ombudsman



jaarverslag 2009

Bemiddelingsdienst

bij de MIVB

Jaarverslag 2009

Inhoud

VOORWOORD **3**

INLEIDING **4**

STATISTIEKEN **6**

ANALYSE VAN DE KLACHTEN **15**

AANBEVELINGEN **122**

ÉVALUATIE VAN DE AANBEVELINGEN VAN HET RAPPORT 2008 **125**

CONCLUSIE **127**

Voorwoord

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

> *De dienst brengt elk jaar uiterlijk op 15 maart verslag uit over zijn aktiviteiten. Het verslag vermeldt met name de verschillende klachten of soorten klachten en het gevolg dat eraan werd gegeven, zonder de klagers rechtstreeks of onrechtstreeks te noemen.*
>
> *Dit verslag bevat bovendien een statistisch en een kwalitatief luik, die met name eventueel door de dienst voorgestelde suggesties bevatten met het oog op de verbetering van de relaties met de klanten en ten gunste van de bevordering van het openbaar vervoer in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest.*
>
> *Het verslag wordt door de dienst meegedeeld aan het lid van de Executieve dat bevoegd is voor Communicatie. Deze laatste brengt de Executieve, de Maatschappij en de leden van de raad van bestuur ervan in kennis over de inhoud ervan en dient een afschrift ervan in bij de Brusselse Hoofdstedelijke Raad.*

U hebt het achttiende 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 kliënteel. Deze dienst heeft als opdracht:*
>
> *1° - het onderzoek van alle klachten van het kliënteel 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 kliënteel;*
> *3° - adviezen verstrekken aan de Maatschappij voor de gevallen waarvoor geen minnelijke schikking kan worden getroffen.*
>
> *De Executieve regelt de samenstelling en de werking ervan.*

Ontvankelijkheid van de klachten

Het besluit van de Executieve van 30 mei 1991 definieert in artikel 2, 4e alinea, wat wordt verstaan onder klacht: *Klacht ingediend bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel in verband met haar werkingssfeer, zoals deze is omschreven in de ordonnantie van 22 december 1990, betreffende de organisatie van het openbaar vervoer van het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest en het algemeen bestek van de Maatschappij,* ***met uitzondering van elke nalatigheid betreffende overtredingen van de wegcode****.*
Alinea 5 definieert de klager als volgt: *elke* ***gebruiker*** *van de diensten van de Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer te Brussel die met haar een overeenkomst heeft afgesloten of wenst af te sluiten.*
Artikel 11 introduceert vier voorwaarden voor ontvankelijkheid.
Samengevat zorgen artikel 2, 4de en 5de alinea, en artikel 11 ervoor dat **uw klacht niet ontvankelijk is in de volgende gevallen:**

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

De dienst bericht de klager in elk geval van de (eventuele) ontvankelijkheid van zijn klacht.

De ombudsman vertegenwoordigt de ombudsdienst

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

Antoine Lombart volgde hem op tot 30 juni 2007.

Sinds 1 juli 2007 is Jean-Pierre Reynaerts ombudsman (Regeringsbesluit van 31 mei 2007, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 22 juni 2007). Zijn mandaat van drie jaar zal dus eindigen op 30 juni 2010.
Hij wordt bijgestaan door Joëlle Villers-Markey, directie-inspecteur bij de MIVB.

Het jaarverslag 2009 is het derde verslag van het mandaat Reynaerts.

Statistieken

Totaal aantal klachten in 2009

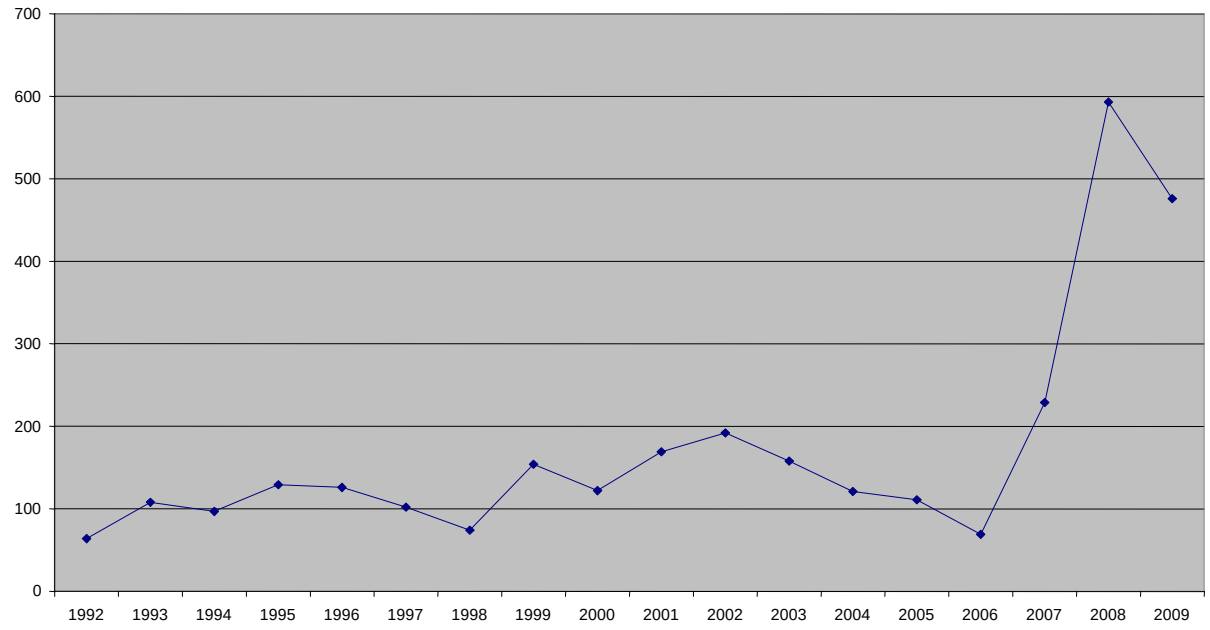
476

De 476 klachten, ontvangen in 2009, zijn allemaal behandeld.

Evolutie van het aantal klachten per jaar, van 1992 tot 2009

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

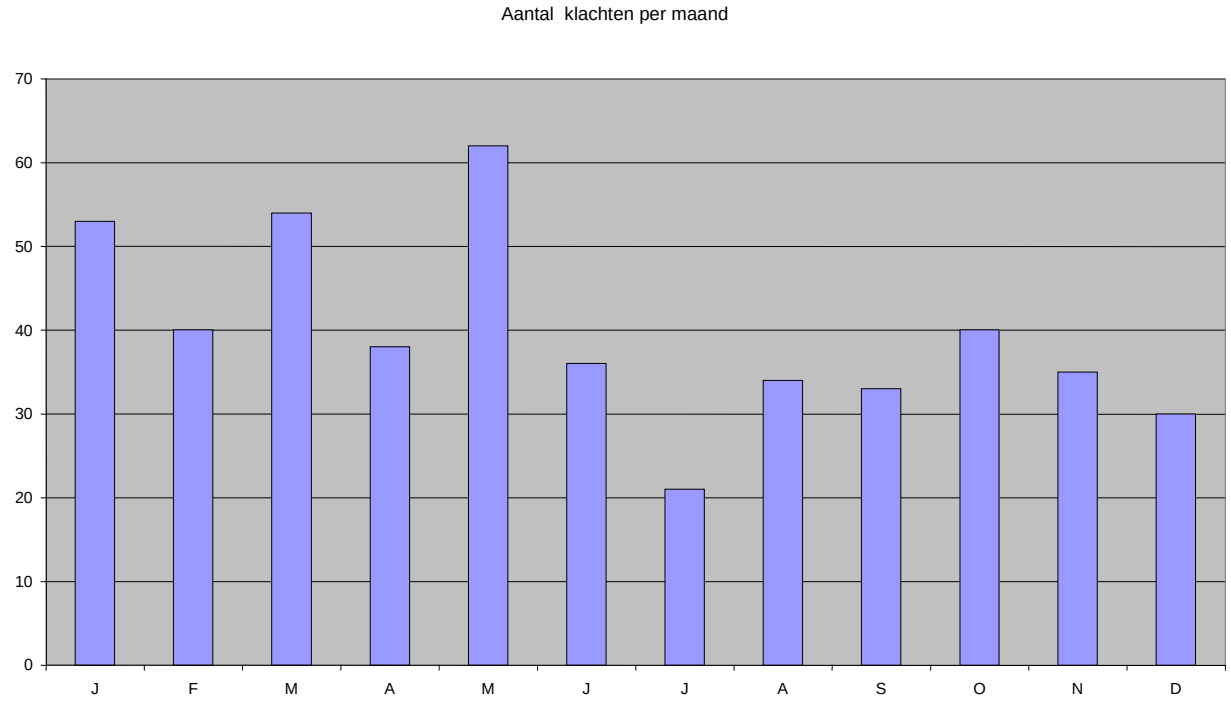
Evolutie van het aantal klachten van 1992-2009



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 ombudslui en maakt hen dankzij e-mail makkelijk bereikbaar.
Het jaar 2008 had alle records gebroken met 593 klachten. Het jaar 2009 is ondanks de daling met 20% op een jaar nog steeds tweede op het vlak van aantal klachten sinds het bestaan van de ombudsdienst bij de MIVB. Nummer één blijft 2008 met 593 klachten. Jaar nummer drie is 2002. In 2002 werden 192 klachten geregistreerd; dit is slechts 40% van het aantal klachten dat in 2009 werd genoteerd (476) en minder dan een derde van de 593 klachten in 2008.

Aantal klachten per maand

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2009
53	40	54	38	62	36	21	34	33	40	35	30	476



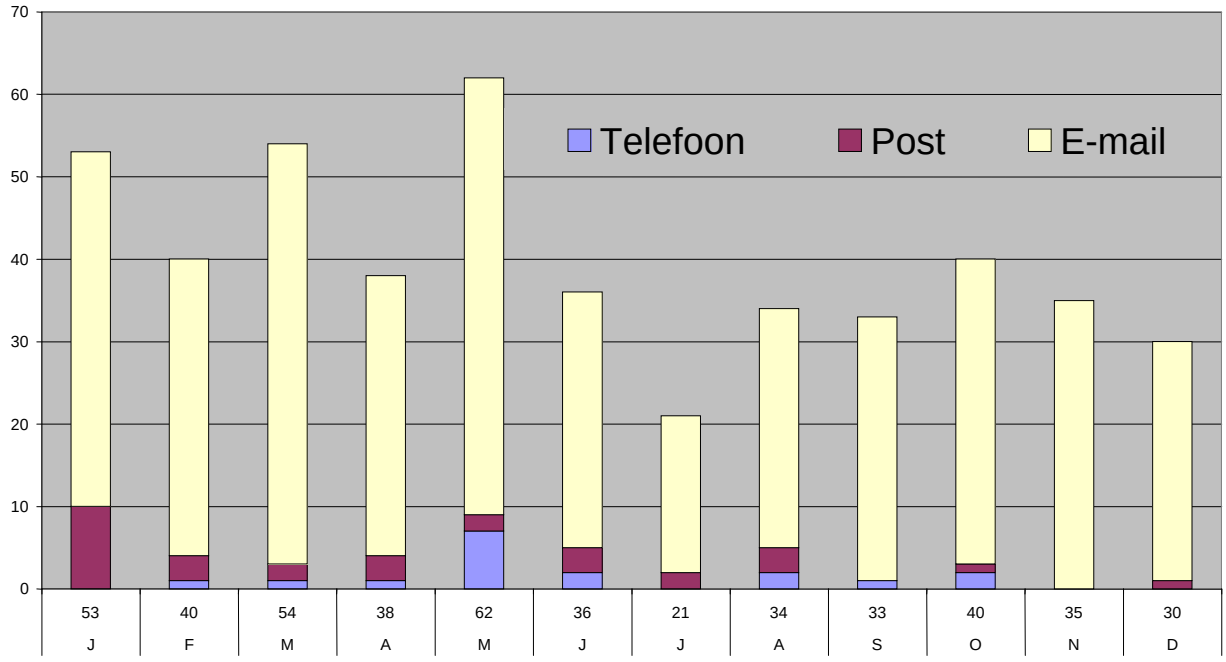
Het maximum aantal klachten per maand werd vastgesteld in mei met 62 klachten, meer dan het dubbele van de 24 klachten van mei 2008. In geen enkele maand van 2009 werd het maximaal aantal van 102 klachten (oktober 2008) overschreden.
Opvallend is dat de verdeling van de klachten per maand in 2009 sterk verschilt van die in 2008.
Het contrast is nog duidelijker als we de semesters vergelijken. In 2009 wint het eerste semester met 283 klachten tegenover 193 in het tweede. In 2008 telde het tweede semester 366 klachten, duidelijk meer dan de 227 klachten in het eerste trimester.
Het eerste semester van 2009 overschreed dus met 25 % het eerste semester van 2008, met 283 klachten tegenover 227. Het tweede semester van 2009 telde met 193 klachten dan weer 40 % minder klachten dan de 320 van het tweede semester van 2008.

Elke maand van het tweede semester vertoont overigens een dalende trend ten opzichte van dezelfde maand in 2008. Voor de maanden juli, september en oktober bedraagt de daling zelfs meer dan 50%.

Hoe klagen de mensen? (Op welke manier?)

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2009
53	40	54	38	62	36	21	34	33	40	35	30	476

Fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Telefoon	0	1	1	1	7	2	0	2	1	2	0	0	17
Post	10	3	2	3	2	3	2	3	0	1	0	1	30
E-mail	43	36	51	34	53	31	19	29	32	37	35	29	429

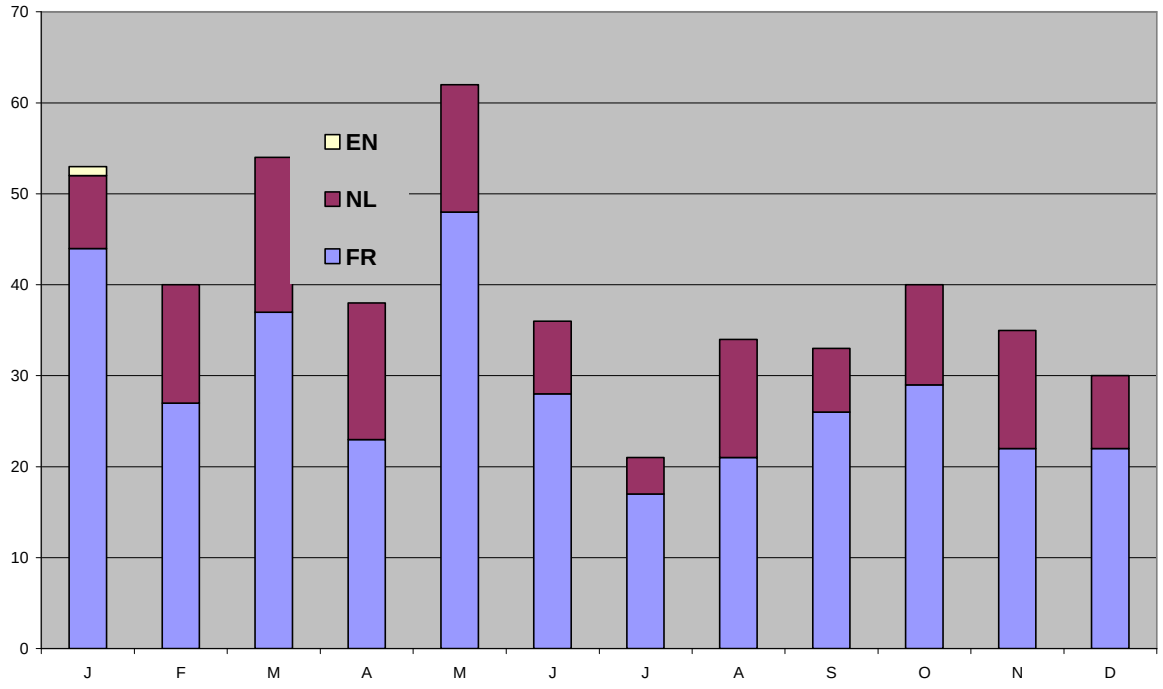


E-mail geniet de voorkeur, met ruime voorsprong op de andere middelen.

Aangezien de fax in 2008 slechts één keer was gebruikt, werd het nummer in 2009 niet meer vermeld. Sinds april 2009 is het definitief geschrapt.

In welke taal?

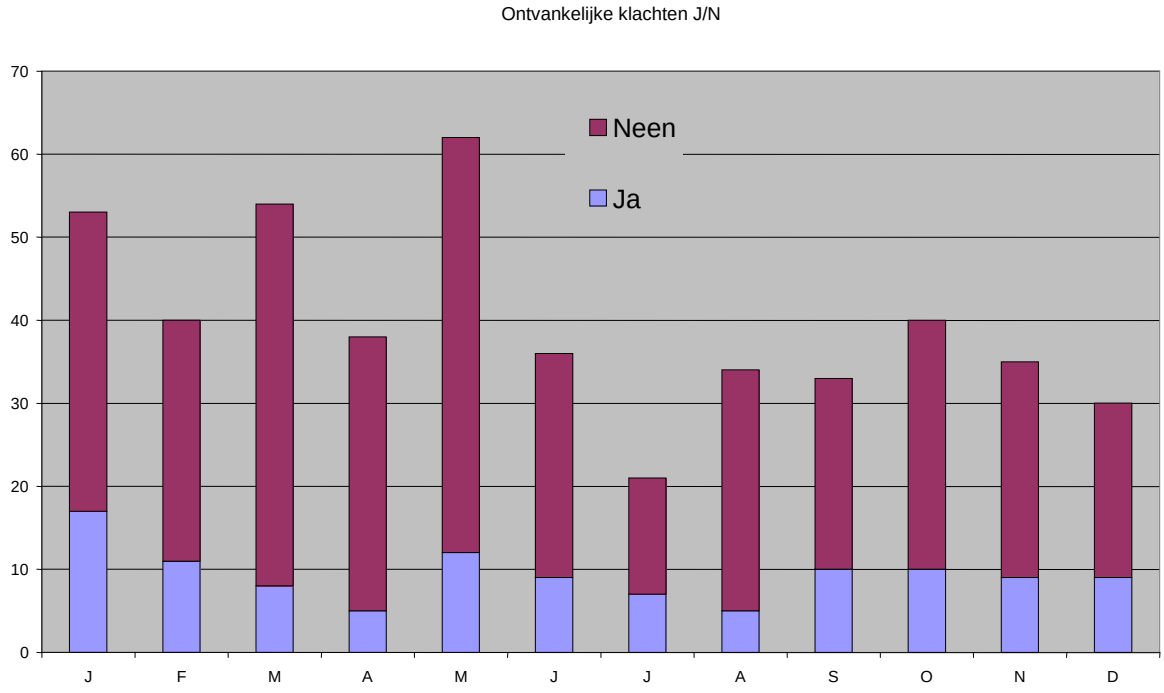
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2009
FR	44	27	37	23	48	28	17	21	26	29	22	22	344
NL	8	13	17	15	14	8	4	13	7	11	13	8	131
EN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
FR %	83%	68%	69%	61%	77%	78%	81%	62%	79%	73%	63%	73%	72%
NL %	15%	32%	31%	39%	23%	22%	19%	38%	21%	27%	37%	27%	28%
EN %	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



Het is opvallend dat het aantal klachten in het Nederlands sinds 2007 alleen maar toeneemt. Van 20% in 2007 is dit percentage gestegen tot 27% in 2008 en 28% in 2009.

