer K dient een klacht in omdat een bestuurder al rijdend aan het telefoneren was. Mijnheer K heeft geen klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de naam, het adres en verdere gegevens door aan de afdeling Customer Care.

12027
Mevrouw C meldt dat een buschauffeur van lijn 36 al rijdend aan het telefoneren was.
De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt uit hoe zij te werk moet gaan.

2.3.3. Grofheid of mishandeling

01052
Mijnheer K heeft een probleem gehad op buslijn 17. De bus waarop hij wachtte, is, dacht hij, niet langsgereden. Hij heeft om uitleg gevraagd aan de chauffeur van de volgende bus. Het gesprek is uit de hand gelopen en mijnheer K dient een klacht in, omdat hij in het voertuig werd opgesloten. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman stelt in de klacht die mijnheer K bij de MIVB indiende, vast, dat deze daarin over een juridisch strafbare opsluiting spreekt en verwijst naar een advies van het bureau voor juridische bijstand van Brussel. De ombudsman antwoordt dat er geen sprake van opsluiting kan zijn wanneer er geen verplichting hiervoor is. Inderdaad, boven elke deur van een bus is er bewust een goed zichtbare veiligheidsknop waarop gewoon gedrukt kan worden om die deur te openen. Daarom moet hij geen rekening houden met dit zo gezegd wanbedrijf.
Betreffend de vertraging die aan de oorsprong van het incident ligt, merkt de ombudsman op, na onderzoek, dat mijnheer K de bus waarop hij wachtte, nipt miste. Hij heeft dus op de volgende bus moeten wachten. De bestuurder van die bus heeft natuurlijk niets van de vragen van mijnheer K begrepen die hij hem over een andere bus stelde die 1 tot 2 minuten eerder zonder te stoppen was voorbijgereden. Mijnheer K verwijt hem de “vertraging” van de vorige bus. De bestuurder was net met zijn dienst begonnen en weet niets over de bussen die vóór hem op de lijn reden. Het gesprek wordt heviger en de bestuurder, die oordeelt dat de situatie aan zijn controle begint te ontsnappen, vraagt aan mijnheer K uit te stappen. Deze laatste weigert. De andere reizigers verlaten de bus. Alleen mijnheer K blijft in de bus. De bestuurder vraagt, overeenkomstig zijn instructies, de hulp in van de afdeling Security van de MIVB en hij sluit de deuren. “Na enkele minuten” eist mijnheer K uit te stappen. De chauffeur weigert.
Voor de hierboven aangehaalde reden, is dit geen opsluiting. Alles wat mijnheer K moest doen, was op de veiligheidsknop drukken om de deur te openen. Maar mijnheer K heeft dit niet gedaan. Hierna volgt een woordenwisseling. Zonder het gesprek in detail te bekijken, zullen de beledigingen vermoedelijk niet uit een richting gekomen zijn.
De ombudsman zal het verslag van de veiligheidsagenten opvragen.
Nu al kan hij vaststellen dat de bus geen vertraging had en dat er a fortiori geen reden was aan te dringen om uitleg van de bestuurder te krijgen. Hij kan daarom begrijpen dat de bestuurder uiteindelijk zijn geduld verloor. Het zou wellicht beter zijn moesten de bestuurders beter bestand zijn tegen dergelijke moeilijkheden.
De ombudsman trek de aandacht van mijnheer K op het feit dat, toen hij weigerde uit de bus te stappen, hij hiermee de overheidsdienst belemmerde, feit waarvoor de MIVB het recht heeft van hem een schadevergoeding te eisen voor de aldus veroorzaakte vertraging. De MIVB heeft dit tot nu toe niet gedaan.
De ombudsman besluit dat de klacht niet gegrond is.

02006
Mijnheer V dient een klacht in, omdat hij door preventieagenten werd bedreigd nadat hij hen een opmerking had gemaakt. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman legt aan mijnheer V uit hoe hij verder te werk moet gaan.

02007
Mevrouw V, die een Omnipass van de Lijn heeft, dient een klacht in betreffende een werkneemster van de Bootik van het Zuidstation aan wie ze inlichtingen vroeg over de toekenning van een 'MoBIB 65 +'-kaart. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman legt aan mevrouw V uit hoe ze te werk moet gaan om een 'MoBIB 65 +'-kaart te bekomen.

05008
Mijnheer D, die een toeslag moet betalen, dient een klacht in voor de houding en het gedrag van de controleurs. De klacht is ontvankelijk.
Mijnheer D betwist de toeslag niet. Zijn klacht gaat over het gedrag van de controleurs.
De MIVB heeft een intern onderzoek gedaan. De ombudsman meldt aan mijnheer D dat de wet de werkgevers verbiedt de resultaten van een intern onderzoek, alsook de eventueel genomen maatregelen, aan derden bekend te maken. De klacht werd echter ernstig genomen.

12023
Mijnheer A dient een klacht in betreffende een busbestuurder die voor een derde was tussengekomen tijdens een hevig geschil op het voetpad in de nabijheid van het eindstation. Mijnheer A is zelf busbestuurder. Hij vraagt aan de ombudsman tussen te komen opdat de MIVB een sanctie aan zijn collega zou geven.
De klacht is niet ontvankelijk. Mijnheer A moet eerst zelf bepalen of er baat is deze zaak verder te zetten.

2.3.4. Deuren

01044
Mevrouw C heeft een opmerking gemaakt tegen de buschauffeur van lijn 59, die, als vergelding, weigerde de deuren aan haar halte te openen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.

01054
Mijnheer B dient een klacht in, omdat de chauffeur van een bus van lijn 71 weigerde de deuren te openen voor mijnheer B die op die bus zat. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet vooraf een klacht bij de MIVB indiende.

03052
Mevrouw B dient een klacht in voor de grofheid van een buschauffeur van lijn 36 die weigerde zijn deuren te openen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.

09029
In het eindstation van lijn 84 in Beekkant, staat het eindstation niet bij de vertrekhalte. Mevrouw B heeft aan de chauffeur van bus 84 gevraagd of ze op de bus mocht stappen terwijl de bus nog in het eindstation was, vóór het vertrek. De chauffeur heeft teken gedaan van neen en naar mevrouw B geroepen aan de halte te wachten. Mevrouw B betreurt enerzijds dat de bestuurder haar geen toestemming gaf om tijdens zijn rusttijd op de bus te mogen stappen en anderzijds dat hij zich weinig hoffelijk uitdrukte. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.

2.4. Voertuigen

08001
Mijnheer J uit scherpe kritiek op de geur van de metrostellen. Hij wil nieuwe metrostellen.
De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt aan mijnheer J uit hoe hij zijn klacht bij de MIVB kan indienen.

2.5. Ongemakken en gewelddadigheden

2.5.1. Infrastructuren en netheid van de stations

06030
Mevrouw G zat met een kinderwagen vast in de sas aan de uitgang van metrostation Kraainem. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman raadt mevrouw G aan zich te wenden tot de afdeling Customer Care van de MIVB. Hij herinnert er evenwel aan dat elke sas een noodknop heeft, waarmee het uitgangsdeurtje geopend kan worden, een alarm in gang wordt gezet, de camera's naar daar worden gericht en met de dispatching gepraat kan worden.

09009
Mijnheer K meldt dat een roltrap van metrostation Koning Boudewijn niet werkt omwille van een werf en dat deze roltrap zich op de weg naar en van een school bevindt. Mijnheer K wenst dat de werken niet vóór het begin van de school beginnen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman geeft dit door aan de MIVB. Ondertussen stelt hij mijnheer K voor de andere toegang tot het station te gebruiken.

10044
Mevrouw M dient een klacht in voor een niet werkende roltrap voor de Zuidertoren. De roltrap zou al meerdere maanden niet werken. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB. Hij meldt evenwel aan mevrouw M dat de werking van de roltrap verschillende keren gedurende korte tijd onderbroken wordt.

11031
De MoBIB-kaart van mevrouw D heeft een deurtje van het Rogier-station niet geopend. Mevrouw D is naar de Bootik gegaan om dit te melden. Mevrouw D dient een klacht in omdat ze niet de dienst kreeg die ze verwachtte. Ze laat dan nog in het midden dat de aangestelde haar niet in dezelfde taal antwoordde als deze die ze gebruikte. Maar deze aangestelde heeft haar haar kaart teruggegeven en haar bevestigd dat deze inderdaad niet meer werkte. Maar mevrouw D was even ervoor met dezelfde kaart door een ander deurtje gegaan en die kaart werkt sindsdien perfect. De klacht bij de ombudsman betreft het gedrag van de aangestelde. Mevrouw D heeft hiervoor nog geen klacht bij de MIVB ingediend. Derhalve is de bij de ombudsman ingediende klacht niet ontvankelijk. Mevrouw D bedankt de ombudsman omdat hij de klacht aan de afdeling Customer Care van de MIVB doorgeeft.

2.5.2. Verlies of beschadiging van voorwerpen

04070
Mijnheer P heeft pakketten op de bus vergeten. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet vooraf een klacht bij de MIVB indiende. De ombudsman legt hem uit hoe hij te werk moet gaan.

11038
De zoon van mevrouw S heeft zijn turnuitrusting in een voertuig van de MIVB vergeten. Mevrouw S heeft dit verlies via het formulier op de website www.mivb.be gemeld, maar ze ontving geen antwoord, buiten een ontvangstbevestiging. Er zijn sindsdien meer dan 14 dagen verlopen, maar nog geen 30 dagen. Derhalve is de bij de ombudsman ingediende klacht niet ontvankelijk. De zak werd niet teruggevonden. Aangezien er meer dan 14 dagen verlopen zijn, heeft de MIVB het dossier afgesloten. Mevrouw S bedankt.

2.5.3. Ongevallen met personen

2.5.3.1. Valpartijen

02008
Mevrouw B neemt contact op met de ombudsman voor mijnheer D die in metrostation Roodebeek tijdens de toenmalige werken gevallen is. De klacht is ontvankelijk.
De dienst Geschillen van de MIVB meldt aan mevrouw B dat de diensten van het Gewest zich vanaf nu met het dossier belasten. De dienst Geschillen geeft haar ook de naam van de beheerder.

02026
Mijnheer N is gevallen aan de uitgang van metrostation IJzer. Hij heeft tot nu toe geen bericht van de MIVB ontvangen. De klacht is ontvankelijk. De dienst Geschillen antwoordt aan mijnheer N en de adviserend geneesheer ontmoet hem.

02034
Mijnheer T is gevallen in metrostation Montgomery. Zijn klacht is ontvankelijk.
De ombudsman vraagt aan mijnheer T hem een kopie van het proces-verbaal van de politie en de bijhorende facturen voor medische zorgen te bezorgen. Mijnheer T bezorgt deze documenten. Maar mijnheer T is zeer onnauwkeurig en spreekt zichzelf tegen wat de plaats van het ongeval betreft. De MIVB weigert hem te vergoeden.

04037
Mevrouw A spreekt in naam van haar moeder, die een ongeval heeft gehad in metrostation Joséphine-Charlotte. Haar klacht is ontvankelijk.
Mevrouw A is ervan overtuigd dat de “verzekering Burgerlijke aansprakelijkheid van de MIVB” tussen moet komen, omdat het incident in haar faciliteiten gebeurde. De MIVB heeft haar gezegd dat zij ter zake haar eigen verzekeraar was. De MIVB heeft om meer uitleg gevraagd. Mevrouw A heeft deze nog niet geleverd. De ombudsman stelt een lijst op met de onontbeerlijke elementen. Mevrouw D levert deze elementen en de ombudsman geeft deze door.