Zijn de klachten ontvankelijk?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2009
Ja	17	11	8	5	12	9	7	5	10	10	9	9	112
Neen	36	29	46	33	50	27	14	29	23	30	26	21	364
Ja %	32%	28%	15%	13%	19%	25%	33%	15%	30%	25%	26%	30%	24%
Neen %	68%	72%	85%	87%	81%	75%	67%	85%	70%	75%	74%	70%	76%

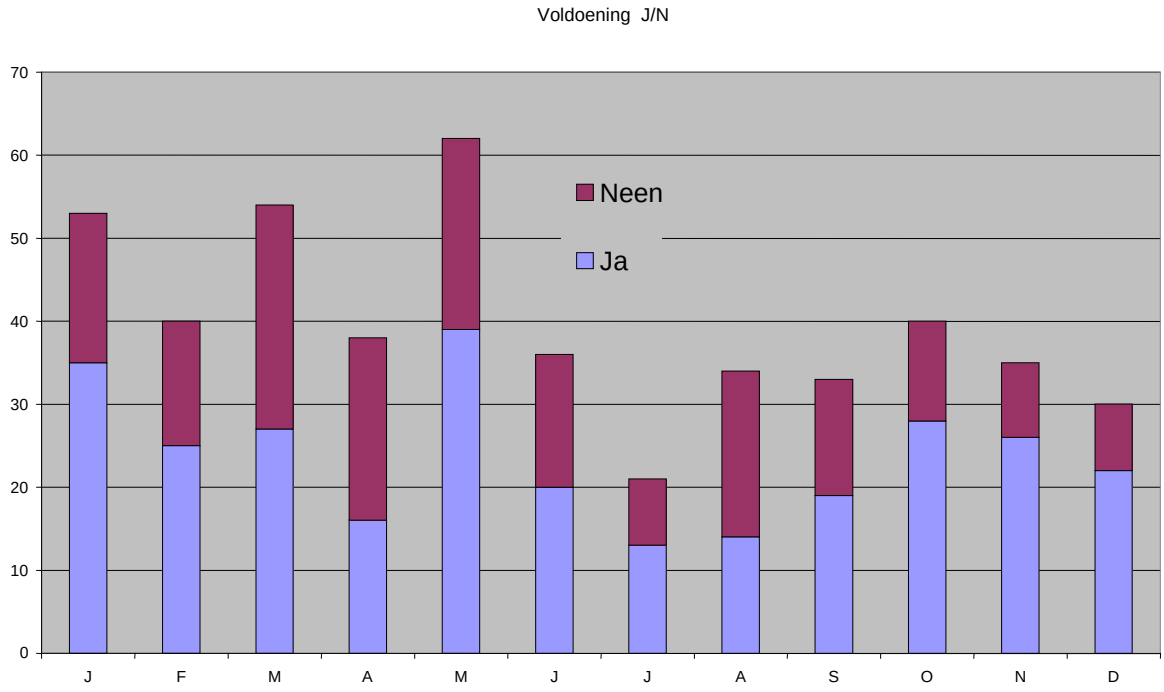


Het aantal ontvankelijke klachten, dat in 2007 slechts 16% bedroeg, is gestegen tot 22 % voor 2008 en tot 24 % in 2009. Het absolute aantal ontvankelijke klachten steeg van 37 tot 129 en zakte dan weer tot 112.

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 2008
Ja	35	25	27	16	39	20	13	14	19	28	26	22	284
Neen	18	15	27	22	23	16	8	20	14	12	9	8	192
Ja %	66%	63%	50%	42%	63%	56%	62%	41%	58%	70%	74%	73%	60%
Neen %	34%	37%	50%	58%	37%	44%	38%	59%	42%	30%	26%	27%	40%

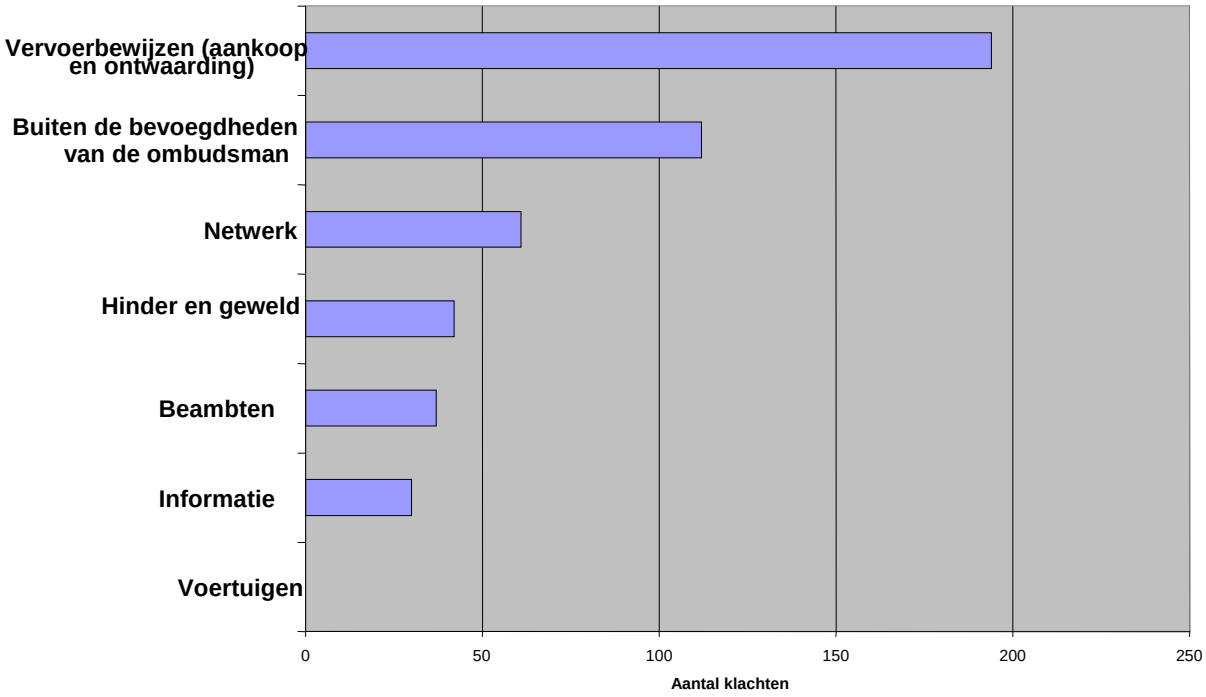


In 2009 is aan de klachten van 60% van de klagers voldoening gegeven. In 2008 was dat 62 % en in 2007 59%.

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

Waarover klaagt men bij de ombudsman?

Vervoerbewijzen (aankoop en ontwaarding)	194
Netwerk	112
Buiten de bevoegdheden van de ombudsman	61
Hinder en geweld	42
Beambten	37
Informatie	30
Voertuigen	0
Totaal:	476



Vervoerbewijzen, inclusief klachten over de ontwaarding, zijn goed voor 41% van de klachten in 2009, minder dus dan de 54% van 2008 en de 46% van 2007. In plaats van de 320 klachten in 2008, hadden we er in 2009 194. Deze daling met 126 klachten voor dit aspect is hoger dan de daling van het totale aantal klachten.
Buiten de bevoegdheid van de ombudsman bevinden zich nog 112 van de 476 klachten, 23% van de klachten dus. In 2008 was dit 15%. De stijging is vooral het gevolg van klachten in verband met de wegcode: 43 klachten in 2009, 15 in 2008. Het aantal klachten betreffende een andere ombudsman blijft constant: 42 klachten in vergelijking met 41 in 2008.
Het netwerk blijft het derde grootste voorwerp van klachten. Het aantal klachten blijft ook constant: 61 klachten in vergelijking met 62 in 2008.
Hinder en geweld zijn goed voor 42 klachten, in vergelijking met 34 in 2008.

De beambten waren het vierde grootste voorwerp van klachten in 2008 met 53 klachten. Deze klachtenpost is sterk gedaald; dit jaar hadden we er 37. Deze oorzaak van klachten is dus gezakt naar de vijfde plaats. Dit is het enige verschil met de indeling van 2008.

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

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

Code	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tot.	
11100	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	**5**	**Lawaai-trillingen-hinder van infrastructuren**
11200	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	1	1	**6**	**Lawaai-trillingen van de voertuigen**
12000	1	1	5	1	7	2	2	6	3	4	7	2	**41**	**Wegcode**
13100	1	2	0	1	1	0	1	4	6	0	1	0	**17**	**Varia**
14000	1	3	7	7	1	5	0	5	2	2	7	3	**43**	**Betreffende een andere ombudsman**
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**Snelheidsovertreding tram**
21110	10	1	2	2	1	1	0	0	2	4	2	2	**27**	**Vervoerbewijs: aankoop/wachtrijen, internet**
21120	5	9	4	2	3	4	5	3	1	3	1	0	**40**	**Vervoerbewijs: aankoop/korting**
21210	0	1	0	1	1	1	1	1	0	4	0	0	**10**	**VB: terugbetaling abonnementskosten**
21220	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	**3**	**VB: terugbetaling afstempelingen**
21230	0	3	5	1	6	1	1	2	3	2	1	4	**29**	**VB: terugbetaling/defect**
21240	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	**2**	**VB: terugbetaling ingeslikt vervoerbewijs**
21310	6	6	3	2	8	2	1	1	5	3	0	2	**39**	**VB: incident / vergissing of fout**
21320	2	0	2	0	1	2	1	0	2	1	3	2	**16**	**VB: incident / verlies, diefstal, vergeten**
21330	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**VB: incident / aanwezigh. in installaties**
21340	1	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	**5**	**VB: incident / betwisting van de herhaling**
21350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**VB: incident / betwisting van de kosten**
21360	5	3	2	0	4	3	0	3	2	2	0	0	**24**	**VB: incident / inning**
22100	5	1	11	12	13	2	2	1	2	3	2	0	**54**	**Netwerk: uurroosters+lijnen (incl. bewijzen)**
22200	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	**6**	**Netwerk: haltes**
23100	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	**2**	**Beambte: is niet gestopt**
23200	1	1	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	**8**	**Beambte: rijgedrag (incl. gsm)**
23300	2	0	2	5	1	0	1	1	0	1	1	4	**18**	**Beambte: ongepast taalgebr./ mishandeling**
23400	2	1	0	1	2	1	0	0	0	1	0	1	**9**	**Beambte: deuren**
24000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**Voertuigen**
25100	0	1	1	0	2	1	0	0	0	1	0	1	**7**	**Hinder, geweld: netheid+infrastr.**
25200	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**	**Hinder, geweld: verlies+schade**
25310	4	0	2	0	2	3	2	1	1	0	2	0	**17**	**Hinder, geweld: valpartijen**
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**Hinder, geweld: zelfmoorden**
25400	2	0	1	1	0	0	0	1	1	2	2	2	**12**	**Hinder, geweld: agressie**
25500	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	**5**	**Hinder, geweld: andere**
26100	2	0	1	1	2	2	0	2	2	5	3	5	**25**	**Informatie: statische**
26200	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	**5**	**Informatie: dynamische (incidenten)**
													476	

(VB= vervoerbewijs)

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

Analyse van de klachten

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

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

1.1. Trillingen en andere hinder voor buurtbewoners

1.1.1. Trillingen en andere hinder te wijten aan de installaties

1.1.1.1. Lawaai van de roltrappen

02030
De heer S woont vlakbij het metrostation Graaf van Vlaanderen. Hij klaagt over het lawaai van een roltrap die ook 's nachts werkt. De MIVB schakelt de roltrap 's nachts uit.

1.1.1.2. Bomen in een talud

01036
De Heer C woont in de buurt van lijn 39. Mr. C vertelt dat de bomen van het talud nodig zijn voor de stabiliteit ervan. Mr. C. vreest dat ze bij een onweer zullen worden ontworteld. Hij vraagt om de bomen zorgvuldig te onderhouden. Buiten de bevoegdheden van de ombudsdienst. Omdat de klacht van een buurtbewoner niet ontvankelijk is, verwijst hij de klager rechtstreeks door naar de MIVB en geeft de klager de contactgegevens. De ombudsman waarschuwt de Directie Infrastructuur.

1.1.1.3. Infrastructuurwerken

03028
Mevrouw V klaagt dat ze niet meer in haar garage kan sinds de werken die zijn gestart door de MIVB ter hoogte van de Jean-Pierre Carsoellaan. De klacht wordt doorgegeven aan de Directie Infrastructuur.

07015
Dhr. P is eigenaar van een gebouw in de buurt van een bouwplaats. Hij wil dat er bomen worden geplant ter vervanging van diegene die zijn gekapt. Hij heeft zich gewend tot de klachtendienst van het Gewest. Deze dienst heeft de zaak al tweemaal behandeld. Maar een klacht van een buurtbewoner is niet ontvankelijk voor de ombudsman.

08024
Dhr. D woont in de buurt van een bouwplaats van de MIVB aan de Leopold III-laan. Hij klaagt over hinder als gevolg van het gebrek aan sanitair. Bij gebrek aan toiletten, gebruiken de arbeiders de tuinen als toilet en dit veroorzaakt geurhinder. De klacht valt buiten de bevoegdheid van de ombudsdienst en wordt doorgegeven aan de betreffende dienst van de MIVB, die onmiddellijk de nodige maatregelen treft en de buurtbewoner hierover informeert.

1.1.1.4. Lawaai station in openlucht

12022
De klaagster werkt op de dienst Huisvesting van een Universiteit. De studenten, die hun semesteriële examens voorbereiden, horen voortdurend muziek afkomstig van de metro. Mevr. L heeft al twee maal gebeld naar de MIVB om de muziek zachter te laten zetten.
De examens komen er aan. Het is dus dringend. De ombudsman geeft de klacht onmiddellijk door aan de Directie van de Business Unit Metro van de MIVB. Lokale verantwoordelijken bevestigen dat het hoge geluidsniveau afkomstig is van de cafés in de buurt van het station.
De ombudsman brengt Mevr. L op de hoogte van het antwoord dat hij heeft gekregen van de MIVB. Mevr. L zegt dat de betreffende cafés al enkele maanden gesloten zijn maar ze stelt vast dat het lawaai afkomstig van het station is verminderd. Mevr. L bedankt de ombudsman. De ombudsman geeft dit door aan de Directie van de Business Unit Metro.

1.1.2. Lawaai en trillingen te wijten aan voertuigen

02017
Mevr. V klaagt over geluidshinder en trillingen als gevolg van de doortocht van tram 3 en 4 in de buurt van haar woning. De naam van de contactpersoon wordt buiten de bemiddeling doorgegeven.

06005
Mevr. E klaagt over lawaai, trillingen en barsten in haar appartement in de buurt van het Jacques Brel-station. De MIVB besluit om over te gaan tot een technisch onderzoek.

07002
Mevr. D woont in de buurt van lijn 92 in Ukkel Sint-Job. Sinds enige tijd veroorzaakt de doortocht van de trams abnormale trillingen.
De klacht is niet ontvankelijk en wordt doorgestuurd naar de afdeling Infrastructuur. De MIVB verwijdert een vreemd voorwerp dat zich bevond in de spoorgroef. Mevr. D. stelt vast dat de toestand is verbeterd en bedankt de ombudsman.

07014
Dhr. H is eigenaar van een gebouw in de buurt van een tramlijn. Hij klaagt over trillingen, die volgens hem barsten in de muren veroorzaken. De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling die verantwoordelijk is voor de Sporen.

09023
Dhr. M klaagt over trillingen in zijn woning. De ombudsman geeft de klacht door aan de afdelingen Klantenrelaties en Infrastructuur van de MIVB.

11014
Dhr. J klaagt over trillingen als gevolg van de doortocht van de trams. De buurtbewoner wenst dat de sporen vernieuwd worden. Omdat de klacht van de buurtbewoner niet ontvankelijk is, beperkt de ombudsman zich tot informatie die tot het openbare domein behoort.
Volgens de cijfers waarover de klager beschikt, worden de comfortnormen overschreden zonder dat de specificaties betreffende de weerstand van de constructies worden overschreden. Dit is dus niet zo dringend.
Aangezien de betreffende sporen recent zijn, kan de MIVB ze in de nabije toekomst niet vernieuwen en bovendien zou een aantal buurtbewoners dat ook niet willen.
Het is vooral één type tram die de onaanvaardbare trillingen veroorzaakt. Verder speelt ook de snelheid van de trams een bepalende rol. Er is een snelheidsbeperking (27km/uur) opgelegd aan deze trams; dit zou het comfort van de buurtbewoners sterk moeten verbeteren.
Vanaf de uurroosters van februari 2010 zal dit type tram niet langer rijden 's morgen vroeg of 's avonds laat op dit gedeelte van de lijn.