04069
Mevrouw L is in oktober 2012 in een metrostel gevallen. Mevrouw L schreef veertien maanden later een brief naar de MIVB toen ze in een ziekenhuis nabij haar woonplaats werd opgenomen voor de pijn die ze toen had. Naast het medisch dossier dat ze overmaakte, vermeldt zij een “objectnummer” en het nummer van de trein die een agent van de MIVB toen aan haar had gegeven. De MIVB heeft haar eerst enkel een ontvangstbevestiging gegeven. Een maand later stuurt de MIVB een brief naar mevrouw L om te zeggen dat ze geen enkel spoor van het ongeval hadden gevonden. Ze schrijven zelfs: “Het vermelde objectnummer stemt niet overeen met uw ongeval”. Mevrouw L richt zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman vindt vlug het objectnummer terug in de incidentenlogs van de MIVB. Het uur en de overige elementen stemmen overeen met de omschrijving die mevrouw L had gegeven.
Op voorstel van de ombudsman opent de MIVB opnieuw het geschillendossier. Mevrouw L antwoord niet meer aan de uitnodiging van de adviserend geneesheer.

Opmerking. Het eerste onderzoek van de afdeling Beheer van de Ongevallen werd te oppervlakkig uitgevoerd.

08035
Een OCMW heeft zich tot de MIVB gericht aangaande de val van mevrouw V op een bus van lijn 50. Na meer dan 30 dagen ontving ze nog steeds geen antwoord op haar brief. De klacht bij de ombudsman is dus ontvankelijk.
Na tussenkomst van de ombudsman opent de dienst Geschillen van de MIVB een dossier.

09012
Mevrouw P vraagt de terugbetaling van de medische kosten als gevolg van haar val op een bus van lijn 41. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman merkt op dat mevrouw P in haar eerste brief geadresseerd aan de MIVB een tegemoetkoming van 13,24 euro vroeg. In een volgende brief vroeg haar advocaat –sociaal interveniënt – een tenlasteneming van 34,39 euro vroeg. Hij wenste dat dit bedrag naar 50,00 euro zou gebracht worden om rekening te houden van de kosten voor de briefwisselingen.
Maar de bestuurder van de bus van lijn 41, die de dag van het incident van eindstation Transvaal vertrok, schrijft in zijn verlag dat hij “geen kennis van de feiten” heeft. In de post “Getuigen” schrijft hij dat er geen zijn. De MIVB heeft dus geen enkele bevestiging van de omstandigheden van het ongeval waarnaar mevrouw P verwijst. Derhalve had de MIVB het recht een tegemoetkoming te weigeren, wat ze aldus aan mevrouw P schreven. De ombudsman stelt een minnelijke schikking voor.
Hij stelt voor dat de MIVB een commercieel gebaar ten bedrage van 35,00 euro zou doen zonder erkenning van aansprakelijkstelling.
De MIVB meldt aan de ombudsman dat ze dit voorstel aanvaarden en schrijven dit aldus naar de advocaat van mevrouw P, waarbij ze een kwijting van 35,00 euro voegen.
Na dit aldus vervolledigd en ondertekend document gestuurd te hebben, zal de MIVB het bedrag overmaken overeenkomstig de richtlijnen die mevrouw P of haar advocaat aan de MIVB ondertussen zal gegeven hebben.

11020
Mevrouw M is gevallen toen ze uit een tram stapte. De deuren hadden zich plots opnieuw gesloten. Mevrouw M heeft last van een knie. Mevrouw M heeft een klacht bij de MIVB ingediend, maar ze kreeg geen antwoord. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De klacht betreft het uitblijven van een antwoord van de MIVB, alsook de moeilijkheid inlichtingen over het dossier te verkrijgen. De ombudsman geeft de contactgegevens van de beheerder door aan de klager. De MIVB beschikt over het verslag van de controleur, alsook dat van de bestuurder. Mevrouw M bedankt. De ombudsman sluit het ombudsdossier af.

11037
Mijnheer K is op een roltrap gevallen die toegang geeft tot metrostation Rogier gevallen, nabij de Nieuwstraat. Hij legt uit dat hij halverwege op de roltrap stond toen deze plots stopte. Twee agenten van de MIVB die op de stijgende roltrap waren, zijn tussengekomen en de DBDMH heeft mijnheer K naar het ziekenhuis gebracht, waar hij verzorgd werd. Hij is meer dan 10 dagen werkonbekwaam. Mijnheer K heeft een dossiernummer gekregen van de dienst Geschillen van de MIVB. Mijnheer K stelt zich vragen over het vervolg.
Er zijn nog geen 30 dagen verstreken sinds de klacht bij de MIVB. Derhalve is de bij de ombudsman ingediende klacht niet ontvankelijk.
De ombudsman wint toch inlichtingen in over de status van het dossier. De afdeling Infrastructuren is met het onderzoek bezig. Het blijkt dat een steentje de roltrap heeft doen stoppen.
Het vonnis in beroep had in een gelijkaardig geval de aansprakelijkheid van de MIVB uitgesloten.
De ombudsman legt deze rechtspraak uit aan mijnheer K, die opgeeft.

12014
Mijnheer B meldt dat zijn echtgenote in een metrostel is gevallen en daarbij een rib brak. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht vooraf werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman geeft door aan de dienst Ongevallenbeheer van de MIVB. Mijnheer B bedankt.

12026
Mevrouw O is gevallen in een bus van lijn 28. De MIVB had aan mevrouw O geschreven dat zij alleen verantwoordelijk was voor haar val en dat ze derhalve niet vergoed zal worden op basis van artikel 1382 van het burgerlijk wetboek. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De beheerder bij de MIVB bezorgt een kopie van de stukken van het dossier aan de ombudsman, op zijn verzoek. Het blijkt dat de verzekeraar “rechtsbijstand” van mevrouw O hierover contact heeft opgenomen met de MIVB.
De MIVB aanvaardt het dossier op grond van artikel 29bis van de wet van 21 november 1989 betreffende de verplichte verzekering van de gemotoriseerde voertuigen (Belgisch Staatsblad van 8 december 1989 – van kracht sinds 6 mei 1991). Artikel 29bis zegt dat de slachtoffers vergoed moeten worden – behalve de bestuurders en onder bepaalde voorwaarden – ongeacht de aansprakelijkheid.
De MIVB duidt haar adviserend geneesheer aan en schrijft dit naar de verzekeraar “rechtsbijstand” van mevrouw O.
Behoudens opmerkingen die mevrouw O of de MIVB aan deze binnen de 14 dagen zouden overmaken, sluit de ombudsman het dossier af.

Opmerking.
Artikel 1382 van het burgerlijk wetboek: “ Elke daad van de mens waardoor aan een ander schade wordt veroorzaakt, verplicht degene door wiens schuld de schade is ontstaan, deze te vergoeden.”
Drie criteria zijn aan deze regel verbonden: de schade moet bewezen worden, de schuld van diegene die de schade heeft veroorzaakt moet bewezen worden, er moet een causaal verband zijn tussen deze schade en de schuld.
Het slachtoffer moet zelf de vereiste bewijzen leveren. Indien het slachtoffer deze bewijzen niet kan leveren, zal niet tot een vergoeding worden overgegaan.
Elk criterium kan betwist worden: de schade, zijn omvang en zijn vergoeding kunnen betwist worden, het bestaan van een schuld kan betwist worden, het causaal verband tussen de schuld en de schade kan betwist worden.

2.5.3.2. Zelfmoord

Er werd in 2013 geen enkele klacht als gevolg van zelfmoord ingediend bij de ombudsman.

2.5.4. Agressie

02009
Mevrouw F dient een klacht in, omdat een gebruiker haar hardhandig aangevallen heeft in de deurtjes die toegang verlenen tot metrostation IJzer. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat zij niet vooraf een klacht bij de MIVB indiende.
Gezien de inhoud van haar e-mail, meldt de ombudsman aan mevrouw F dat hij meteen een kopie ervan aan de dienst Customer Care van de MIVB stuurt.

03020
De zoon van mijnheer R werd in metrostation Simonis aangevallen. Mijnheer R richt zich rechtstreeks tot de ombudsman zonder zich eerst tot de MIVB te richten. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.
De ombudsman geeft deze klacht met toestemming van mijnheer R door aan de MIVB.

04019
Een anonieme gebruiker dient een klacht in, omdat het Brussels openbaar vervoer onvoldoende veilig is.
De ombudsman behandelt geen anonieme klachten.

07032
Mijnheer F meldt dat jongeren steentjes naar de reizigers in metrostation Simonis gooiden. Mijnheer F heeft geen klacht ingediend bij de MIVB. Derhalve is de bij de ombudsman ingediende klacht niet ontvankelijk.
Aangezien de e-mail van mijnheer F geen vertrouwelijke elementen bevat, meldt de ombudsman hem dat hij zijn e-mail naar de afdeling Customer Care van de MIVB doorstuurt.

09027
Mijnheer D heeft een reiziger teruggeduwd die samen met hem probeerde door het deurtje te gaan dat toegang tot een metrostation verleent. Deze reiziger was erin geslaagd in hetzelfde metrovoertuig te stappen als hijzelf. Hij heeft mijnheer D mondeling en anders aangevallen. Omdat er geen klacht vooraf bij de MIVB werd ingediend, is de klacht niet ontvankelijk.
De ombudsman legt aan mijnheer D uit hoe deze laatste verder te werk moet gaan.

10037
Mevrouw B heeft een ongeval gehad in de Brusselse metro. Een reiziger heeft haar omver geduwd. De werkgever van mevrouw B vraagt bewijzen om dit ongeval te kunnen verklaren als zijnde “op de weg van of naar het werk” gebeurd. Mevrouw B wenst de beelden van de videobewaking te zien.
De ombudsman herinnert eraan dat de beelden van de videobewaking niet ter beschikking van het publiek worden gesteld.
Hun gebruik en hun bewaring moeten voldoen aan de wetgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
Praktisch gezien worden de opnames aan het parket overgemaakt wanneer het erom vraagt en de bewaringsperiode nog niet verstreken is.
Dit kan het geval zijn wanneer een klacht bij een politiedienst werd ingediend.

2.5.5 Diverse ongemakken

Het gaat hier uitsluitend om incidenten waarbij het slachtoffer geen schade ondervond. Anders wordt het incident geklasseerd in de rubriek die overeenstemt met de voornaamste schade waarover het slachtoffer klacht indient.

01043
Mevrouw M verzoekt de MIVB een actie te houden die kinderen ertoe aanzet hun plaats af te staan aan personen op leeftijd. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman geeft aan Mevrouw M aan hoe zij verder te werk moet gaan en wijst haar erop dat de MIVB samenwerkt met de scholen om hun leerlingen wegwijs te maken in het gebruik van het openbaar vervoer door hen de elementaire beleefdheidsregels in herinnering te brengen. Hij voegt daaraan toe dat ook andere reizigers attent gemaakt worden op die goede gewoonten, met name door de logo's in de voertuigen en de posters in de stations.

01050
Meneer B klaagt over het gedrag van een medereiziger op tram 92, en over de passiviteit van de medewerker van de MIVB met betrekking tot het incident. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman legt uit aan meneer B hoe hij verder te werk moet gaan.