12027
Mevr. H klaagt over een auto van de MIVB die stilstond voor haar woning zonder de motor uit te zetten. De bestuurder reageerde slecht op haar opmerking. De ombudsman informeert Mevr. H, die haar klacht zal neerleggen bij de MIVB. Haar klacht bij de ombudsman blijft onontvankelijk.

1.2. Wegcode

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

02026
Dhr. X., die zich in een voetgangerszone wou begeven, vertelt dat een trambestuurder hem uitschold. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze niet afkomstig is van een gebruiker van de diensten van de MIVB.

03037
Dhr. B. klaagt dat bepaalde trambestuurders de voetgangers niet respecteren. De ombudsman is niet bevoegd voor inbreuken op de wegcode.

De voetganger heeft 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 intern reglement van de MIVB verplicht de bestuurders wel om voorzichtig te zijn wanneer ze voetgangers naderen en ze in sommige omstandigheden te waarschuwen. De oversteekplaatsen voor voetgangers worden geleidelijk verbeterd of vervangen door specifieke markeringen daar waar voetgangers de tramsporen over moeten.

11005
Dhr. G klaagt over het feit dat een tram een rouwstoet heeft doorkruist. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman zal de klacht doorgeven aan de afdeling Klantenrelaties zodra Dhr. G hem hiervoor de toestemming geeft.
De ombudsman vestigt de aandacht van Dhr. G wel op het feit dat hoewel de wegcode verbiedt om door een rouwstoet te rijden, een tram niet onderworpen is aan het reglement voor het wegverkeer. In het algemeen kan dit soort situaties worden vermeden door de hoofdaanspreker, die de rouwstoet leidt.

11027
Dhr. B meldt dat een tram rakelings langs een paar kinderen reed die zich op een overweg voor voetgangers bevonden, nadat hij had geclaxonneerd. Hij weet dat de tram voorrang heeft maar moet een tram die tot elke prijs nemen? Dhr. B heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB.
De ombudsman informeert Dhr. B, al is de klacht niet ontvankelijk. Voertuigen op rails zijn niet onderworpen aan het reglement op het wegverkeer. Dit heeft te maken met de verschillen in de remprestaties van voertuigen op rails en voertuigen op wielen. Maar de wegcode verplicht voetgangers om voorrang te geven aan trams. Dit betekent niet dat trambestuurders niet voorzichtig moeten blijven. Deze plicht tot voorzichtigheid wordt hen onder meer opgelegd door de instructies en reglementen inzake de exploitatie van trams (IRET). De ombudsman vertelt dat de houding van de bestuurder, zoals beschreven door Dhr. B, in overeenstemming is met deze instructies en met de plicht tot voorzichtigheid.

1.2.1.2. Voetgangers - bus

05030
Mevr. B stak de straat over. Mevr. B klaagt over een buschauffeur die haar in gevaar heeft gebracht. De klacht is niet ontvankelijk.

05057
Mevr. D stak de straat over op een zebrapad. Een bus sneed haar de pas af terwijl het licht voor de voetgangers groen was. De klacht is niet ontvankelijk.

06019
Mevr. S stak de straat over op een zebrapad. Een bus sneed haar de pas af terwijl het licht voor de voetgangers groen was. De klacht is niet ontvankelijk.

08031
Dhr. F werd aangereden door een bus van de MIVB. Hij was gekwetst en moest een operatie ondergaan. Hij heeft van de MIVB niets gehoord en vraagt de ombudsman om hem te helpen bij de afhandeling. De klacht is niet ontvankelijk omdat zaken die verband houden met de wegcode niet behoren tot de bevoegdheid van de ombudsman. Buiten de ombudsdienst en met de toestemming van Dhr. F wordt zijn schrijven overgemaakt aan de afdeling Betwiste Zaken van de MIVB.

10010
Dhr. M werd op het zebrapad net niet aangereden door een bus. De klacht is niet ontvankelijk.

11011
Dhr. C klaagt het gevaarlijke gedrag aan van een buschauffeur tegenover voetgangers in het algemeen. De klacht is niet ontvankelijk.

1.2.1.3. Fietsers - bus

09006
Dhr. C reed met de fiets. Hij zag dat een buschauffeur reed met een mp3-speler op de oren. De klacht is niet ontvankelijk.

10008
Dhr. H is een fietser. Hij klaagt over het gedrag van een buschauffeur. Zijn klacht is niet ontvankelijk.

10035
Dhr. V is fietser. Hij klaagt over het rijgedrag van een buschauffeur. De klacht is niet ontvankelijk.

1.2.2. Conflicten met autobestuurders

1.2.2.1. Aanrijdingen met wagens

01001
Er doet zich een aanrijding voor tussen een bus en het voertuig van Dhr. G, dat voor zijn woning geparkeerd stond. Dhr. G klaagt dat hij niet tevreden is over dienst Betwiste Zaken van de MIVB. De klacht gericht aan de ombudsman is niet ontvankelijk.

03018
Dhr. V eist het door een expert vastgestelde bedrag na schade veroorzaakt aan zijn voertuig door een verkeersongeval. De ombudsman vertelt hem dat zaken in verband met de wegcode niet tot zijn bevoegdheid behoren.

03046
Een bus heeft de buitenspiegel van de wagen van Mevr. A afgerukt. De klacht is niet ontvankelijk.

05021
Een onderneming klaagt over het feit dat een buschauffeur niet is gestopt nadat hij tegen een van haar vrachtwagens was gebotst. De klacht is niet ontvankelijk.

05038
De wagen van Mevr. M stond geparkeerd langs de straat. Een aanrijding tussen een bus en een ander voertuig heeft schade veroorzaakt aan de wagen van Mevr. M. De klacht is niet ontvankelijk.

09027
Een tram is tegen de wagen van Mevr. P gereden. De klacht gericht aan de ombudsdienst is niet ontvankelijk. De ombudsman brengt de klaagster hiervan op de hoogte. Met de toestemming van de klaagster geeft hij de klacht ter informatie door aan de afdeling Betwiste Zaken van de MIVB. Mevr. P zal ook zelf schrijven naar de MIVB.

11026
Een bus is tegen een stilstaand voertuig gereden. De schade is minimaal. De buschauffeur heeft een vaststellingsformulier achtergelaten in overeenstemming met de bij de MIVB geldende procedure. De eigenaar van het voertuig, Dhr. V, vraagt hoe dit verder zal worden afgehandeld. De ombudsman vertelt hem dat hij niet bevoegd is voor zaken die verband houden met inbreuken op de wegcode. Op vraag van Dhr. V maakt de ombudsman de klacht over aan de MIVB.

1.2.2.2. Pro Justitia opgesteld door beambten van de MIVB in het kader van de wegcode

03017
Dhr. K signaleert een fout in een Pro Justitia opgemaakt door een supervisor van de MIVB. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat ze niet vooraf werd ingediend bij de MIVB. Bovendien betreft de klacht het reglement op het wegverkeer, waarvoor de ombudsman niet bevoegd is.

04028
Dhr. N betwist een inbreuk op de wegcode. De ombudsman vertelt hem dat hij hiervoor niet bevoegd is. Met de toestemming van de klager maakt de ombudsman het dossier over aan de MIVB.

06013
Dhr. M vraagt de Franstalige versie van de Pro Justitia die hij heeft ontvangen van de diensten van de MIVB in een verkeerskwestie. De ombudsman vertelt Dhr. M dat hij niet bevoegd is aangezien zijn klacht verband houdt met de wegcode. Dhr. M zal zich rechtstreeks wenden tot de MIVB.

08002
Dhr. N reed op een scooter op een busstrook. Dhr. N legt uit dat hij, toen hij per tram van het Sint-Denijsplein naar het De Brouckèreplein reed, hij 15 minuten onderweg was. Sinds de herstructurering van het netwerk doet hij over dit traject dubbel zo lang. Hij heeft dus besloten om voortaan met een scooter te rijden. Op de dag van de inbreuk was hij gehaast.
Het gedeelte van zijn klacht in verband met het netwerk is niet ontvankelijk omdat deze klacht niet eerst werd ingediend bij de MIVB. Wat de inbreuk betreft, is de ombudsman niet bevoegd omdat de klacht verband houdt met inbreuken op de wegcode.

08005
Een autobestuurder heeft op de busstrook gereden. Volgens hem zou er een verband zijn tussen zijn uiterlijk en de Pro Justitia die hij heeft ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk.

08018
De wagen van Dhr. C, die geparkeerd stond op een parkeerplaats die is voorbehouden aan de MIVB, is weggesleept. De klacht is niet ontvankelijk. Dhr. C wordt doorverwezen naar de afdeling Administratief beheer van de inbreuken.

08021
Een moeder klaagt dat de wagen van haar dochter, die geparkeerd stond op een meter van de paal van een bushalte, is weggesleept. Dit heeft haar 188 euro plus een boete gekost. De klacht is niet ontvankelijk.

11012
Een beambte van de MIVB heeft een Pro Justitia opgemaakt ter attentie van Dhr. E, die op de busstrook reed in plaats van op de met borden aangegeven rijstrook voor wagens. Dhr. E. beschrijft vervolgens wel degelijk deze borden maar bevestigt dat hij verplicht was om de busstrook te nemen.
De ombudsman is enkel bevoegd voor klachten van gebruikers van de diensten van de MIVB. De klacht is dus niet ontvankelijk.
De ombudsman vestigt de aandacht van Dhr. E om de procedure voor het indienen van een bezwaar tegen een proces-verbaal. Dhr. E zal later zien dat de signalisatie op deze plaats verbiedt om de busstrook te nemen.

1.2.2.3. Gemeentelijke parkeerreglementen

05010
Dhr. G klaagt over de blauwe zone rond het metrostation Eddy Merckx. De klacht is niet ontvankelijk.

1.2.2.4. Conflicten tussen automobilisten en buschauffeurs

05016
Een automobilist, die anoniem wenst te blijven, belt de ombudsdienst met een klacht over het rijgedrag van een buschauffeur. De bus kwam van de andere kant en hij had moeten invoegen. De ombudsman is niet bevoegd voor inbreuken op de wegcode. Buiten bemiddeling wordt deze man aangeraden om rechtstreeks contact op te nemen met de MIVB.

05033
Een bus heeft de voorrang van rechts niet gerespecteerd. Dhr. B had plots moeten remmen om een ongeval te vermijden. De bus zette vervolgens haar weg voort zonder voorrang te geven. Dhr. B vond het zijn plicht om dit duidelijk te maken aan de buschauffeur, die blijkbaar een belangrijke richtlijn uit de wegcode niet kende. De chauffeur aanvaardde deze opmerking niet.
De klacht van Dhr. B bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat de ombudsman niet bevoegd is voor inbreuken op de wegcode. Toch wordt de klacht overgemaakt aan de Directie Bus omdat het belangrijk is dat de MIVB waakt over de naleving van de wegcode.
De buschauffeur verklaarde dat hij niet in staat was zijn dienst voort te zetten. Hij had dispatching gebeld en er werd een interventieverslag opgemaakt, waarin melding was van "agressie". In de rubriek 'letsels' wordt als gevolg vermeld "zenuwen, spanning". Een arts heeft de chauffeur werkonbekwaam verklaard. De chauffeur heeft klacht neergelegd bij de politie. De MIVB heeft Dhr. B geschreven om haar rechten voor te behouden. De ombudsman kan niet tussenkomen.

07010
Dhr. D klaagt over een buschauffeur van lijn 79. Dhr. D wilde net een openbare parking verlaten. De bus verhinderde dit. De klacht is niet ontvankelijk. Maar op vraag van de klager maakt de ombudsman de klacht over aan de MIVB.

07017
Dhr. C klaagde bij de MIVB over een aantal inbreuken op de wegcode. De antwoorden van de MIVB volstaan voor hem niet. De ombudsman laat de klager weten dat inbreuken op de wegcode niet tot zijn bevoegdheid behoren.

08020
Een automobilist beschrijft het gedrag van een chauffeur van “Extravervoer”, dat hij vaststelde toen ze beide vast zaten in een file. De MIVB-beambte reed "zonder handen" om een sigaret te rollen. De klacht is niet ontvankelijk.

09030
Een automobilist klaagt over het rijgedrag van een buschauffeur. De klacht is niet ontvankelijk.

11016
Mevr. T laat weten dat ze heeft gezien dat een buschauffeur door een rood licht reed. De klacht is niet ontvankelijk.

11035
Als automobilist klaagt Dhr. C over het gebrek aan hoffelijkheid van een buschauffeur in het verkeer.
De klacht is niet ontvankelijk.

12015
Mevr. C klaagt dat ze een woordenwisseling heeft gehad met een buschauffeur. De chauffeur zou hebben geklaagd omdat ze uit de wagen stapte ter hoogte van een bushalte. De klacht van Mevr. C is niet ontvankelijk.

12030
Dhr. M klaagt over het feit dat een van zijn personeelsleden, die een bestelwagen van zijn bedrijf had geparkeerd op een bushalte, zou zijn lastiggevallen door een beambte van de MIVB, die hij beschrijft als een buschauffeur. Het slachtoffer heeft klacht neergelegd bij de politie. Dhr. M. vraagt een schadevergoeding van 1.500 euro. De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman vertelt Dhr. M dat wanneer hij klacht neerlegt tegen de MIVB, de maatschappij wellicht de hypothese zal onderzoeken dat het personeelslid van het bedrijf van Dhr. M zelf geweld had gebruikt tegen de beambte van de MIVB. Aan Dhr. M wordt ook meegedeeld dat, rekening houdend met de gevarieerde aard van zijn activiteiten, hij zijn klacht zou moeten indienen op papier met hoofding en de wettelijke vermeldingen van de onderneming die gebruikmaakt van de diensten van zijn handlanger. Dhr. M antwoordt niet.

1.2.2.4. Weginfrastructuur

10036
Mevr. S klaagt dat haar voertuig beschadigd is toen ze op een kei in het midden van een kruispunt reed toen een tram was ontspoord. De klacht gericht aan de ombudsman is niet ontvankelijk.

1.3. Diverse

1.3.1. Klachten betreffende de afdeling Human Resources van de MIVB

01048
Een ziekenfonds richt zich tot de ombudsman om documenten aan te vragen betreffend een gepensioneerde MIVB-beambte. De klacht is niet ontvankelijk. Het ziekenfonds wordt doorverwezen naar de Directie Human Resources van de MIVB en naar de Federale Overheidsdienst Pensioenen.

04022
Dhr. M informeert naar het gevolg dat de MIVB heeft gegeven aan zijn sollicitatie. De ombudsman adviseert hem om contact op te nemen met de rekruteringsdienst van de MIVB.

09007
Dhr. H, een MIVB-beambte die de maatschappij heeft verlaten, klaagt dat hij voor augustus niet is uitbetaald. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze niet afkomstig is van een gebruiker van de diensten van de MIVB. De ombudsman maakt het dossier over aan de betreffende dienst van de MIVB, die Dhr. H antwoordt.

1.3.2. Klacht over de MIVB in het algemeen

05003
Dhr. V klaagt over de MIVB zonder te preciseren. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat ze niet vooraf werd ingediend bij de MIVB.

09015
Dhr. E belt de ombudsman omdat hij geen antwoord krijgt op de talrijke e-mails die hij heeft gestuurd. Dhr. E heeft inderdaad verschillende honderden mailtjes verstuurd naar de MIVB en andere instanties. Hij bezorgde de ombudsman een kopie van een groot deel van zijn correspondentie. De ombudsman heeft hem al meermaals geantwoord dat zijn klachten niet ontvankelijk zijn, en wel om twee redenen: Dhr. E klaagt niet in de hoedanigheid van gebruiker en hij heeft zelf geen enkel belang bij de klacht.

1.3.3. Betwisting van een administratieve boete

Er wordt beroep aangetekend bij een ambtenaar van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

09008
Mevr. C heeft nog niets gehoord over een klacht die ze heeft ingediend bij de MIVB omwille van een boete. De ombudsman laat Mevr. C weten dat hij meer informatie nodig heeft om zich te kunnen uitspreken over de ontvankelijkheid van de klacht. Hij vestigt wel de aandacht van Mevr. C op het feit dat voor administratieve boetes beroep moet worden aangetekend bij de hiervoor aangestelde ambtenaar van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

09009
Dhr. D betwist een administratieve boete die hij nog niet heeft betaald. De ombudsman legt Dhr. D uit dat hij beroep moet aantekenen bij de hiervoor bevoegde ambtenaar van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

1.3.4. Klachten bestemd voor de Ombudsdienst van de FOD Economie

02005
Mevr. V betwist haar elektriciteitsfactuur. De ombudsman inlicht over de mogelijkheden om hiertegen bezwaar aan te tekenen.

03012
Mevr. D slaagt er niet in om verbinding te maken met een datingsite (internet) waarop ze is geabonneerd. De ombudsman verwijst haar door naar de FOD Economie.

03048
Mevr. V klaagt over de afhandeling van een transactie via het internet. De ombudsman van de MIVB is niet bevoegd. Hij raadt haar aan om contact op te nemen met de FOD Economie.

04018
Mevr. W betwist een factuur van een leverancier. De klacht is niet ontvankelijk. Hij raadt haar aan om contact op te nemen met de FOD Economie.

04023
Dhr. B klaagt over de kwaliteit van een PC die hij heeft gekocht in een warenhuis. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt hem aan om contact op te nemen met de FOD Economie.

04032
Dhr. J betwist een hotelfactuur. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt hem aan om contact op te nemen met de FOD Economie.

06021
Dhr. V ondervindt moeilijkheden in het kader van de terugbetaling van het krediet voor zijn zwembad. De ombudsman, die niet bevoegd is, raadt hem aan om contact op te nemen met de FOD Economie.

08001
Mevr. O heeft een zieke hond gekocht.

08012
Mevr. S slaagt er niet in om haar waarborg voor de huur van een vakantiewoning te recupereren. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman inlicht haar buiten bemiddeling.

08025
Dhr. C neemt contact op met de ombudsdienst in verband met een facturatieprobleem. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat ze niets te maken heeft met de MIVB.

08030
Mevr. B heeft een wasmachine gekocht die niet goed werkt. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt haar aan om de Federale Overheidsdienst Economie te contacteren.

1.3.5. Sociale woning

02022
Dhr. V klaagt over de huur van zijn sociale woning, die hij ongezond vindt. De klacht is niet ontvankelijk. Dhr. V zal zich wenden tot de sociale-woningmaatschappij.

04037
Dhr. W heeft een probleem met zijn sociale woning. Dhr. W zal zich wenden tot de sociale-woningmaatschappij.

1.3.6. Premie bij de oprichting van een onderneming

02031
Dhr. V vraagt of hij als Nederlandstalige voldoet aan de voorwaarden om een premie te krijgen bij de oprichting van een onderneming in het Brussels Gewest. Het spreekt voor zich dat deze premies los staan van de taal van de aanvrager. Maar de klacht moet uiteraard niet worden gericht aan de ombudsdienst van de MIVB. De klager zal contact opnemen met zijn sociaal secretariaat.

1.3.7. Voorstel voor schadevergoeding na vandalisme

06004
Dhr. L vraagt een regeling in het kader van de terugbetaling van een vuilnisbak die werd beschadigd aan de Actiris-antenne van Schaerbeek. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk. De klager zal contact opnemen met Actiris.

1.3.8. Betwisting van een proces-verbaal in een andere stad

06035
Mevr. L heeft in Antwerpen een boete gekregen omdat haar voertuig verkeerd geparkeerd was. Ze vraagt de tussenkomst van de ombudsman bij de MIVB. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk. De ombudsman vertelt haar wat ze kan doen om bezwaar aan te tekenen.

1.3.9. Diverse andere

09013
Dhr. S heeft een werk uitgevoerd voor een bedrijf. Hij is niet uitbetaald. Zijn klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk.

09032
Mevr. N klaagt over incident dat haar is overkomen met een chauffeur van De Lijn. Haar klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk. De ombudsman stelt Mevr. N voor om zich met haar klacht tot De Lijn te richten.

10002
Er hangt Franstalige reclame uit aan een eindhalte van de MIVB, die gelegen is in het Vlaams Gewest. De gemeentelijke overheid vraagt om de reclame weg te halen. De klacht gericht aan de ombudsman is niet ontvankelijk omdat ze niet afkomstig is van een gebruiker.
Maar de gemeentelijke overheid heeft ook contact opgenomen met de MIVB. Die heeft laten weten dat de reclame aan de haltes in die gemeente onder de gemeentelijke administratie vallen krachtens een overeenkomst.

11025
Dhr. X heeft een conflict met een ondernemer die hij heeft belast met de renovatie van zijn huis. Zijn klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk.

1.4. Klachten bestemd voor andere ombudsmannen

Elke ombudsman ontvangt klachten die niet voor hem bestemd zijn.
De ombudsman bij de MIVB heeft 43 klachten ontvangen, die bestemd waren voor andere bemiddelaars en ombudsmannen.

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

1.4.1. Federale ombudsman

02009
Dhr. L heeft een geschil met de overheidsdienst Financiën.

08008
Dhr. A beschrijft de moeilijkheden die hij ondervindt om het statuut van politiek vluchteling te verkrijgen.

08011
Dhr. V is in het bezit van dienstencheques die vervallen zijn. De ombudsman verwijst hem door naar de federale ombudsman.

11015
Dhr. E klaagt over de honoraria die zijn arts aanrekent voor een antigriepvaccin. Zijn klacht valt niet onder de bevoegdheid van de ombudsman bij de MIVB. De ombudsman legt hem uit wie hij eventueel kan contacteren.

11022
In mei 1940 zijn de grootouders van Mevrouw V naar uittocht gevlucht. Bij hun thuiskomst was de woning van het gezin vernield. De Staat zou dit hebben vergoed indien het had gegaan om oorlogsschade. Maar de overheid was van oordeel dat de militaire operaties niet de oorzaak waren. Mevr. V vraagt hoe erfgenamen en rechthebbenden kunnen worden vergoed.
De klacht is niet ontvankelijk omdat ze niets te maken heeft met de diensten van de MIVB.
Mevrouw V noteert de adressen van de verschillende instanties van verzekeraars, overheden en ombudsdiensten die haar zouden kunnen helpen.

12012
Dhr. C wil graag een sociale woning. De ombudsman verwijst hem door naar de juiste diensten.

1.4.2. Vlaamse ombudsman

03004
Dhr. M vraagt zich af waarom hij geen recht had op een Dina-abonnement, het equivalent van de Bruxell'Air-premie bij De Lijn. De klacht heeft betrekking op de tarieven van De Lijn. Ze kan niet ontvankelijk worden verklaard door de ombudsman van de MIVB. De ombudsman raadt hem aan om contact op te nemen met Vlaamse ombudsman.

04029
Mevrouw R betwist een inningsincident, dat haar zoon overkwam op een voertuig van De Lijn. De klacht heeft niets te maken met de diensten van de MIVB. De ombudsman verwijst hem door naar de Vlaamse ombudsman.

12024
Dhr. L heeft geen verwarming meer en men heeft bij hem net de elektriciteit afgesloten. Dhr. L lijdt aan een chronische ziekte en krijgt een uitkering van het OCMW. De klacht heeft niets te maken met de diensten van de MIVB en de ombudsman is dus niet bevoegd. De ombudsman raadt hem via mail aan om contact op te nemen met het OCMW, de ombudsman schulden, een ziekenhuis en in laatste instantie de Vlaamse Ombudsman. Dhr. L antwoordt noch op de e-mails, noch op gsm-oproepen. De ombudsman maakt een kopie over aan zijn collega, de Vlaamse Ombudsman.

1.4.3. Ombudsman Pensioenen

05061
Dhr. M heeft een probleem met de overheidsdienst Pensioenen. De ombudsman bij de MIVB geeft Dhr. M de gegevens van zijn collega voor Pensioenen.

1.4.4. Ombudsman van de NMBS

04036
Dhr. D klaagt over het feit dat een beambte van de NMBS weigerde om een MIVB-ticket te aanvaarden dat geldig was voor een treinreis van het station Brussel Luxemburg en de halte Sint-Job in Ukkel.
De klacht is niet ontvankelijk omdat ze vooraf niet is ingediend bij de MIVB. Buiten de ombudsdienst om wordt aan Dhr. D aangeraden om ook contact op te nemen met de ombudsman van de NMBS.

09024
Mevr. S contacteert de ombudsman van de MIVB voor een toeslag die ze moest betalen aan de NMBS. Mevr. S geeft enkel haar e-mailadres. Dit blijkt niet bruikbaar te zijn. Maar de klaagster gaf ook het nummer van het proces-verbaal en het nummer van haar NMBS-abonnement. De ombudsman maakt de klacht over aan zijn collega-ombudsman van de NMBS.

10033
Mevr. D klaagt over een gebrek aan comfort bij de NMBS. Haar klacht is niet ontvankelijk maar de MIVB-ombudsman geeft haar de gegevens van zijn NMBS-collega.

12026
Dhr. D vraagt een schadevergoeding voor een vertraging voor een heen-en-terugreis met de trein tussen Brussel en Amsterdam. Aangezien de klacht niets te maken heeft met de MIVB is ze niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de gegevens door aan zijn collega-ombudsman bij de NMBS.

1.4.5. Ombudsman voor de Postsector

03043
Mevr. H klaagt dat ze een pakje afkomstig van de VS niet heeft gekregen.
Haar klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt haar aan om een beroep te doen op de ombudsman voor de Postsector als het antwoord van de operator haar niet bevalt.

04017
Dhr. V klaagt over problemen die hij ondervindt om aan hem gerichte aangetekende zendingen te ontvangen. De ombudsman raadt hem aan om een beroep te doen op de ombudsman voor de Postsector als het antwoord van de operator hem niet bevalt.

06022
Dhr. B heeft een pakje dat hem per post was opgestuurd, niet ontvangen. De ombudsman raadt hem aan om een beroep te doen op de ombudsman van de Postsector als het antwoord van de operator hem niet bevalt.

08014
Dhr. M klaagt over de postbedeling. Zijn klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk. De ombudsman raadt hem aan om een beroep te doen op de ombudsman voor de Postsector als het antwoord van de operator hem niet bevalt.

10038
Mevr. G heeft de vernieuwing van haar volmacht niet ontvangen van De Post. Haar klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft haar de gegevens van zijn collega voor de Postsector.

11001
Tijdens de vakantie kon een brief niet worden bezorgd bij een bedrijf omdat de persoon die belast was met de ontvangst ervan afwezig was. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de gegevens door van de ombudsman voor de Postsector.

11009
Dhr. X vernam dat twee brieven die hij heeft verstuurd, de eerste in België, de tweede naar het buitenland, niet op hun bestemming zijn aangekomen. Zijn klacht valt niet onder de bevoegdheid van de ombudsman van de MIVB, die hem de gegevens doorgeeft van zijn collega bij de Postsector.

1.4.6. Ombudsman Telecommunicatie

03014
Dhr. B heeft een probleem met een telefoonoperator. De ombudsman raadt hem aan om contact op te nemen met de ombudsman Telecommunicatie.

03023
Dhr. V heeft een klacht over zijn internetprovider. De ombudsman raadt hem aan om contact op te nemen met de ombudsman Telecommunicatie.

08016
Dhr. M heeft een klacht over zijn kabeltelevisiedistributie. De ombudsman raadt hem aan om contact op te nemen met de ombudsman Telecommunicatie.

09004
Dhr. V heeft een klacht over zijn ADSL-verbinding. De ombudsman raadt hem aan om contact op te nemen met de ombudsman Telecommunicatie.

1.4.7. Ombudsman Banken

01013
Een particulier richt per vergissing een klacht die eigenlijk bestemd is voor de Ombudsman Banken.

02038
Dhr. S contacteert de ombudsman voor een financieel probleem i.v.m. een erfenis. De ombudsman raadt hem aan om contact op te nemen met de Ombudsman Banken.

03005
Dhr. F klaagt dat hij geen getrouwheidspremie heeft gekregen op zijn spaarrekening.
De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt hem aan om contact op te nemen met zijn collega-ombudsman voor het Bankwezen.

06017
Dhr. P contacteert de ombudsdienst voor zijn kleindochter in verband met een bankrekening bij De Post. De ombudsman geeft hem de gegevens van de Ombudsman Banken.

11007
Mevrouw V wacht al vijf weken op de overdracht van fondsen van een bank. Haar klacht valt niet onder de bevoegdheid van de ombudsman van de MIVB, die haar de gegevens doorgeeft van zijn collega bij het Bankwezen.

11008
Dhr. W heeft een probleem met een hypotheek en een waarborg bij een bank.
Zijn klacht valt niet onder de bevoegdheid van de ombudsman van de MIVB, die hem de gegevens doorgeeft van zijn collega bij het Bankwezen.

1.4.8. Ombudsman Ziekenfondsen

11002
Mevr. B klaagt over het feit dat haar ziekenfonds haar de bedragen waarop ze recht heeft als diabetespatiënt niet heeft terugbetaald. De ombudsman geeft haar de gegevens van zijn collega bij het Ziekenfonds.

1.4.9. Europese ombudsman

08032
Dhr. M stuurt een kopie door van een e-mail die hij heeft gestuurd aan de Europese ombudsman in verband met een politieke kwestie inzake vervuiling. De klacht heeft niets te maken met de MIVB.

2. Voor MIVB-diensten

2.1. Vervoersbewijzen

2.1.1. Verwerving

2.1.1.1. Moeilijkheid om een vervoersbewijs te verkrijgen

01007
Mevrouw A betaalde het abonnement van haar zoon op 8 december. Eind december neemt ze contact op met de diensten van de MIVB die haar antwoorden dat het abonnement per post werd verzonden. Omdat ze nog altijd niets heeft ontvangen, belt ze opnieuw en men zegt haar dat ze een duplicaat moet gaan halen in een Bootik. De klacht is ontvankelijk.
De MIVB heeft noch het aanvraagformulier, noch de foto ontvangen. Om te vermijden dat de klant zich nog eens moet verplaatsen, stelt de ombudsman aan de MIVB voor om het formulier te versturen per post. Mevrouw A kan vervolgens het document per post terugsturen naar de MIVB na dit te hebben gescand. Ondertussen bekomt de adolescent zijn vervoerbewijs in een Bootik. Geacht dat de klant recht heeft op een compensatie voor de geleden schade, stelt de ombudsman voor om vanaf 1 januari 2009 de tramkaarten terug te betalen. De MIVB stemt in met dit voorstel.

01008
Mijnheer L vraagt aan de bemiddelaar om tussen te komen om de toekenning van de vrijkaart van zijn echtgenote gemakkelijker te maken. De klacht is niet ontvankelijk.

01011
Meneer D heeft het jaarabonnement van zijn dochter betaald met een kredietkaart, maar zijn rekening werd tweemaal gedebiteerd. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De MIVB gaat ermee akkoord om hem terug te betalen, maar kent enkel de gegevens die door bankinstelling werden doorgegeven. De MIVB vraagt aan de klager om contact op te nemen met deze instelling. De MIVB betaalt het te veel geïnde bedrag terug bij de volgende betalingsopdrachten.

01015
Mevrouw H is tweemaal naar de Bootik De Brouckère gegaan om er een abonnement te kopen. De Bootik sluit zijn deuren om 18u. Mevrouw H werd echter eenmaal de toegang geweigerd om 17u, de tweede maal om 17u40. Mevrouw H beklaagt zich bij de ombudsman alvorens ze klacht indient bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk. Omdat ze tweemaal tevergeefs naar de Bootik is gegaan, zorgt de ombudsman ervoor dat de afdeling Klantenrelaties contact met haar opneemt om een regeling te treffen.

01018
Mevrouw L probeert om een 10-rittenkaart te kopen aan een automaat aan een bushalte. Bij de eerste poging krijgt ze noch de kaart, noch een betalingsbewijs. Bij de tweede levert de machine een betalingsbewijs, maar geen kaart. Mevrouw L beslist om een derde poging te ondernemen. Deze keer gaat ze naar het metrostation in de buurt van de halte. Ze krijgt er eindelijk de kaart met het betalingsbewijs. Mevrouw L stelt vast dat haar bankrekening twee keer werd gedebiteerd zonder tegenprestatie.
Omdat mevrouw L onmiddellijk de bemiddelaar inroept zonder zich eerst te richten tot de MIVB, is de ombudsman verplicht haar in te lichten dat haar klacht niet ontvankelijk is. Desondanks geeft hij de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Twee maanden later krijgt mevrouw L twee 10-rittenkaarten.

Opmerking. Waarom werd ze pas na twee maanden terugbetaald? Waarom werd mevrouw L vergoed in natura terwijl ze om een contante betaling vroeg?

01022
Mevrouw L vraagt een duplicaat van haar gestolen maandabonnement. De klacht is ontvankelijk.
De bemiddelaar bevestigt dat, conform het Besluit van de Regering van 29 november 2007 waarin de tarieven worden vastgelegd, de MIVB geen duplicaat van maandtickets aflevert. Ze voegt eraan toe dat, met de invoering van de MoBIB-pass voor de maandabonnementen, deze bepalingen kunnen veranderen.

01025
Mevrouw M ontvangt in december 2008 het abonnement dat ze in september had besteld. Voor de bestelling van september werd er 5 euro te weinig betaald als garantie voor de MoBIB-pass. Na meer dan een maand te hebben gewacht totdat de MIVB op haar bestelling reageerde, nam ze het initiatief en belde ze naar het betaalnummer van het Contact Center. Zo vernam ze dat ze 5 euro te weinig had betaald. De MIVB heeft dit per brief bevestigd.
Vervolgens stortte mevrouw M 5 euro via elektronische overschrijving, maar op een ander rekeningnummer dan de MIVB haar had meegedeeld.
Omdat ze haar abonnement nog altijd niet heeft ontvangen, belt mevrouw M nog tweemaal naar het Contact Center. Hier bevestigde men dat de wachttijd normaal was en zweeg men over het verkeerde rekeningnummer. In november 2008 verneemt mevrouw M in de Bootik Gulden Vlies dat de 5 euro onvindbaar is, dat ze opnieuw 5 euro moet storten en dat het onmogelijk is om het probleem in de Bootik op te lossen omdat de bestelling per post gebeurd is. Na deze nieuwe storting van 5 euro ontvangt mevrouw M in december eindelijk het abonnement. Mevrouw M richt een klacht aan de MIVB waarin ze een schadevergoeding van 100 euro eist voor de tickets die ze gedurende een maand moest kopen, van 1 november tot 2 december, op basis van 3 tickets per dag aan 2 euro per ticket. Ze eist bovendien een schadevergoeding van 14,84 euro die overeenkomt met de betaaloproepen naar het Contact Center en herinnert eraan dat ze de vergoeding van 50 % aangeboden door de Franse Gemeenschap nog steeds niet heeft ontvangen.
Enerzijds kan de MIVB geen abonnement afleveren als er te weinig werd betaald en verplicht niets haar om onderzoek te verrichten als een storting op een andere rekening dan de meegedeelde werd gedaan. Anderzijds is de MIVB verplicht om de klant op de hoogte te brengen, maar ze kan geen inlichtingen verschaffen over een onderwerp waarover ze helemaal niets weet op het moment dat de klant contact opneemt, met name dat er een storting werd gedaan op een verkeerd rekeningnummer.