02049
Meneer S klaagt erover dat hem de toegang werd geweigerd tot tram 81 omdat hij een staande lamp vervoerde. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman geeft aan hoe hij verder te werk moet gaan, en geeft tegelijkertijd enige informatie.
De bestuurder was waarschijnlijk van mening dat een 1,8 m lang voorwerp zou kunnen hinderen of storen.
Het punt 17 van de vervoersregels van de MIVB, met titel « Gevaarlijke voorwerpen of colli », stelt: ·«¤Het is verboden in het bezit te zijn of gebruik te maken van gevaarlijke voorwerpen of colli die, wegens hun omvang, aard of reuk, anderen kunnen kwetsen of aan gevaar blootstellen of het verkeer van de voertuigen kunnen hinderen ».
De bestuurder handelt correct wanneer hij de toegang tot het voertuig weigert omdat hij meent dat een exploitatievoorwaarde niet wordt gerespecteerd.

03061
Meneer F klaagt over het gebrek aan politiebewaking in metrostation Simonis. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt uit aan Meneer F hoe hij verder te werk moet gaan.

06006
Mevrouw L geeft commentaar op een tramongeval. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman geeft aan Mevrouw L aan hoe zij verder te werk moet gaan en voegt daaraan toe dat hij geen commentaar kan leveren op een ongeval dat zo recent is dat er ongetwijfeld nog een onderzoek zal volgen.

07022
Meneer B deelt mee dat het netwerk van de MIVB onvoldoende aangepast is aan het vervoer van personen met beperkte mobiliteit.
De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt uit aan meneer B hoe hij verder te werk moet gaan.

08020
Mevrouw G kwam in de metro een mindervalide reiziger tegen in een rolstoel die moeilijkheden had en heeft die persoon zo goed mogelijk geholpen. Mevrouw G heeft tekortkomingen in de organisatie vastgesteld. Maar bij gebrek aan persoonlijk belang is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.
De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

08038
Mevrouw L verzoekt een opvoering van de controles aan boord van de voertuigen van de MIVB en een beperking van het aantal toegelaten buggy's per rijtuig. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt aan mevrouw L uit hoe zij verder te werk moet gaan.

09004
Mevrouw B klaagt over het afspelen van muziek in de metrostations. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt aan mevrouw B uit hoe zij verder te werk moet gaan.

09024
Meneer G trekt het weergegeven uur op de ontwaardingsapparaten aan boord van de voertuigen in twijfel.
De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt aan meneer G uit hoe hij klacht kan indienen bij de MIVB.

11008
Meneer X wil graag dat de liften in de metrostations exclusief voorbehouden worden voor personen met beperkte mobiliteit, mits het voorleggen van een kaart. Meneer X heeft hierover nog geen klacht ingediend bij de MIVB. Bijgevolg is de ingediende klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.
Met toestemming van Meneer X draagt de ombudsman de klacht over aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

11010
Meneer D klaagt over de aanwezigheid van muzikanten, met name in de voertuigen van de lijnen 7 en 25.
De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt aan meneer D uit hoe hij te werk moet gaan om een klacht in te dienen.
Intussen licht de ombudsman meneer D alvast in over het feit dat er een verbod bestaat op het maken of afspelen van muziek zonder vergunning van de Vennootschap.
Artikel 10 van het Besluit van de Regering van 13 december 2007 stelt vast welke personeelsleden de toegang kunnen weigeren. Het is deze personen evenwel verboden dwangmatig te verwijderen. Enkel de bevoegde personen in de wettelijk bepaalde omstandigheden zijn daartoe gemachtigd.
Een niet gemachtigde persoon moet zich er dus van onthouden de door artikel 9 en 10 van het Besluit van de Regering van 13 december 2007 voorbehouden prerogatieven uit te voeren.
Met andere woorden, de gebruiker mag weliswaar klacht indienen bij de MIVB -en daarna ook bij de ombudsman- maar mag in geen geval de veroorzaker van de overlast rechtstreeks aanpakken, evenmin als hij het zich kan veroorloven om te controleren of deze over een vergunning beschikt.