Er valt de MIVB tot eind november niets te verwijten omdat ze wachtte op de bijkomende storting van 5 euro om het abonnement af te leveren.
Vervolgens valt te betreuren dat de MIVB het abonnement niet onmiddellijk kon afleveren bij haar bezoek aan de Bootik Gulden Vlies op 25 november 2008. Desondanks is dit conform haar huidige regels, zoals deze met name via haar website worden meegedeeld. Schoolabonnementen kunnen online of per post worden besteld. Uiteraard zouden deze regels best worden versoepeld als de eerste bestelling mislukt is, maar dat neemt niet weg dat dit momenteel de geldende regels zijn. Aan de andere kant stelde de Bootik een correcte oplossing voor door te herinneren aan het rekeningnummer waarop de 5 euro moest worden gestort.
Door het abonnement op 2 december af te leveren, respecteerde de MIVB vervolgens de termijn van 10 werkdagen vanaf de ontvangst van de volledige betaling, wetende dat de andere formaliteiten werden vervuld.
Kortom, hoewel de klacht ontvankelijk is, is deze niet gegrond voor wat betreft de laattijdige aflevering van het abonnement. Voor wat betreft de terugbetalingen door de Franse Gemeenschap, deze zijn nog niet begonnen en mevrouw B zal geduld moeten hebben.

01032
Meneer B wil de schoolabonnementen van zijn drie dochters bestellen. Zijn online bestelling mislukt. Meneer B vraagt de MIVB om een alternatieve oplossing. De MIVB laat weten dat de online winkel te kampen heeft met een storing maar de week daarna zou moeten werken. Meneer B richt zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman laat meneer B weten dat de MIVB hem dezelfde dag nog de aanvraagformulieren en de betalingsstaten opstuurt. Meneer B vraagt de terugbetaling van de vervoerbewijzen die zijn kinderen ondertussen hebben gebruikt. De ombudsman stelt aan de MIVB voor om een gunstig gevolg te geven aan deze aanvraag tot terugbetaling. Hij benadrukt echter dat een dergelijke terugbetaling een commerciële tegemoetkoming zou zijn. Meneer B moet de abonnementen immers slechts ontvangen binnen de 10 werkdagen, zelfs als de bestelling mislukt is. Dit wordt meegedeeld op de website van de MIVB. Hij voegt eraan toe dat men geen argumenten heeft om te bevestigen dat de online Bootik nooit werkt en dat het mogelijk blijft om het schoolabonnement te kopen per post. Omdat de bestelling per post 15 dagen duurt en om de procedure te versnellen, stelt de afdeling Klantenrelaties voor dat een van de drie dochters met de nodige documenten naar de Bootik gaat om er de drie MoBIB-passen geladen met hun abonnementen op te halen. De bemiddelaar sluit af.

01043
De klager betwist de verplichting om de MoBIB-kaart te valideren. Hij voegt eraan toe dat er op de tramlijnen 23 en 24 niet genoeg ontwaarders zijn. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.
De bemiddelaar geeft echter aan dat de ontwaarding van het MoBIB-bewijs zorgt voor statistieken waarmee het vervoersaanbod op de vraag kan worden afgestemd.
Het aantal valideertoestellen in de lange trams zal worden verdubbeld. Ze zullen er dus 4 hebben. De kortere trams 3. Er is ook voorzien om de stations uit te rusten met poortjes die door de kaartjes worden gedreven.

01050 (03015)
Mevrouw M brengt de bemiddelaar op de hoogte van twee problemen met de MIVB waarmee ze werd geconfronteerd.
Het eerste betreft de naleving van de dienstregeling van de bussen 76 en 77. Heel vaak moet men tot 20 minuten wachten.
Het tweede betreft een incident in de Bootik Gulden Vlies. Mevrouw M wilde een duplicaat van het schoolabonnement van haar dochter. Het personeel van de Bootik heeft haar niet correct behandeld.
In eerste instantie is de klacht niet ontvankelijk. Omdat ze geen antwoord kreeg van de MIVB heeft mevrouw M zich vervolgens opnieuw gericht tot de bemiddelaar. De tweede klacht is ontvankelijk.
De bemiddelaar stelt vast dat de lijnen 76-77 zeer weinig klachten geven bij de bemiddelaar en ook bij de MIVB. Het is dus ook moeilijk om de MIVB op de hoogte te brengen van een niet-structurele storing.
Wat de verkoopsprocedure betreft stemmen de aanbevelingen van de bemiddelaar overeen met de suggesties van mevrouw M.

02034
Het MTB-jaarabonnement van meneer W vervalt op 31 januari 2009. Op 9 januari gaat hij naar een Bootik en vraagt er een MIVB-jaarabonnement dat begint op 30 januari. De loketbediende weigert. Meneer W neemt contact op met het Contact Center van de MIVB. Men zegt hem dat men in de Bootik een abonnement op de gewenste dag kan laten beginnen en dat de loketbediende verplicht was om hem dit abonnement, dat moest starten op 30 januari, te geven. Toch bevestigt de loketbediende van de Bootik dat hij moet wachten tot 1 februari. De klacht van Meneer W is ontvankelijk.
Over het algemeen is het antwoord van het Contact Center correct. Op het moment dat hij in een Bootik een jaarabonnement bestelt, mag de klant immers het begin van de geldigheidsduur kiezen.
Maar deze keuze is onderworpen aan beperkingen. De aankoop moet gebeuren in een Bootik, zoals het geval is. Als dit op het internet ("Bootik online") of per post past, is de begindatum noodzakelijkerwijs het begin van de maand. Als het echter gaat om het vernieuwen van een abonnement, dat de vorige maand werd gekocht in een Bootik en dat in de loop van de maand vervalt, kan de vernieuwdatum in de loop van de maand worden vastgelegd.
Het is evenwel een andere beperking die ons hier ter harte gaat: de MIVB mag niet tweemaal hetzelfde product verkopen. Meneer W had reeds op 31 januari het recht om zich te verplaatsen op het net van de MIVB (en had ook een "MTB-uitbreiding" van dit recht die hij wilt opzeggen) De MIVB kon hem ditzelfde recht geen tweede maal verkopen. De loketbediende heeft dit niet gedaan en we moeten hem hiervoor feliciteren. Onder voorbehoud van eventuele opmerkingen van meneer W sluit de bemiddelaar het dossier af.

Opmerking. Als een maandabonnee een jaarabonnement wil kopen, is deze handeling onderworpen aan voorwaarden. Zelfs als deze voorwaarden voor de hand liggend zijn, kan de klant nog bezwaren hebben om ze te aanvaarden. De MIVB moet deze voorwaarden zo duidelijk mogelijk uiteenzetten.

03011
Meneer V heeft twee contracten op een MoBIB-pass geladen: "1 dag " en "10 ritten ". Meneer V zou zelf een van de twee contracten willen selecteren op het moment van de ontwaarding.
Meneer V heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. Het gaat voor de ombudsman dus niet om een ontvankelijke klacht.

Buiten bemiddeling licht de ombudsman aan meneer V toe dat het ontwaardingsapparaat eerst contract “1 dag” gebruikt totdat de dag opgebruikt is. Vervolgens zal het ontwaardingsapparaat de 10-rittencontract opgebruiken.

04002
Meneer S verklaart dat hij, met de bedoeling om zijn jaarabonnement te verlengen, in drie dagen naar drie verschillende Bootiks is gegaan, zonder resultaat. Hij heeft dus een klacht ingediend bij de MIVB en om uitleg gevraagd. Tien dagen later ontvangt hij eindelijk het abonnement. Maar na meer dan twee maanden heeft de MIVB hem nog steeds niet de uitleg gegeven waar hij om vroeg. Zijn klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. Twee dagen later ontvangt meneer S eindelijk een antwoord van de MIVB.

Opmerking. De MIVB had ervoor gekozen in de eerste plaats te voldoen aan de abonnementsaanvraag, maar ze moet ook sneller gevolg geven aan de vraag om uitleg.

04026
Meneer C is ervan overtuigd dat de MoBIB-pass hem het recht geeft om met de trein te reizen. De controleurs van de NMBS toonden zich vergevingsgezind. Meneer C, die zich nog steeds vergist, richt zich tot de ombudsman van de MIVB om hem voor te stellen MoBIB-kaartlezers te plaatsen aan de voet van de roltrappen naar de perrons van het Zuidstation.
De klacht is niet ontvankelijk omdat meneer C zich nog niet gericht heeft tot de MIVB. Toch geeft de ombudsman hem verduidelijking. Als het waar is dat er onderhandelingen aan de gang zijn tussen de NMBS en de MIVB, is het niet minder waar dan dat vandaag – op het moment van de klacht – de MoBIB-passen niet het recht geven om met de trein te rijden.

05007
Mevrouw L heeft ondanks herhaalde aanvragen haar MoBIB 65+-pass niet ontvangen. Haar kaart werd verstuurd naar een vorig adres. Ze kan naar een Bootik gaan waar onmiddellijk een nieuwe kaart wordt afgeleverd.

06029
De MoBIB-pass van mevrouw V werd gestolen. Ze vraagt dat deze wordt vervangen. De klacht is niet ontvankelijk omdat zij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De bemiddelaar geeft aan welke stappen ze moet ondernemen.

09010
Eind augustus bestelde meneer D "online" een schoolabonnement. De betaling is gebeurd zonder klantnummer, zodat de MIVB deze niet kon identificeren.
Meneer D is vervolgens naar een Kiosk gegaan om te vragen om een terugbetaling. De loketbediende raadde aan om het abonnement een tweede maal te betalen en later om terugbetaling te vragen. Meneer D richt zich tot de bemiddelaar en zorgt voor de twee betalingsbewijzen. De klacht is ontvankelijk. De MIVB betaalt hem terug.

09017
Begin september probeert mevrouw V haar MoBIB-pass te gebruiken. De kaart wordt geweigerd. Mevrouw V herinnert zich dat ze haar abonnement moet vernieuwen en voert op 20 augustus een elektronische overschrijving uit. Het vernieuwde abonnement moet beginnen lopen op 1 september 2009.
Mevrouw V richt zich tot de Bootik in het station Roodebeek. Na een uur wachten zegt men haar dat alles vanaf de volgende dag opgelost zal zijn. De loketbediende raadt haar om ondertussen haar verplaatsingen te betalen en vervolgens terug te komen naar de Bootik om zich te laten terugbetalen. Op 16 september is de kaart nog steeds onbruikbaar.
Mevrouw V richt zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.
De MIVB had een verkeerd rekeningnummer meegedeeld. Ondertussen heeft de boekhouder de rekeningen samengevoegd. De 16e worden de databases voor de GO-apparaten bijgewerkt. Mevrouw V moet eerst haar kaart in een GO-apparaat plaatsen. Vervolgens zal de kaart ook worden herkend door de ontwaardingsapparaten.

Opmerking. De MoBIB-pass moet in het GO-apparaat worden geplaatst om de contracten op de kaart over te brengen. Dit is een gevolg van een keuze in de ontwikkeling van het MoBIB-systeem.

10011
Mevrouw D heeft online een Quartier Latin-abonnement besteld dat loopt vanaf 6 oktober. Mevrouw D heeft niets ontvangen. Mevrouw D heeft een klacht ingediend bij de MIVB. Deze trok de verzending van de bestelling in twijfel. Mevrouw D beklaagt zich bij de ombudsman.
De klacht werd minder dan 30 dagen bij de MIVB ingediend. Stricto sensu is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. De bemiddelaar besluit echter om de klant, die sinds dinsdag 6 september alle stappen correct heeft uitgevoerd, met inbegrip van de betaling, te helpen. De MIVB registreerde de inwerkingtreding op de 16e, rekening houdend met een termijn van 10 dagen. Maar het blijkt dat de werkelijke oorzaak van de moeilijkheden ligt in het feit dat de betaling niet in de informaticatoepassing verscheen. Om deze fout op te lossen, vraagt de MIVB een rekeninguittreksel. De klant zorgt per omgaande voor dit document. Het abonnement wordt in de Bootik afgeleverd op 19 oktober en de MIVB betaalt de afgelegde trajecten tussen de 16e en de 19e terug.

10012
De abonnementen van het gezin L vervallen. Het gezin L staat op het punt om naar het buitenland te vertrekken en denkt eraan vanaf hun terugkeer hun abonnementen te vernieuwen. Meneer L vraagt zich af hoe hij te werk moet gaan. Bij de MIVB vond hij geen contactpersoon. Sensu stricto is de klacht onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
De MIVB geeft aan dat de abonnementen kunnen worden gekocht bij hun terugkeer en dat ze een termijn van tien dagen moeten voorzien. Het is ook mogelijk om twee maanden op voorhand te kiezen voor een vervroegde aankoop.

10013
Meneer V bestelde zijn MoBIB-pass "online". Hij is niet akkoord met de wettelijkheid van de termijn van 10 werkdagen. Hij heeft voor de activering van zijn abonnement een datum opgegeven met een kortere termijn. Hij vroeg om de datum van inwerkingtreding te veranderen. Bij wijze van antwoord heeft hij een vraag naar een foto en een kopie van zijn identiteitskaart ontvangen. Zijn bestelling van eind september is begin oktober nog niet voldaan. Zijn brief naar de MIVB is zonder antwoord gebleven. De klacht is ontvankelijk.
De MIVB onderzoekt of de MoBIB-pass verloren geraakt is. Ze maakt een nieuwe kaart en vergoedt hem ondertussen voor de betaalde ritten. De klant bedankt de bemiddelaar.

10021
In de loop van de maand september heeft juffrouw G een Quartier Latin-abonnement gekocht dat loopt vanaf 6 oktober 2009. Bij elke ontwaarding van de MoBIB-pass wordt een foutbericht weergegeven. Juffrouw G beklaagt zich rechtstreeks bij de bemiddelaar, zonder een klacht in te dienen bij de MIVB. De klacht is dus niet ontvankelijk.
Omdat het dossier geen vertrouwelijke gegevens bevat, draagt de bemiddelaar het onmiddellijk over aan de MIVB. Deze controleert dit onmiddellijk en geeft juffrouw G dezelfde dag nog een antwoord dat alles in orde is en dat ze van nu af aan haar kaart kan activeren in een GO-apparaat.

11006
Mevrouw D heeft het abonnement van haar 6-jarige zoon besteld via internet. Ze heeft de 5 euro betaald met een kredietkaart en de vereiste documenten verstuurd per post. Haar rekening werd gedebiteerd. Omdat ze het abonnement van haar zoon niet ontvangen heeft, is ze naar een Bootik gegaan. De loketbediende zei haar dat het dossier in orde was, maar dat ze geen enkel spoor van betaling vond, waarschijnlijk omdat mevrouw D geen enkele mededeling had vermeld. Bij betaling met een kredietkaart is het immers niet mogelijk om een mededeling achter te laten. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman brengt mevrouw D ervan op de hoogte dat de afrekening van de kredietkaart, waarvan hij kennis heeft genomen, het onmogelijk maakt om te bepalen op welke rekening de storting gebeurde. Hij verbindt zich ertoe de hypothese te laten onderzoeken dat de betaling gebeurde op een andere rekening van de MIVB. Uiteindelijk blijkt deze hypothese te kloppen en de MIVB levert het abonnement af.

Opmerking. Het is niet normaal dat de MIVB moet wachten op de terugkeer van een agent om een probleem op te lossen.

11018
Meneer L heeft in oktober een schoolabonnement besteld en betaald. Meneer L stelt vast dat het abonnement half november nog steeds niet bruikbaar is. Meneer L is niet tevreden over de antwoorden van de MIVB. De klacht is ontvankelijk.
De bemiddelaar wint inlichtingen in en brengt meneer L ervan op de hoogte dat hij aan het einde van de week hoogstwaarschijnlijk het contract op de MoBIB-pass kan laden. Hij stelt hem zelfs voor het GO-apparaat te wijzen (of op zijn minst het station of de halte) dat L wilt gebruiken opdat de MIVB kan controleren of de overdracht op dit apparaat gelukt is. Meneer L informeert de bemiddelaar dat zijn dochter haar abonnement kon valideren. Hij bedankt.

12014
Meneer V heeft aan de MIVB gevraagd om hem een formulier te bezorgen voor de vernieuwing van zijn jaarabonnement. Hij heeft dit dringend nodig om het aan zijn werkgever te geven die het abonnement betaalt. We zijn december en het nieuwe abonnement moet in januari beginnen lopen. De klager heeft geen enkele klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is bijgevolg niet ontvankelijk. Toch neemt de ombudsman contact op met de afdeling Klantenrelaties en deze laatste bezorgt meneer V het formulier.

12018
Als gemeenteraadslid heeft meneer V tijdens zijn mandaat recht op een MIVB-abonnement. Meneer V beklaagt zich dat de aanvraag aan de MIVB reeds tien maanden zonder resultaat loopt. Meneer V vraagt aan de bemiddelaar om tussen te komen om het dossier weer in gang te zetten.
De klacht is ontvankelijk.
De bemiddelaar brengt meneer V ervan op de hoogte dat de MIVB geen abonnementsaanvraag heeft teruggevonden.
Het blijkt dat meneer V een aftredend collega heeft opgevolgd. De MIVB stuurt een brief naar het gemeentebestuur. Meneer V krijgt het abonnement.

2.1.1.2. Moeilijkheid om een voorkeurtarief te verkrijgen

01019
De Franse Gemeenschap heeft aangekondigd vanaf 1 juli 2008 50 % van de aankoopprijs van schoolabonnementen te zullen terugbetalen voor het schooljaar 2008-2009. De heer F heeft het aanvraagformulier voor de terugbetaling van een schoolabonnement voor zijn dochter ingediend.
Omdat hij hier geen antwoord op heeft ontvangen, diende hij een klacht in bij de ombudsman van de MIVB. De klacht is ontvankelijk. Maar het is niet de MIVB die terugbetaalt. De MIVB stuurt de lijst na verzameling door. Het is de Franse Gemeenschap die terugbetaalt. De bemiddelaar inlicht over de gegevens van de ombudsvrouw van de Franse Gemeenschap.

01020
De heer S is verhuisd. Hij heeft zijn jaarabonnement niet meer nodig. Het abonnement is geldig tot 30 april 2009 en we zijn nu 1 november 2008. De heer S vraagt een terugbetaling van het overblijvende deel van het abonnement. Bootik weigert. De heer S wordt verwezen naar de afdeling Klantenrelaties. Op 14 januari 2009 heeft de heer S nog steeds geen antwoord ontvangen vanwege de MIVB. Hij richt zich tot de ombudsdienst. De klacht is ontvankelijk en de ombudsman stelt de MIVB voor 156 euro terug te betalen, een bedrag dat overeenstemt met de proportionele terugbetaling vanaf 1 november 2008, de datum waarop de vraag voor het eerst werd ingediend. Eind april betaalt de MIVB de 156 euro terug.