12024
Meneer P kreeg een bekeuring in een Noctis-bus met een sigaret in de hand. De klacht is ontvankelijk.
Volgens het proces-verbaal stelde de controleur vast dat Meneer P een inbreuk pleegde op artikel 3, 11º van het besluit van de Regering van 13 december 2007 (Belgisch Staatsblad van 10 januari 2008, p. 682) dat roken verbiedt. Volgens artikel 11 van hetzelfde besluit leidt die inbreuk tot « l'imposition d'une surtaxe à titre d'indemnité forfaitaire pour la gêne occasionnée, tel que précisé dans l'arrêté fixant les tarifs. ». Dit laatste besluit legt de toeslag vast op 100 euro.
Het gaat niet om een « administratieve boete » maar wel over een « administratieve toeslag ».
Net zoals de administratieve boetes vallen de « administratieve toeslagen » onder de bredere noemer van de « administratieve sancties ». Administratieve sancties zijn de administratieve handelingen die een straf opleggen aan personen omwille van een gedrag dat strijdig is met de toepasbare normen, of het nu gaat om een boete of om andere strafmaatregelen, al dan niet van financiële aard.
De sectie van de wetgeving van de Raad van State veronderstelt evenwel dat de toeslag –waarvan hier sprake is– zich onderscheidt van de administratieve sancties in het feit dat zij de vastgestelde vergoeding beoogt van de ondervonden schade. Dit veronderstelt dat het bedoelde gedrag effectief schade heeft veroorzaakt en dat de toeslag niet buiten proportie is met die schade. (Raad van State – Aankondiging n° 43.745/4 van 19 november 2007, over een ontwerpbesluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering « fixant certaines conditions d'exploitation des transports en commun en Région de Bruxelles-Capitale »)
De MIVB zal ongetwijfeld zonder problemen kunnen aantonen dat de overlast veroorzaakt door de roker een nadeel met zich meebrengt dat ten minste gelijk staat aan 100 euro.
In zijn schrijven gericht aan de dienst Veiligheid en Controle geeft Meneer P aan dat hij weliswaar een sigaret in zijn hand hield, maar dat hij niet aan het roken was; dat die sigaret gedoofd was en dat hij ze op de grond heeft gegooid.
In die vertelling vindt de ombudsman tegenstrijdigheden met het proces-verbaal, waarin genoteerd staat: « We verzoeken hem zijn sigaret te doven ».
Het proces-verbaal van een beëdigde medewerker geldt als bewijs, en daarin wordt gesteld dat de sigaret aan was. Alleen door het aanbrengen van bewijzen kan die vaststelling in twijfel getrokken worden.
Meneer P verzoekt om een « verklaring wat betreft de houding van de medewerkers » jegens hem.
Deze hebben echter een objectieve bevinding opgesteld, daar zij schreven dat ze « een persoon met een sigaret in de hand opmerkten » en dat ze hem verzochten « de sigaret te doven ».
Wat betreft hun verzoek om van de bus te stappen, dat is volstrekt overeenkomstig de procedure. Het is een gevolg van de overtreding. Daarin is niets beledigends of onverantwoordelijks te bemerken.
De ombudsman merkt op dat de MIVB niet rechtstreeks heeft geantwoord op de opmerkingen van Meneer P. Zij deed dat uitsluitend met een brief van het kantoor Modero.
De deurwaarders schrijven echter dat hun cliënt, de MIVB, hen informeert dat Meneer P « een administratieve boete heeft gekregen », terwijl het gaat om een « administratieve toeslag ».
De deurwaarders besluiten daaruit, zeer ten onrechte, dat « uw betwisting derhalve niet ontvankelijk is ».
Noch de deurwaarders, noch de MIVB kunnen de cliënt evenwel het recht ontnemen gehoord te worden.
Noch de deurwaarders, noch de MIVB hebben geantwoord op de argumenten van Meneer P.
Door het verwisselen van « toeslag » en « boete » hebben de gesprekspartners van Meneer P een fout begaan die ertoe leidde dat hem het recht ontzegd werd om gehoord te worden.
Derhalve stelt de ombudsman voor aan de MIVB –rekening houdend met de fouten in deze zaak– om de vervolging stop te zetten en Meneer P daarvan in te lichten. De MIVB gaat akkoord met dit voorstel.

Opmerking.
De MIVB kan de dader van een overtreding het recht niet ontzeggen gehoord te worden.

2.6. Informatie, communicatie

2.6.1. Statische informatie

Een paar typische voorbeelden van aanleidingen tot klacht.

01049
Meneer G wil weten hoe hij het aantal ritten op zijn MoBIB-kaart kan controleren. Meneer G wendt zich rechtstreeks tot de ombudsman zonder klacht te hebben ingediend bij de MIVB. Het gaat dus niet om een voor de ombudsman ontvankelijke klacht.
De ombudsman informeert evenwel over het gebruik van de « info »-toets van de valideertoestellen. Hij herinnert er eveneens aan hoe men een klacht kan indienen bij de MIVB via de link « Contact » op de site www.mivb.be.

04030
Mevrouw G klaagt over de moeilijkheden die zij ondervond om een reisweg te vinden op de site van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman wijst Mevrouw G erop dat zij een foute plaatsnaam ingeeft. Zij is ervan overtuigd dat haar woning gelegen is in een bepaalde gemeente (bijvoorbeeld « Laken »), terwijl deze gemeente eigenlijk een district geworden is. Bovendien ligt haar woning in het buurdistrict (bijvoorbeeld «Neder-Over-Heembeek »).

Opmerking. Feit blijft evenwel dat de software voor het zoeken van een reisweg verre van perfect is.

08036
De familie V klaagt over de slechte werking van de MIVB-site voor het zoeken van een reisweg. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman heeft zelf ook zelf vastgesteld dat de zoekfunctie voor reiswegen op de site van de MIVB niet toereikend is. Zo zijn met name niet alle rijwegen in de lijst opgenomen. Bovendien is de interface ingewikkeld zonder dat dat nuttig is. Tot de MIVB de gebreken in haar software verhelpt, raadt hij de familie V aan om gebruik te maken van de sites www.delijn.be of www.infotec.be.
Naar aanleiding van een telefoongesprek met de familie V constateert hij dat die oplossing de klagers bevalt. Derhalve sluit hij het bemiddelingsdossier af.

Opmerking. De MIVB voorziet een verbetering van de site www.mivb.be. Op het moment van de klacht, en sinds enkele maanden, hadden de wijzigingen op de site er vooral voor gezorgd dat het gebruik ervan moeilijker en soms zelfs onmogelijk werd. De ombudsman heeft niet nagelaten de verantwoordelijken daarvan een demonstratie te geven.

12004
Meneer H geeft aan dat een dame op leeftijd, een familielid van hem, geregeld de Newsletter van de MIVB aankrijgt, hoewel zij dat niet wenst. De klacht is ontvankelijk.
De MIVB doet het nodige om de verzendingen stop te zetten.

2.6.2. Dynamische informatie (incidenten)

Dit zijn een paar voorbeelden van dit soort klachten en de opvolging ervan.

05040
Meneer D weet dat de MIVB een « app » voor zijn mobiele telefoon aanbiedt. Toen hij de applicatie niet in zijn taal vond, heeft hij daarover geklaagd bij de MIVB en die heeft geantwoord. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman neemt de proef op de som en downloadt de applicatie zoals aangegeven in de technische aanwijzingen die de MIVB aan Meneer D gegeven had, en die ook te vinden zijn op de website van de MIVB bedoeld voor mobiele telefoons. De taalkeuze blijkt zonder al te veel moeilijkheden ingesteld te kunnen worden.
De klacht is niet gegrond.
In tussentijd had Meneer D nog een klacht ingediend bij de MIVB. Ook deze klacht had betrekking op het taalgebruik. Het betreft een aanduiding op de Go-apparaten en de valideertoestellen.
Hoewel Meneer D over deze kwestie geen klacht indiende bij de ombudsman, krijgt hij toch enige informatie hierover. Er bestaat wel degelijk een fout in de software en het testen en online zetten van de gecorrigeerde versie zal een aantal weken in beslag nemen.
Meneer D zal nog terugkomen op dit onderwerp in een latere klacht en de correctie zal uiteindelijk bruikbaar worden.