01027
De heer M die ouder is dan 65 jaar vraagt op welk type abonnement hij recht heeft om zich te verplaatsen met de MIVB. Zonder verdere bemiddeling werden deze inlichtingen hem verstrekt en het adres van de website van de MIVB werd hem bezorgd.

01044
De heer D is ongerust omdat hij van de Franse Gemeenschap nog geen terugbetaling heeft ontvangen van het schoolabonnement van zijn kinderen. De klacht is niet ontvankelijk, maar de ombudsman legt hem de te volgen procedure uit.

01052
Mevrouw M klaagt over de tariefverhoging van het Senior-maandabonnement.
De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

02001
De heer V kreeg geen vermindering voor het schoolabonnement van zijn tweede kind. Hij richt zich tot de ombudsman om te weten wat de MIVB verstaat onder de samenstelling van het gezin. De klacht is niet ontvankelijk. Zonder verdere bemiddeling krijgt de heer V echter de inlichtingen die hij wenst.

02008
De heer D kocht voor zijn twee dochters een schoolabonnement. Hij klaagt erover dat zijn jongste dochter die had moeten kunnen genieten van het tarief voor het tweede kind, door de laattijdige levering van de MoBIB-pass, werd gerekend als eerste kind en dat hij bijgevolg meer moet betalen. De afdeling Klantenrelaties legt de heer D uit dat het schoolabonnement van zijn dochter L, door zijn gezin verworven na 1 februari 2009 zal worden beschouwd als het eerste abonnement.
Het zal dus, voor de huidige tariefperiode, worden verkocht voor een prijs van 165 euro. Vervolgens zullen

de extra schoolabonnementen voor hetzelfde gezin, tot 31 januari van het daaropvolgende jaar worden berekend volgens de tarieven van het tweede abonnement. Voor het abonnement van zijn andere dochter zal dus 85 euro worden aangerekend. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman legt de heer D uit fat de tarieven van de schoolabonnementen in februari niet werden aangepast. Voor beide abonnementen stortte hij 125 + 205 zijnde 330 euro. Indien de aankoop zou zijn verlopen zoals de heer D had gehoopt, zou het totaalbedrijf hetzelfde zijn geweest.

02015
De heer V heeft zijn MoBIB 65+-kaart niet ontvangen. Buiten de bemiddeling om werd hem de nuttige informatie verstrekt om een dergelijk bewijs te verkrijgen.

02023
De heer F kocht voor zijn twee kinderen een schoolabonnement. Hij kreeg geen vermindering op het tweede abonnement omdat het eerste, gecombineerde NMBS-MIVB-abonnement werd afgeleverd door de NMBS en omdat het MIVB geen toegang heeft tot dit bestand. Zijn klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.
Buiten de bemiddeling om werd deze klacht onderzocht. De heer D stuurde de ombudsman een kopie van het abonnement van zijn zoon D. Het gaat om een schoolabonnement voor de periode van 4 september 2006 tot 3 september 2007. De ombudsman veronderstelt dat het abonnement waarvan sprake in de brief aan hem gericht, voor het schooljaar 2008-2009 werd aangekocht bij de NMBS. De ombudsman stelt vast dat er geen “gecombineerd schoolabonnement NMBS-MIVB” bestaat, maar dat er wel een NMBS "+"-abonnement bestaat waarvoor tot 31 januari 2009 een forfaitaire toeslag moest worden betaald van 280,00 euro op voorwaarde dat de houder jonger is dan 25 jaar. Dit gecombineerde abonnement is minder voordelig dan de afzonderlijke aankoop van een MIVB-schoolabonnement, dat 200 euro kost voor het eerste kind (met een extra 5 euro MoBIB-vergoeding). De NMBS geeft dit trouwens duidelijk aan op haar website, zodat klanten niet worden aangezet om 280 euro te betalen (en zelfs 300 euro sinds 1 februari) wanneer 200 euro voldoende is om hetzelfde te bereiken. Het klopt dat de loketbedienden van de MIVB momenteel geen toegang hebben tot de database van deze extra forfaits betaald aan de NMBS. De NMBS vergoedt de MIVB via een forfaitair bedrag. In de praktijk was het niet het gebrek aan databasetoegang dat de loketbediende ervan weerhield het abonnement voor de dochter van de heer F af te leveren met een vermindering voor een 2e kind. Om recht te hebben op de vermindering waren twee andere voorwaarden niet vervuld.
De eerste was dat het eerste abonnement eveneens een MIVB-schoolabonnement moest zijn. Dat was dus niet het geval vermits de zoon een NMBS "+"-abonnement heeft, wat geen schoolabonnement is.
De tweede voorwaarde was dat beide abonnementen over dezelfde tariefperiode moesten gaan. Het abonnement van de zoon werd aangekocht tijdens de voorafgaande tariefperiode.
Deze voorwaarden staan vermeld in de tariefbrochure van de MIVB.
De ombudsman stelt een oplossing voor. De heer F zou het NMBS “+”-abonnement kunnen opzeggen en alleen het gedeelte NMBS houden. Indien dit lukt bij de NMBS, kan de heer F voor zijn zoon een MIVB-schoolabonnement “2e kind” kopen. Er moet nog worden onderzocht of, afhankelijk van wat de NMBS terugbetaalt, de operatie de moeite loont.

02024
Bij de hernieuwing van het schoolabonnement voor haar drie kinderen, ondervond mevrouw P problemen met de tarifering.
Mevrouw P had eveneens op 9 februari 2009 klacht ingediend bij de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Vermits de MIVB nog steeds niet heeft geantwoord, is de klacht bij de ombudsdienst ontvankelijk.
Uiteindelijk verkoopt de MIVB aan een tarief van 85 euro MoBIB-pass inbegrepen, wat het tarief is voor het tweede kind, in plaats van de 165 euro die eerst werd gevraagd.

02025
De heer V heeft een schoolabonnement gekocht ter waarde van 200 euro. Twee maanden later, levert de mutualiteit een attest af die hem recht geeft op een WIGW-abonnement. Bij Bootik zegt men hem dat hij eerst het WIGW-abonnement moet kopen (ter waarde van 77 euro) vooraleer hij het schoolabonnement kan laten terugbetalen. Er zijn maanden voorbijgegaan en de heer V is nog steeds niet terugbetaald. Uiteindelijk ontving hij van de MIVB een brief waarin wordt verteld dat "het saldo na verrekening onvoldoende is om te kunnen worden teruggestort". De heer V richt zich tot de ombudsman. Zijn klacht is ontvankelijk.
De ombudsman informeert de heer V dat de MIVB, bij aflevering van een abonnement ter vervanging van een ander, rekening moet houden met het feit dat de klant geen twee abonnementen tegelijk zal gebruiken. Hij vraagt dus aan de MIVB om haar administratieve beslissing, om het vervangen abonnement niet terug te betalen, te motiveren. Ten gevolge van de interventie van de ombudsman, wordt de heer V uiteindelijk een bedrag van 145 euro terugbetaald.

02027
Mevrouw W wacht op de terugbetaling van de 50 % van de schoolabonnementen van haar drie kinderen. Ze vraagt uitleg. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze niet eerst werd ingediend bij de MIVB. Buiten de bemiddeling krijgt ze hier informatie over en tegelijk wordt haar geadviseerd om zich te richten tot de ombudsvrouw van de Franse Gemeenschap.

02035
De heer D werd door de MIVB op de hoogte gebracht dat hij recht heeft op een kaart MoBIB 65+.
Aangekomen bij Bootik, wordt hij teruggestuurd omdat hij zich aanbood een dag voor zijn verjaardag. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat ze minder dan 30 dagen geleden bij de MIVB werd ingediend.

02037
Mevrouw F heeft drie kinderen. Bij de aankoop van het derde abonnement weigert de loketbediende van de Bootik het attest van gezinsamenstelling. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze niet eerst werd ingediend bij de MIVB.
Buiten de bemiddeling om wordt aan mevrouw F verteld dat een attest drie maanden geldig is.

03001
De heer M heeft drie kinderen. In de maand augustus 2008 koopt hij het abonnement voor het eerste kind. Als bewijs hiervoor toont hij ons een rekeninguittreksel ter waarde van 167,10 euro. In november 2008 bestelt hij het abonnement voor zijn tweede zoon en betaalt hij hiervoor 85 euro. Dit abonnement had moeten beginnen op 3 januari 2009. In maart 2009 heeft hij dit tweede abonnement nog steeds niet ontvangen. Erger nog, de MIVB eist van hem 80 euro extra, onder het voorwendsel dat de tariefperiode op 1 februari is gewijzigd en dat dit abonnement bijgevolg het eerste is dat in deze periode wordt toegekend. De klacht is ontvankelijk. De heer M ontvangt zijn abonnement zonder een supplement te moeten betalen.

Opmerkingen:

1. Indien het dossier onvolledig is, moet de klant hiervan onmiddellijk op de hoogte worden gebracht.
2. Indien een dossier door toedoen van de MIVB vertraging heeft opgelopen en de datum van tariefwijziging hierdoor werd overschreden, moet de klant uiteraard het voordeel van het vorige tarief behouden. Een verontschuldiging zou trouwens niet misstaan, eerder dan te doen uitschijnen dat het gaat om een voorkeursbehandeling.

03006
De heer L ontving een circulaire van de MIVB waarin werd aangekondigd dat automatisch een abonnement van De Lijn zal worden toegevoegd aan de MoBIB-passen van de “J”-abonnementen voor kinderen van 6 tot 11 jaar. Dhr. L vraagt waarom dit niet geldt voor de TEC. De klant is niet ontvankelijk omdat ze niet eerst werd ingediend bij de MIVB.
Nochtans bevestigt de ombudsman dat deze bepalingen reeds zijn vermeld in de tariefbrochure.

03008
Omdat hij het schoolabonnement van zijn zoon heeft aangekocht voor het begin van de maand juli, slaagt de heer D er niet is om een 50 % terugbetaling te krijgen. Hij krijgt het advies zich te richten tot de ombudsvrouw van de Franse Gemeenschap.

03010
Mevrouw L vraagt zich af waarom het abonnement dat ze gebruikt met 10 % werd verhoogd. Ze vindt het niet normaal dat deze verhoging hoger is dan de index. Haar klacht is ontvankelijk.
De tariefaanpassingen van de MIVB zijn niet over de verschillende categorieën gelijk. Er is geen enkele wettelijke verplichting om deze te koppelen aan de index. De index zelf houdt wel rekening met de tarieven van het openbaar vervoer.
De verantwoordelijkheid voor deze tariefaanpassingen wordt duidelijk vastgelegd in artikel 18 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. De Raad van bestuur van de MIVB stelt voor. De regering vaardigt een besluit uit. Voor wat betreft de geldende tarieven sedert 1 februari 2009 gaat het om het Regeringsbesluit van 21 november 2008. De ombudsman, die een klacht moet onderzoeken in het licht van de wetten en reglementeringen, kan alleen maar vaststellen dat de tarieven conform zijn met de regeringsbeslissing van 21 november 2008 (Belgisch Staatsblad dd. 15 december 2008).

04009
De heer H ontving een jaarabonnement in het kader van een Brussel'Air-actie. Hij leverde dus zijn MoBIB-abonnement in omdat er sprake was van dubbel gebruik. Hij vindt dat hij wordt tekortgedaan door het bedrag van de terugbetaling. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04015
De heer L vraagt de interventie van de ombudsman om het abonnement van zijn gehandicapte vrouw sneller te verkrijgen. De ombudsman kwam eerder tussenbeide voor het abonnement van de heer L zelf. De vraag is niet ontvankelijk. Buiten bemiddeling wordt hem aangeraden zich te wenden tot de sociale buurtwerkers.

05006
De heer M, die optreedt in opdracht van een instelling voor minderjarigen geplaatst door de Jeugdrechtbank, meldt zich aan bij de Bootik van de Porte de Namur. Hij wenst een WIGW-abonnement voor een meisje waar hij reeds in februari contact voor opnam. Toen waren de ziekenfondsdocumenten niet in orde. De heer M is niet akkoord dat hij de originele identiteitskaart moet tonen.
De ombudsman verwijst hem door naar de afdeling Klantenrelaties van de MIVB en vestigt de aandacht van de heer M op het feit dat dit een uitzonderlijke demarche is. Hij voegt hieraan toe dat de vraag om de identiteitskaart opnieuw voor te leggen gerechtvaardigd is, wat wordt bevestigd door de afdeling Klantenrelaties.

05014
Mevrouw M vraagt de terugbetaling van 50 % van een schoolabonnement. De klacht is ontvankelijk. Het abonnement werd niet geregistreerd aan het loket van de MIVB. Ten gevolge van een interventie van de ombudsman, zorgde de dienst Klantenrelaties voor de correcte registratie van het abonnement en werd het dossier ingeleid bij de Franse Gemeenschap.

05017
De heer C die afhangt van een OCMW in het Waalse Gewest, slaagt er niet in een MIVB-abonnement te verkrijgen aan een verlaagd tarief. Zijn klacht is niet ontvankelijk.
Buiten bemiddeling informeert de ombudsman de heer C dat de MIVB RIS IRIS-abonnementen (vroeger bekend onder de naam "S"-abonnementen) aflevert maar uitsluitend op basis van een tussenkomst van de OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Er bestaat geen gelijkaardige overeenkomst tussen de MIVB en de OCMW's van de andere gewesten.
Hij zou echter een OMNIO MIVB-abonnement kunnen verkrijgen (7,70 euro per maand of 77 euro per jaar) op voorwaarde dat zijn ziekenfonds hiervoor een attest aflevert.

06003
Een collega van de ombudsman geeft de vraag van een school door die zou willen genieten van het tarief stille uren voor het schooltransport om 8u45. Er werd nog geen klacht ingediend bij de MIVB.
De inlichtingen aangeleverd door de directie Vervoersaanbod worden buiten bemiddeling doorgegeven. Het piekuur wordt duurder gefactureerd om de vraag te beperken. Tijdens de piekuren mobiliseren de scholen voor bijzonder onderwijs, de industriezones en de kantoorwijken (pendeldienst Noordstation) alle beschikbare middelen. Heel wat van deze middelen komen vrij na 9 uur. Vanaf dat moment kan een daling in de vraag de prijs doen zakken waardoor de afschrijvingskost van het materieel en de personeelsverdeling kan worden geoptimaliseerd. De MIVB kan geen uitzonderingen toestaan op dit verschil in tarifering stille uren / piekuren. De ombudsman stelt voor dat de school haar organisatie aanpast en het vertrek uitstelt.

06027
De heer K, die slechtziend is, heeft zonder succes voldaan aan alle formaliteiten om zijn MoBIB-pass te verkrijgen. Zijn klacht is ontvankelijk. De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. De heer K ontvangt zijn kaart.

06031
De heer E bschuldigt de MIVB van discriminatie ten overstaan van het grote publiek door haar personeelsleden gratis te vervoeren. De ombudsman neemt hiervan kennis. De klacht is niet ontvankelijk.

06033
Mevrouw C vraagt de terugbetaling van 50 % (van de Franse Gemeenschap) van een gecombineerd MIVB-NMBS-abonnement. De MIVB heeft dit geweigerd. Voor gecombineerde abonnementen moet men zich richten tot de NMBS.
Maar de NMBS vraagt de originele aanvraag om het dossier te kunnen behandelen. De klacht bij de MIVB is nog geen 30 dagen oud. De klacht bij de ombudsman is bijgevolg niet ontvankelijk. Met toestemming van de klager geeft de ombudsman de klacht door aan de MIVB.
Buiten bemiddeling en zonder te wachten op het antwoord van de MIVB informeert de ombudsman mevrouw C dat de MIVB voor gecombineerde abonnementen niet tussenkomt in de terugbetalingsprocedure van de Franse Gemeenschap. De ombudsman adviseert om zich te richten tot de ombudsman van de NMBS, maar zeker niet te vergeten om het bedoelde attest, afgeleverd door de school, mee te nemen voor de NMBS.
Later zal de MIVB mevrouw C antwoorden door de details door te geven van de terugbetalingsprocedure door de NMBS.

07006
De heer M is eigenaar van een gecombineerd abonnement MIVB + De Lijn. Hij heeft vernomen dat dit type abonnement binnenkort wordt afgeschaft. Hij vraagt een vervangoplossing. Hij is ervan overtuigd dat het gecombineerde abonnement MIVB + TEC zal blijven bestaan. Vermits er voorafgaandelijk geen klacht werd ingediend bij de MIVB, is de klacht niet ontvankelijk.
De ombudsman geeft echter aan dat er geen enkele sprake is van discriminatie. De maandelijkse en driemaandelijkse abonnementen “MIVB + De Lijn” en “MIVB + TEC” werden inderdaad sinds 1 juli 2009 afgeschaft. De jaarabonnementen “+” zijn trouwens ook afgeschaft sinds 1 februari. Deze abonnementen boden geen enkel financieel voordeel. De prijs was gelijk aan de gecumuleerde kostprijs van de abonnementen van elk net. De huidige oplossing is een abonnement te kopen per net.

07012
De heer G klaagt dat hij zijn MoBIB 65+-kaart, die hij sinds begin 2008 vraagt, niet heeft ontvangen. Zijn klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De heer G wenst zijn kaart te ontvangen aan de Kiosk van Delta. Maar de kiosken leveren geen abonnementen MoBIB 65+ af. Ze zijn niet uitgerust om MoBIB-passen aan te maken. Ze zijn bedoeld om tickets te kopen en er kunnen abonnementen hernieuwd worden die reeds op een bestaande MoBIB-pass zijn vermeld. De heer G zal zich dus toch moeten aanmelden bij een Bootik. Dit past hem niet.

Opmerking. De MIVB moet de mogelijkheid onderzoeken om bij de Kiosk aanvraagformulieren voor 65+-abonnementen te verkrijgen, of om de MoBIB-pass per post te verzenden.