07019
Mevrouw S beschrijft de belevenissen die haar te beurt vielen tijdens haar verplaatsing tussen Dilbeek en de Grote Markt van Brussel. Nadat zij zonder problemen met De Lijn was aangekomen op het Weststation, werd zij eerst verkeerd ingelicht door een medewerker van de MIVB, die haar aanraadde de metro te nemen tot station Munthof. Vervolgens, nog altijd in het Weststation, kwam zij vast te zitten in een toegangssas van de metro. Zij kreeg weliswaar hulp van andere medewerkers. Maar deze ervaring heeft haar zozeer ontmoedigd dat zij met een taxi weer naar huis is gegaan.
De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
De ombudsman legt haar uit hoe zij te werk moet gaan om klacht in te dienen.

09022
Meneer V klaagt over een foute mededeling tijdens werken die de dienst op een deel van de weg van Waver naar Oudergem door bus 34 onmogelijk maakten.
Op de bus was als eindhalte « Sint-Juliaan » aangegeven, maar hij ging maar tot Delta, of vaak zelfs niet eens tot daar. Meneer V legde de schuld eerst bij de chauffeur. De MIVB wees hem erop dat de chauffeur niet tussenkomt in de aankondigingen. Meneer V richtte vervolgens een nieuwe boodschap tot de MIVB over hetzelfde onderwerp. De MIVB heeft niet meer geantwoord. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman bevestigt dat de chauffeur geen enkele invloed heeft op de aankondiging van de bestemming. De dienst Customer Care gaat overigens »geen discussie aan wanneer zij al op een klacht geantwoord heeft. De ombudsman bedankt Meneer V voor zijn opmerkingen en verstandige raad en informeert hem dat hij die zal overmaken aan de MIVB zodat die er rekening mee kan houden om zo de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Aanbevelingen

1. **Toeslagen. De toeslagen zijn te hoog. De ombudsman beveelt aan, nogmaals, zich te houden aan bedragen die niet hoger liggen dan degene die worden opgelegd aan automobilisten die de parkeerregels niet gerespecteerd hebben. Voor een eerste inbreuk zou een toeslag van 50 euro voldoende moeten intimideren.**
2. **Terugbetalingstermijnen. De terugbetalingen slepen lang aan, zelfs wanneer ze onomstreden zijn. De ombudsman beveelt aan, nogmaals, om deze termijnen te verkorten en, met het oog daarop, het proces te vereenvoudigen.**
3. **Terugbetalingsvoorwaarden. De MIVB mag eenzelfde dienst niet tweemaal aan dezelfde gebruiker verkopen. Welnu, de abonnementen waarmee de werkgevers belast zijn, beginnen steeds vanaf de 1e van de maand. De ombudsman raadt aan dat, wanneer de titularis over een abonnement beschikt dat later in de maand afloopt, het verschil de facto aan hem/haar terugbetaald wordt.**
4. **Online verkoop aan mindervaliden. De MIVB verplicht de afgifte van het jaarlijkse BIM/OMNIO-attest in één van de zes commerciële vestigingen, door haar Bootik genoemd. Het is betreurenswaardig dat de MIVB een verplaatsing oplegt aan een mindervalide. De ombudsman raadt aan een manier te zoeken om die verplaatsing te vermijden.**
5. **Aankondiging van de gebruiksvoorwaarden bij de lancering van nieuwe producten. Het nieuwe tarief van het 65+ abonnement werd in eerste instantie aangekondigd zonder nader te bepalen of die abonnementen zouden blijven gelden op de drie netwerken. De ombudsman raadt aan dat de MIVB altijd volledig is in de aankondiging over de gebruiksvoorwaarden van haar producten.**
6. **Belletjes voor halteaanvraag. Rolstoelgebruikers vinden een belletje vlakbij de voor hen gereserveerde plaats, maar reizigers met beperkte mobiliteit die andere zitplaatsen gebruiken, hebben grotere moeilijkheden om bij de verder verwijderde belletjes te komen. De ombudsman raadt aan om in de bussen en trams ten minste evenveel belletjes te voorzien als in de voertuigen van de andere maatschappijen die op het grondgebied van de Regio werken.**
7. **Toegang tot de gegevens van de MoBIB Basic-kaarten. Er is geen enkele reden om de ontwaardingen van een Basic-kaart te verbergen, terwijl iedereen de geprinte ontwaardingen van een Jump-kaart kan aflezen. De ombudsman raadt aan de Basic-kaart dezelfde transparantie te geven als de Jump-kaart.**
8. **Ontwaardingsapparaten en valideertoestellen. De ombudsman raadt aan om alle platformen van de voertuigen hiermee uit te rusten, behalve wanneer er twee deuren dicht genoeg bij elkaar zijn om de onwaardingsapparaten en valideertoestellen zichtbaar daartussen te plaatsen.**
9. **Harmonisering van de tarieven voor kinderen onder 12 jaar. De tarieven zijn een budgettair compromis, of zelfs een « marketing mix ». Elke operator doet op dit gebied een eigen voorstel. Het dossier 09006 toont aan tot op welke hoogte de voorwaarden verschillend zijn naargelang de operatoren, vooral voor kinderen onder 12 jaar. De ombudsman raadt aan om ten minste de gebruiksvoorwaarden te harmoniseren, bij gebrek aan een harmonisering van de tarieven.**
10. **Het zoeken van een reisweg. Zolang de MIVB hiervoor geen nuttig hulpmiddel online zet, raadt de ombudsman de reizigers aan om gebruik te maken van de hulpmiddelen van de andere operatoren.**

Evaluatie van de aanbevelingen van het rapport van 2012

Aanbeveling nr. 1. Tarief van de toeslagen. In de nieuwe tarieven, van kracht sinds 1 februari 2014, is de basistoeslag nog toegenomen, tot 105 euro.

Aanbeveling nr. 2. Antwoordtijd bij betwisting van de toeslagen. De MIVB heeft de vertragingen weggewerkt. Haar reacties komen opnieuw na een aanvaardbare wachttijd.

Aanbeveling nr. 3. Bootik Online De MIVB heeft nieuwe hulpmiddelen in werking gesteld. Deze inspanning wordt nog voortgezet.

Aanbeveling nr. 4. Terugbetalingstermijnen. Het proces van de terugbetalingen is nog altijd traag en onduidelijk.

Aanbeveling nr. 5. Versoepelen van de terugbetalingsvoorwaarden. De MIVB blijft weigeren om het saldo van het abonnement terug te betalen aan abonneehouders die intussen een abonnement hebben dat betaald wordt door hun werkgever. Hierdoor verkoopt de MIVB tweemaal dezelfde dienst aan eenzelfde gebruiker.

Opvolgingstabel van de aanbevelingen van het rapport 2012

Nr.	**Aanbeveling van het rapport 2012 (samengevat)**	
1	Toeslagen: neerwaartse bijstelling (50, 100, 150 euro in plaats van 100, 200, 380)	- -
2	Toeslagen: antwoordtijd bij betwisting (terugbrengen tot 5 dagen)	+ +
3	Bootik online: verbeteren van de interne logica en van de interface van de software	+
4	Terugbetalingen: verkorting van de termijnen	- -
5	Terugbetalingen: versoepelen van de voorwaarden, met name in geval van dubbel gebruik	- -

(- -) 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

De aanbevelingen 1, 4 en 5 van het rapport 2012 worden de aanbevelingen 1 tot 3 van het rapport 2013.

Besluit

In 2013 verzorgde de MIVB 355 miljoen reizen, een toename van 61 % in tien jaar.
Deze groei van 61 % ligt vele malen hoger dan die van de bevolking van het Gewest of het Koninkrijk.

Tegenover een dergelijke stijging heeft de MIVB de opdracht om haar activiteiten te ontwikkelen zonder het Gewest financieel te zwaar te belasten. Dat neemt niet weg dat iedere reiziger recht heeft op een individuele en attente behandeling.

In dat opzicht moet toegegeven worden dat het aantal klachten gevoelig is toegenomen, als we het abnormale aantal van 760 klachten in 2012 buiten beschouwing laten, grotendeels te wijten aan de gevolgen van een tragisch voorval. Sinds de ombudsdienst bestaat, is 2013 inderdaad het jaar met het tweede grootste aantal klachten, na de 760 klachten van 2012. Zelfs in vergelijking met de andere jaren van het mandaat dat begon in 2007 gaat het om een verhoging, daar het jaarlijkse niveau rond de 500 schommelde.

De stijging in het aantal klachten is duidelijk gebonden aan de betwistingen en andere gevolgen van de overtredingen. Deze waren in 2013 goed voor 45 % van de klachten (271/598), tegenover 26 % (196/760) in 2012.

Het hoeft dus niet te verbazen dat het percentage van de ontvankelijkheid gestegen is, van 17 naar 30 %, terwijl het tevredenheidscijfer daalde van 74 naar 53 %.
Bij de bekendmaking van een overtreding informeert de MIVB nu inderdaad over het recht om opmerkingen te maken. De klager wordt dus aangespoord om zich eerst tot de MIVB te richten en pas daarna tot de ombudsman, waardoor wordt voldaan aan één van de voorwaarden voor ontvankelijkheid van de klacht bij de ombudsman. Toch ontbreekt het in de betwistingen meestal aan een gegrond argument wanneer de controle in overeenstemming met de regels is uitgevoerd.
Een attente lezer zal echter opgemerkt hebben dat de ombudsman de overtredingsdossiers met voldoende aandacht behandelt om de rechten van de klagers te verzekeren. Hij zal eveneens gemerkt hebben dat de MIVB in bepaalde gevallen uiteindelijk genoegdoening heeft gegeven aan de klager wat betreft de elementen die de ombudsman duidelijk heeft gemaakt.

Sinds het begin van dit mandaat, op 1 juli 2007, zijn bijna zeven jaar verstreken. Het is voorzien dat een andere ombudsman deze functie zal overnemen, ten laatste op 1 juli 2014.
Voor het samenvatten van de balans wil ik enkel aanstippen dat vanaf 2007 de percentages van ontvankelijkheid en voldoening gestegen zijn in vergelijking met de jaren 1992-2006. Tegelijkertijd, en nog altijd vanaf 2007, is het jaarlijkse aantal klachten in de buurt van of voorbij de 500 gekomen, tot de 760 en 598 van de twee laatste jaren, terwijl het aantal voordien altijd onder 200 was gebleven.
Het grotere aantal klachten heeft ervoor gezorgd dat de ombudsman meer aanbevelingen heeft kunnen formuleren, en dat die op meer respons konden rekenen.

Nu is het moment gekomen, tijdens mijn laatste maanden in deze functie, om de klagers te bedanken die vertrouwen in mij gehad hebben, alsook de gesprekspartners die naar mij geluisterd hebben, de autoriteiten die mij hebben aangesteld, en ten slotte de assistente die mij haar medewerking heeft verleend.

Brussel, 3 maart 2014, Jean-Pierre Reynaerts

Ombudsdienst bij
de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

Ombudsman
Jean-Pierre Reynaerts

Bolwerklaan 21, bus 35
1210 Brussel

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

ISSN 2032-9334
EISSN 2032-9350

03/2014 - 14-1817