07016
De heer P heeft vier kinderen. De Franse Gemeenschap heeft slechts voor een schoolabonnement 50 % terugbetaald. Hij vraagt waar de terugbetaling blijft van de andere abonnementen. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman vraagt dit na bij de MIVB. Het vierde abonnement was gratis. Voor de andere twee werden de documenten te laat aan de MIVB bezorgd. Deze werden ondertussen naar de Franse Gemeenschap doorgestuurd. De ombudsman brengt de klager op de hoogte.

07019
De heer D heeft geen 50 % terugbetaling ontvangen van het schoolabonnement voor het jaar 2008-2009. De MIVB heeft geantwoord dat de Franse Gemeenschap niet tussenkomt voor abonnementen aangekocht voor 1 juli 2008. De heer D kocht het abonnement op 30 juni, maar had aan het loket gevraagd het abonnement pas in te laten gaan op 1 juli. Hij was er zelfs van overtuigd dat zijn abonnement pas op 1 juli geldig was. De klacht van Meneer D is ontvankelijk.
Het blijkt dat het abonnement wel degelijk startte op 30 juni. De ombudsman stelt vast dat het antwoord van de MIVB juist is. Terugbetaling is alleen mogelijk op beslissing van de Franse Gemeenschap. De ombudsman stelt voor contact op te nemen met de collega ombudsvrouw van de Franse Gemeenschap.

07020
De heer V ging naar een Bootik voor een maandabonnement. Als student, hoopt hij op de vermindering van 50 % voorzien door de Franse Gemeenschap. Deze vermindering werd hem geweigerd omdat hij geen aanwezigheidsattest of een inschrijvingsattest kon voorleggen voor het schooljaar 2009-2010. Hij heeft dit abonnement nodig voor een stage in het kader van het academiejaar 2008-2009. Hij richt zich tot de ombudsman. Zijn klacht is ontvankelijk.
De procedures zijn aangepast en de heer V krijgt wat hij wenst.

08007
De heer L signaleert dat de Brailleliga in zijn naam een aanvraag heeft ingediend voor een MoBIB-abonnement. Hij betaalde hiervoor 5 euro. Omdat hij zijn kaart maar niet ontving, belde hij naar de afdeling Klantenrelaties van de MIVB waar men hem vertelde dat hij zich moest aanbieden bij een Bootik. Aan de Bootik van het Centraal station lijkt de loketbediende niet op de hoogte te zijn. Hij kan hem niet helpen. De heer L richt zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.
Na inlichtingen te hebben ingewonnen bij de diensten van de MIVB informeert de ombudsman de heer L dat zijn huidige vrijkaart geldig zal blijven tot hij zijn nieuwe MoBIB-pass ontvangt. De MIVB groepeert de MoBIB-passen bestemd voor de Brailleliga om deze in oktober samen te verdelen. Jammer genoeg heeft de MIVB dit niet correct aan de heer L gemeld waardoor hij onnodige of voortijdige formaliteiten en verplaatsingen heeft moeten doen. De MIVB heeft beloofd dat deze instructies onmiddellijk zouden worden verstrekt.

Opmerking. De MIVB moet correct informeren zonder onnodige verplaatsingen te vragen. Dit geldt in het bijzonder voor klanten met een handicap.

08022
De heer P klaagt over de moeilijkheid om de schoolabonnementen voor zijn kinderen te verlengen via internet. Hij is er niet in geslaagd te weten te komen wat hij moet doen, en slaagde er zelfs niet in een verbinding tot stand te brengen. Het abonnement van zijn dochter loopt bijna af en hij ziet het niet zitten om urenlang te moeten aanschuiven in een Bootik. Voor zijn twee zonen slaagt hij er zelfs niet in om te weten te komen wanneer ze vervallen omdat het gaat om MoBIB. Dhr. P voegt eraan toe dat hij een nieuw gezin heeft gesticht en dat hij een stiefzoon heeft. Ze wonen samen en de kinderbijslag erkent deze toestand. De MIVB weigert hem echter een abonnement met voordelen voor een groot gezin voor het vierde kind. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
Met toestemming van de klager geeft de ombudsman de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Buiten de bemiddeling geeft hij de heer P nog wat informatie mee. Naast de Bootik, de Bootik online en de verkoop per post is het nu ook mogelijk om een schoolabonnement te vernieuwen bij de Kiosken en de 320 verkoopautomaten GO. De ombudsman overloopt de zaak van elk kind afzonderlijk en geeft aan welke formaliteiten moeten worden vervuld. Hij vermeldt eveneens dat de MoBIB-pass in elke kaartlezer kan worden gelezen door op de “info”-toets te drukken. Hij besluit door aan te geven dat het statuut van groot gezin zonder twijfel ook al geldt omwille van het feit dat de heer P zelf drie kinderen heeft. Volgens de meldingen op de attesten van gezinsamenstelling is het vierde kind “niet verwant”.

08028
De heer W is verantwoordelijk voor het leerlingenvervoer van een school in het Vlaams Gewest. De leerlingabonnementen worden terugbetaald door de Vlaamse Gemeenschap. Vroeger waren bij De Lijn gecombineerde abonnementen De Lijn + verkrijgbaar (abonnementen die geldig zijn op beide netten). Sinds dit jaar worden beide abonnement afzonderlijk geleverd door De Lijn en de MIVB. De MIVB weigert om de abonnementen via de Post te versturen en de school moet een gevolmachtigde aanduiden die de abonnementen persoonlijk moet komen ophalen bij een Bootik van de MIVB. De heer W klaagt over dit probleem. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Buiten de bemiddeling neemt de ombudsman dus inlichtingen bij de persoon die belast is met de schoolrelaties. De MIVB zal een overeenkomst met de Vlaamse Gemeenschap naleven. De MIVB zal contact opnemen met de heer W.

09014
De zoon van mevrouw L bezat een Mobib-schoolabonnement dat in juni 2009 verviel. Sinds zijn terugkeer uit vakantie, half juli, rijdt hij met een 10-rittenkaart omdat de toekenning van een nieuw schoolabonnement afhankelijk is van de aflevering van een aanwezigheidsattest. Tijdens een controle is de zoon van mevrouw L betrapt zonder geldig vervoerbewijs. Mevrouw L richtte zich tegelijk tot de ombudsdienst en de afdeling Beheer van de Inbreuken door te melden dat zij niet alleen nog niet de kans heeft gehad om het schoolabonnement te vernieuwen, maar ook dat ze nog geen 50 % terugbetaling heeft ontvangen voor het schoolabonnement 2008-2009. De klacht van mevrouw L bij de ombudsman is niet ontvankelijk.
De MIVB aanvaardt om de toeslag te verminderen tot 8 euro op voorwaarde dat mevrouw L binnen de 10 dagen een schoolabonnement koopt.
De aanvraag tot gedeeltelijke terugbetaling van het abonnement 2008-2009 werd trouwens rijkelijk laat ingediend, de MIVB zal deze echter toch nog in behandeling nemen.

10001
De zoon van mevrouw G is eerstejaarsstudent aan de VUB. Hij reist elke dag met de trein heen en terug van Groot-Bijgaarden naar het station Etterbeek en neemt ook nog een traject met een bus van De Lijn tot aan het station Groot-Bijgaarden. De student kocht een abonnement van de NMBS aan het vol tarief ter waarde van 517 euro. Mevrouw G vraagt de ombudsman of er alternatieven zijn. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze niet werd ingediend door een MIVB-gebruiker. Buiten bemiddeling werd een minder dure oplossing voorgesteld aan mevrouw G die ons hiervoor uitgebreid bedankte.

Opmerking. De reiziger had niet de bedoeling om gebruik te maken van de diensten van de MIVB. Maar vermits het gaat om een bestemming in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest meende de klager zijn klacht te moeten richten tot de MIVB.
Bovendien is de MIVB eigenlijk ook betrokken partij. Het geeft haar de gelegenheid nog beter haar coördinerende taak op te nemen met andere operatoren om een zo coherent mogelijk gezamenlijk aanbod aan te bieden. Vandaag is het op de websites van alle operatoren dankzij een programma reeds mogelijk om een traject uit te stippelen waarbij men gebruik kan maken van alle transportmiddelen. Waarom ook niet de mogelijkheid bieden om de tarieven van het traject te bekijken? Waarom zou de website zelfs geen traject aan minimumtarief aanbieden waarbij de overeenkomstige vervoerbewijzen meteen kunnen worden aangekocht?

10014
Mevrouw M klaagt dat ze geen terugbetaling van de Franse Gemeenschap heeft ontvangen ter waarde van 50 % van het tarief van het schoolabonnement van haar zoon. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
De aankoop dateert van juni terwijl de terugbetalingen gelden voor abonnementen aangekocht vanaf 1 juli. De MIVB zal de aanvraag echter doorsturen naar de Franse Gemeenschap en brengt mevrouw M hiervan op de hoogte.

10027
De heer D klaagt erover geen antwoord te hebben ontvangen op zijn vraag tot 50 % terugbetaling van een abonnement door de Franse Gemeenschap. Zijn klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. Na navraag te hebben gedaan bij de MIVB informeert de ombudsman de heer D dat dit abonnement rechtstreeks door de Franse Gemeenschap is terugbetaald op de lijsten die door de MIVB aan de Franse Gemeenschap werden bezorgd. De MIVB heeft de gegevens van de heer D wel degelijk doorgestuurd. Dit werd hem in de maand augustus bevestigd. De Franse Gemeenschap heeft de terugbetaling gestort op een andere bankrekening dan vermeld op het aanvraagformulier voor terugbetaling. Ten gevolge van een interventie van de ombudsman nam de MIVB contact op met de Franse Gemeenschap om de fout te melden. De Franse Gemeenschap heeft zich akkoord verklaard om de storting uit te voeren op het correcte rekeningnummer.

10039
Een koppel uit Brussel, ouder dan 65 jaar, kreeg geen gratis 65+-abonnement omdat het in het buitenland woont. Deze mensen komen regelmatig naar Brussel en het gratis abonnement zou hen goed uitkomen. Na klacht bij de MIVB kregen ze als antwoord dat dit voordeel is voorbehouden voor personen van 65 jaar en ouder die wonen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
Ondertussen verspreidde de MIVB een interne nota waarin het genot van het “65+”-abonnement wordt uitgebreid naar alle personen van 65 jaar en ouder wonend in een Lidstaat van de Europese Unie en verblijvend buiten België, op voorwaarde dat ze gedomicilieerd zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De klagers zullen de MoBIB-pass ontvangen voorzien van het “65+”-contract bij hun eerstvolgende bezoek aan Brussel. Ze moeten zich gewoon melden bij een “BOOTIK” van de MIVB voorzien van een recente identiteitskaart en 5 euro storten voor het gebruiksrecht van de kaart. Ze zullen eveneens een 65+-strook ontvangen dat hen toelaat gratis op de net van De Lijn te reizen, waar de MoBIB-pass niet kan worden gebruikt. De klagers waren zo lief de ombudsman een bedankingsbriefje te sturen.

11010
De heer C wenst een abonnement Quartier Latin te kopen ter waarde van 45 euro. Hij stuurt zijn inschrijvingsbewijs aan de VUB door op het aangegeven e-mailadres, wat een van de mogelijkheden is om een Quartier Latin-abonnement te verkrijgen. Men antwoordt hem dat het aantal beschikbare abonnementen is uitgeput. De heer C dient een klacht in bij de ombudsman. Zijn klacht is ontvankelijk.
De ombudsman vertelt hem dat het aantal beschikbare abonnementen beperkt was tot 8000 en dat de teller op 9 oktober op nul stond. Voordat de teller op nul stond, werd een bericht verspreid dat de laatste abonnementen aan 45 euro moesten worden opgehaald aan de Bootik van de Naamse Poort. Vervolgens werd de actie Quartier Latin verlengd voor de abonnementen aan 165 euro. Deze waren alleen verkrijgbaar aan de Bootik van de Naamse Poort. Als student jonger dan 25 jaar kan de heer C nog steeds een abonnement aankopen aan 200 euro. De prijs kan zelfs nog worden verlaagd tot nul euro vanaf het vierde kind uit een groot gezin.

2.1.2. Terugbetaling

2.1.2.1. Terugbetaling van het saldo van een abonnement

02021
Mevrouw D heeft haar MoBIB-kaart besteld op 24 december 2008. Begin februari 2009 heeft ze die nog steeds niet gekregen. Ondertussen heeft ze een 10-rittenkaart gebruikt, een maandabonnement voor januari gekocht en drie keer in de rij voor een Bootik staan aanschuiven.
Haar klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. Volgens MIVB had Mevrouw R een jaarabonnement voor 2008. De MIVB heeft haar verlengingsformulier, verstuurd op 24 december 2008, ontvangen op 5 januari 2009. Ze heeft haar MoBIB-pass gekregen op 9 januari. De MIVB heeft dus wel degelijk de termijn gerespecteerd van 15 werkdagen tussen de aanvraag (volledig) van een MOBIB-kaart en de verzending ervan, zoals ze op haar website en in haar brochures aankondigt.
Mevrouw was echter naar een Bootik gestapt op 2 en daarna op 5 januari. Op 5 januari heeft ze een maandabonnement voor de maand januari gekocht. De ombudsman stelt voor dat de MIVB haar maandabonnement terugbetaalt. De MIVB gaat akkoord en de ombudsman sluit het dossier.

04030
Meneer H heeft een abonnement voor de maand januari 2009. Op 10 januari 2009 stapt hij naar een Bootik om zijn abonnement voor februari te kopen. Meneer H betaalt daarvoor 41,50 euro. Maar de bediende geeft hem in werkelijkheid een nieuw abonnement voor januari. Meneer H merkt de fout onmiddellijk op. Hij vraagt om ze recht te zetten. De bediende weigert omdat hij nog niet over de tarieven voor februari beschikt.
Vanaf 24 januari dient Meneer H een klachtenformulier in bij de Bootik op de Guldenvlieslaan. Op 27 maart 2009 heeft hij nog steeds geen antwoord gekregen van de MIVB. Daarom belt hij het Contact Center op (betalend nummer). Hij krijgt te horen dat het tweede abonnement een duplicaat is en dat het niet mogelijk is om het terug te betalen. Hij wendt zich dus tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman merkt op dat, overeenkomstig het regeringsbesluit over de tarieven, er geen duplicaat is voor de maandabonnementen. Dat is een eerste fout in het antwoord van de MIVB. De ombudsman stelt tevens vast dat, voor het tweede abonnement, Meneer H de volle prijs van 41,50 euro heeft betaald, terwijl een duplicaat slechts 10 euro kost. Maar volgens het gegevensbestand van de abonnementen is het duplicaat geleverd voor de prijs van 0 euro. Het is mogelijk dat de contactpersoon van het Contact Center dit gegevensbestand heeft geraadpleegd. Maar hij had moeten kunnen zien, op voorwaarde dat hij de tijd ervoor had, dat het over de maandabonnement ging en niet over een duplicaat.
Onder voorbehoud van controle stelt de ombudsman de MIVB voor de 41,50 euro terug te betalen aan Meneer H.
Vervolgens vraagt de MIVB Meneer H de originele tickets op te sturen.
In augustus wordt Meneer H eindelijk terugbetaald.

05002
Meneer P vraagt om een terugbetaling van zijn jaarabonnement dat hij niet langer kan gebruiken. De MIVB vindt dat ze vijf maanden gebruik kan aftrekken. De klacht is ontvankelijk. Na de tussenkomst van de ombudsman is de MIVB bereid een commercieel gebaar te doen en hem een maand meer terug te betalen.

06009 (en vervolg in 07001)
De werkgever van Mevrouw V heeft haar een MoBIB jaarabonnement gegeven. Ze vraagt de terugbetaling van haar laatste maandabonnement dat overbodig is. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB. Buiten bemiddeling verneemt Mevrouw V dat de maandabonnementen nooit worden terugbetaald.
Na 30 dagen heeft Mevrouw V nog geen antwoord gekregen van de MIVB. Ze wendt zich opnieuw tot de ombudsman. Deze nieuwe klacht is ontvankelijk. Na tussenkomst van de ombudsman betaalt de MIVB haar terug. Het is een commercieel gebaar.

Opmerking. Als een klant een jaarlijks abonnement koopt of krijgt terwijl hij al een maandelijks abonnement bezit voor een periode die nog niet is begonnen, dan heeft de MIVB tweemaal dezelfde dienst verkocht. De klant voelt zich bedrogen.
In dit geval moet de MIVB afwijken van de regel dat er geen terugbetaling gebeurt voor maandelijkse abonnementen. De terugbetaling zou automatisch moeten gebeuren.

08015
Meneer C heeft het OMNIO-statuut verkregen op 1 juli 2009. Hij wenst de korting te genieten op zijn lopend jaarabonnement (01/01/2009 tot 31/12/2009) van 1 juli (datum van verkrijging van het statuut) tot 31 december 2009 (vervaldatum). DE MIVB laat hem weten dat hij eerst zijn lopend abonnement moet laten annuleren. De MIVB kan hem het volledige abonnement niet terugbetalen omdat hij het al deels gebruikt heeft. Het aantal gebruikte maanden zal ervan worden afgetrokken, evenals 10 euro administratiekosten. De terugbetaling bedraagt 73 euro. Meneer C vraagt dat de maanden juli en augustus ook worden terugbetaald.
Voor zich uit te spreken over de ontvankelijkheid van de klacht vraagt de ombudsman Meneer C hem het bewijs te tonen dat hij zijn klacht 30 dagen heeft ingediend. Hij informeert Meneer C dat volgens de door de regering goedgekeurde tarieven, het OMNIO-statuut niet het recht geeft op terugbetaling van een bestaand abonnement. Wel kan hij een OMNIO-abonnement krijgen. Daarom gelden de regels die worden toegepast voor alle abonnementswisselingen.

10005
Meneer H heeft per ongeluk een MIVB schoolabonnement voor zijn zoon gekocht terwijl deze uitsluitend op het TEC-netwerk van Moeskroen naar Doornik reist. Hij heeft de aankoop via het internet gedaan. Meneer H heeft halve prijs betaald omdat de Franse Gemeenschap 50% voor haar rekening heeft genomen.
Meneer H vraagt de MIVB om een terugbetaling van het abonnement dat zijn zoon niet gebruikt. Maar de afdeling Klantenrelaties antwoordt Meneer H dat de gesubsidieerde abonnementen nooit worden terugbetaald. De klacht van Meneer H bij de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman stelt vast dat de website van de MIVB in cursieve druk aangeeft dat de gesubsidieerde abonnementen niet worden terugbetaald.
De ombudsman merkt ook diverse anomalieën op in de behandeling van het dossier. De MIVB heeft Meneer H namelijk misleidende, schriftelijke antwoorden gestuurd die hem hoop hebben gegeven op een terugbetaling, waarbij hij werd aangemoedigd om naar een Bootik te gaan om het geld in ontvangst te nemen. Meneer H heeft dat dan ook gedaan, zat drie uur lang op de trein en een uur in de file, maar zonder succes.
De ombudsman stelt ook vast dat indien de zaken zo bleven, de Franse Gemeenschap de verplaatsingen van de student twee keer zouden subsidiëren, ten eerste het onnodige MIVB-abonnement, ten tweede het TEC-abonnement. Het zou erop lijken dat de Franse Gemeenschap niet de student, maar de MIVB zelf subsidieert.
De MIVB, die rekening houdt met de uitzonderlijke elementen van het dossier, stemt toe in een gedeeltelijke terugbetaling. Ze rekent evenwel 10 euro administratiekosten en trekt het bedrag af dat overeenkomt met twee reeds gebruikte maanden. Anderhalve maand na de klacht bij de ombudsman betaalt de MIVB de som terug. In de praktijk heeft het twee maanden geduurd voordat Meneer H het geld op zijn bankrekening krijgt. De MIVB schrijft tevens een kredietnota voor de Franse Gemeenschap.

10016
Mevrouw L heeft een schoolabonnement gekocht voor haar zoon die gaat studeren in Louvain-en-Woluwe. Enkele dagen later verandert haar zoon van mening en gaat studeren in Louvain-La-Neuve. Hij kan zijn MIVB-abonnement niet meer gebruiken. Mevrouw L heeft gevraagd om de terugbetaling van het abonnement. De helft van het abonnement is gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap. De MIVB weigert de terugbetaling en stelt Mevrouw L voor om zich tot de ombudsman te wenden. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman informeert zich over de motieven van de weigering. Hij stelt vast dat, onderaan het attest dat door de instelling moet worden ingevuld, onder de dubbele hoofding van de MIVB en de Franse Gemeenschap, de melding staat « Het abonnement kan niet worden terugbetaald» Een andere nota staat op pagina 13 van de brochure van de MIVB over de schoolabonnementen. De brochure kunt u downloaden op de website www.stib.be. Deze andere nota, die gaat over de voorwaarden voor de terugbetaling van schoolabonnementen in het algemeen, sluit de schoolabonnementen uit die een korting genieten van de Franse Gemeenschap. Meer algemeen is er niets dat de terugbetaling oplegt van een vervoerbewijs - of een ander product - dat de klant per vergissing zou hebben gekocht. Een terugbetaling kan worden uitgevoerd als een commercieel gebaar, maar de MIVB doet dat enkel indien bijzondere omstandigheden haar ertoe zouden verplichten. De ombudsman besluit dat de klacht, hoewel ontvankelijk, niet gegrond is. Het gelijkheidsbeginsel wil dat de motivering van een terugbetaling bindend is ten aanzien van derden die geen voldoening zouden hebben gekregen. De ombudsman, die zich aan de gelijkheid moet houden, zal de MIVB geen terugbetaling voorstellen. De klaagster aanvaardt deze argumenten.

10020
Mevrouw R geniet het OMNIO-statuut sinds april 2009. Ze koopt in een Bootik dus twee OMNIO-abonnementen voor haar dochter en haar zoon. Ze vraagt tevens om een terugbetaling van de lopende schoolabonnementen.
Het schoolabonnement van haar dochter is recent en de MIVB betaalt het terug. Het abonnement van haar zoon, dat dateert van oktober 2008, wordt niet terugbetaald. De 10 euro administratiekosten die Mevrouw R heeft betaald, krijgt ze ook niet terug. Mevrouw R heeft de MIVB geschreven en haar brief blijft onbeantwoord. Ze heeft daarna beroep gedaan op de dienst Bemiddeling en Rechtshulp van haar gemeente. Uit de gesprekken tussen deze dienst en de MIVB blijkt dat deze laatste niet de intentie had om terug te betalen. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman constateert dat de MIVB twee keer dezelfde dienst heeft verkocht door een nieuw abonnement te verkopen voor een periode waarin het eerste abonnement nog lopende was. Bovendien is een bedrag van 10 euro aangerekend als administratieve kosten voor een terugbetaling die de MIVB uiteindelijk geweigerd heeft.
De ombudsman stelt voor dat de MIVB de administratieve kosten terugbetaalt die onrechtmatig werden aangerekend en dat ze de geldigheidsduur van het OMNIO-abonnement verlengt. Het abonnement moet 12 maanden geldig zijn vanaf de vervaldatum van het schoolabonnement. De twee partijen aanvaarden het voorstel.

10037
Mevrouw V heeft een gedeeltelijke terugbetaling gevraagd van een MOBIB-abonnement. Ze heeft nog steeds geen antwoord gekregen van de MIVB. De klacht is ontvankelijk.
Ondertussen heeft de MIVB het verzoek om terugbetaling onderzocht. De ombudsman informeert Mevrouw V over welk bedrag ze mag verwachten.

2.1.2.2. Terugbetaling van overtollige ontwaardingen

02011
Meneer D wijst op een anomalie bij het gebruik van de MoBIB-pass.
Zijn klacht is ontvankelijk. Normaalgezien hebben de passagiers na het betalen van hun traject een uur de tijd om over te stappen. Meneer D stelt vast dat als hij zijn kaart binnen het uur afstempelt, hem een nieuw traject wordt aangerekend. De ombudsman vraagt een onderzoek aan bij de MIVB. De resultaten wijzen uit dat de overstaptijd één uur bedraagt en dat de automaten juist functioneren. De klant heeft een valideerprobleem ondervonden door een ontregeling van de klok van het valideertoestel. Uiteindelijk betaalt de MIVB het bedrag terug.

05049
Meneer L verzoekt om een terugbetaling van een ontwaarding. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB.
De MIVB betaalt het bedrag terug.

05058
Mevrouw L verzoekt om een terugbetaling van een overtollige ontwaarding. Ze heeft de kaart één keer gevalideerd en er zijn twee reizen afgegaan. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties.

2.1.2.3. Defect van een toestel of een vervoerbewijs

02036
Mevrouw D heeft geen antwoord gekregen van de afdeling Klantenrelaties en wendt zich tot de ombudsman. Het toestel GO heeft haar bankkaart tweemaal gedebiteerd zonder de MoBIB-kaart op te laden. Mevrouw D wil dat de 22,40 euro zo snel mogelijk worden terugbetaald. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman krijgt eerst een negatief antwoord. De ombudsman besluit om rechtstreeks contact op te nemen met de technische diensten. Deze vragen onder andere het uur bij benadering van de twee transacties evenals de tickets die het GO-toestel eventueel heeft afgeleverd. Nadat hij de gegevens hebben ontvangen, geeft de ombudsman ze door aan de dienst Klantenrelaties. Mevrouw D wordt vergoed en krijgt twee 10-rittenkaarten.

02039
De kaart van Meneer M is ingeslikt door een ontwaarder. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB. Op aanraden van de ombudsman richt Meneer M zich tot de dienst Klantenrelaties. Hij komt niet meer terug bij de ombudsman.

02040 (03013)
In februari wil Meneer C drie maal tien ritten opladen op zijn MoBIB-kaart via een GO-toestel. Zijn bankrekening wordt gedebiteerd met 33,60 euro maar de kaart is niet opgeladen. Meneer C zit ermee verveeld dat zijn rekeningbalans niet meer klopt. Meneer C vult onmiddellijk een klachtenformulier in bij de Bootik.
Hij krijgt geen antwoord van de MIVB en richt zich tot de ombudsman. Er zijn nog geen 30 dagen voorbijgegaan sinds zijn klacht bij de MIVB. De ombudsman is verplicht hem in te lichten dat zijn klacht niet ontvankelijk is.
De tijd gaat voorbij, maar het antwoord van de MIVB blijft uit. Ondertussen probeert Meneer C nog eens tien ritten op zijn kaart te laden, zonder succes. Hij klaagt bij een Bootik, waar men 10 ritten aan zijn kaart toevoegt. Maar hij stelt vast dat zijn rekening gedebiteerd is voor het dubbele bedrag van 10 ritten. De MIVB heeft hem dus 11,20 euro te veel aangerekend, wat het totale gedebiteerde bedrag op 44,80 euro brengt. Meneer C keert terug bij de ombudsman en zijn nieuwe klacht is ontvankelijk.
Uiteindelijk betaalt de MIVB pas in de loop van april, dus 2 maanden na de eerste klacht, het bedrag terug in de vorm van vier 10-rittenkaarten.

Opmerking. De MIVB moet haar terugbetalingen sneller uitvoeren. Niet iedereen kan zich veroorloven om een krediet te verlenen van 44,80 euro.

03027
Meneer R verzoekt om een terugbetaling van een defecte 10-rittenkaart. De klacht is ontvankelijk. Na controle krijgt de klant zijn geld terug.

03031
Het MoBIB-abonnement van de zoon van Meneer P is defect. Meneer P vraagt om hem de nieuwe kaart per post toe te sturen, zodat hij niet opnieuw in de rij moet staan. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman bevestigt dat de procedure inhoudt dat de klant zich naar een BOOTIK begeeft om de kaart in te ruilen. Het is normaal dat de MIVB moet weten waarom de kaart niet werkt, niet in het minst om de defecten te kunnen verhelpen. De dienst Klantenrelaties zal de kaart laten nakijken indien Meneer P ze opstuurt. Indien de kaart slecht behandeld werd, zal de MIVB 10 euro aanrekenen voor het duplicaat.
Meneer P van zijn kant weigert de kaart op te sturen ter controle.
De ombudsman wijst erop dat het moeilijk wordt om de standpunten te verzoenen indien de MIVB de kaart niet kan onderzoeken. Hij stelt Meneer P voor hem zijn kaart te geven. De ombudsman voegt eraan toe dat deze procedure enkel zin heeft als de kaart niet beschadigd is. Indien de kaart beschadigd is, kan de ombudsman de MIVB niet overtuigen. Het blijft immers een chipkaart, en die moet men even goed behandelen als - bijvoorbeeld - een bankkaart. Terwijl Meneer P denkt dat hij de kwaliteit van de MoBIB-kaarten in het algemeen in twijfel kan trekken, vergelijkt de MIVB het kleine aantal klachten in verhouding tot het grote aantal kaarten. Het is dus niet verwonderlijk dat de duplicaatskosten voorzien zijn door het besluit inzake de tarieven.
Meneer P stuurt de kaart niet op.

03032
Mevrouw F verzet zich tegen het feit dat een buschauffeur heeft geëist dat haar 13-jarige zoon, wiens MoBIB-kaart defect blijkt, 2 euro betaalt om zijn traject verder te zetten. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB.
Buiten bemiddeling informeert de ombudsman Mevrouw F over de procedures die de MIVB oplegt aan haar bestuurders als een ontwaardingstoestel het contract op de MoBIB-kaart niet kan lezen. De bestuurder heeft de procedure correct toegepast. Als een kaart niet wordt herkend - en het valideertoestel toch andere kaarten leest - kan men stellen dat de fout bij de kaart zelf ligt. De klant moet dus naar een Bootik gaan om de kaart te wisselen. De bestuurder die vaststelt dat de kaart niet functioneert moet een geldig vervoerbewijs eisen en indien nodig een ticket van 2 euro verkopen waarvoor de klant eventueel een terugbetaling kan vragen.

03038
Juffrouw L verzoekt om een terugbetaling van een defecte 10-rittenkaart. De klacht is ontvankelijk. De MIVB vergoedt de tien resterende ritten op de defecte kaart.

04010
Mevrouw M heeft betaald voor een 10-rittenkaart maar heeft de kaart niet gekregen. De klacht is ontvankelijk. De « vergoedingsbon » werd niet afgedrukt. Desondanks betaalt de MIVB het bedrag terug.

05035
Mevrouw V verzoekt om een terugbetaling van een onbruikbare 5-rittenkaart. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB.
De MIVB betaalt het bedrag terug in de vorm van een nieuwe 5-rittenkaart.

05037
Mevrouw H heeft een 10-rittenkaart willen kopen. In plaats van de kaart heeft de automaat een « vergoedingsbon » afgeleverd. Mevrouw H vraagt om de terugbetaling. De klacht is ontvankelijk. De MIVB betaalt het bedrag terug.

05044
Mevrouw V verzoekt om een terugbetaling van een defecte MoBIB-kaart. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman verwijst de klaagster door naar de dienst Klantenrelaties.

05051
Mevrouw C legt een kaart voor die niet is afgestempeld voor bepaalde ritten maar wel voor de daaropvolgende overstappen. De klacht is ontvankelijk. De MIVB betaalt het bedrag terug in de vorm van een nieuwe 5-rittenkaart.

05054
Mevrouw C is naar een Bootik gegaan om haar maandabonnement te verlengen. De loketbediende zou vergeten hebben om het ticket van de maand mei in haar tasje te steken. Mevrouw C heeft dat opgemerkt tijdens een controle op 26 mei. De controleur heeft kunnen nagaan dat Mevrouw C effectief een ticket heeft gekocht voor de maand mei. Einde mei neemt Mevrouw C contact op met de ombudsman en vraagt hem wat ze moet doen voor de resterende verplaatsingen van de maand mei. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB.
Buiten bemiddeling informeert de ombudsman Mevrouw C dat de MIVB geen duplicaat levert voor de maandabonnementen. Mevrouw C zal de tickets moeten bewaren die ze zou gebruiken ter vervanging van het abonnement sinds het incident tot het einde van de maand mei.
Vervolgens overhandigt Mevrouw C de tickets aan de afdeling Klantenrelaties. De MIVB vergoedt haar in de vorm van een 10-rittenkaart.

06034 (vervolg van 05050)
Meneer B heeft een 10-rittenkaart betaald bij een automaat die hem slechts een 1-ritkaart heeft geleverd. De ombudsman geeft de klacht onmiddellijk door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Zonder nieuws van de MIVB na dertig dagen, keert Meneer B bij de ombudsman terug. Zijn nieuwe klacht is ontvankelijk.
De MIVB vergoedt hem in de vorm van een 10-rittenkaart. Er zijn twee maanden verlopen sinds de eerste klacht.

07005
Meneer S komt tussen ten gunste van Mevrouw P om een gratis vervanging te vragen van haar MoBIB-kaart die op drie plaatsen gebroken was. De klacht is niet ontvankelijk.
De MIVB vergoedt Mevrouw P de 10 euro die ze had betaald voor een vervangingskaart.

08004
De MoBIB-kaart van de zoon van Meneer A is defect. De jongeman begeeft zich naar de Kiosk van Montgomery, waar ze hem naar de Bootik sturen aan de Naamse Poort voor de gratis vervanging van zijn MoBIB-pass. De Bootik van de Naamse Poort weigert hem te bedienen omdat hij minderjarig is. Meneer A begeleidt zijn zoon dus naar de Bootik. De loketbediende legt hem uit dat de kaart vervangen moet worden op eigen kosten omdat ze beschadigd is. Meneer A betaalt 10 euro. Hij vraagt twee keer om een vergoeding van de 10 euro bij de dienst Klantenrelaties. Aangezien een reactie van MIVB uitblijft, richt hij zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk. De MIVB betaalt de 10 euro terug.

08029
Meneer J weigert 10 euro te betalen voor de vervanging van een defecte MoBIB-kaart. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB. Meneer J wendt zich tot de dienst Klantenrelaties. Hij komt niet meer terug bij de ombudsman.

09012
Tijdens een controle van de vervoerbewijzen krijgt Meneer M te horen dat zijn MoBIB-kaart onleesbaar is en dat hij ze moet vervangen. Hij stelt de dienst Klantenrelaties van de MIVB enkele vragen daaromtrent. Deze antwoordt dat indien het om een technische fout gaat de vervanging gratis is maar dat indien de kaart beschadigd is de MIVB niet verantwoordelijk is en in dat geval de vervangingskosten 10 euro bedragen. Dit antwoord bevredigt Meneer M niet, die vindt dat de vervanging gratis moet zijn of maximum 5 euro mag kosten. Hij richt zich tot de ombudsman. Zijn klacht is ontvankelijk. Meneer M staat erop dat de MIVB hem een kopie stuurt van de verkoopvoorwaarden. De MIVB stuurt hem de kopie. Meneer M klaagt dat het antwoord onvolledig is. De ombudsman geeft hem een gedetailleerd antwoord.

09018
Meneer C reist regelmatig tussen Schuman en de luchthaven. Hij stelt vast dat zijn 10-rittenkaart Airport Line onbruikbaar is geworden terwijl er nog 4 ritten opstaan. De loketbediende van de Kiosk in het station Schuman beschikt over geen aanvraagformulieren voor terugbetaling. Hij stuurt Meneer C naar de Bootik van het station Naamse Poort. Meneer C vult er het formulier in. Maar in plaats van Meneer C te vergoeden voor de vier ritten Airport Line stuurt de MIVB hem vier gewone ritkaarten. Meneer C richt zich tot de ombudsman. Zijn klacht is ontvankelijk.
De MIVB stuurt vier Airport Line-kaarten. Meneer C bedankt de ombudsman.

Opmerking. De MIVB zou permanent klachtenformulieren ter beschikking moeten stellen.

09019
Meneer D is invalide en wordt door een persoon begeleid tijdens zijn verplaatsingen. In de loop van augustus verlengt hij zijn MoBIB jaarabonnement bij de Bootik van het Weststation. Hij laadt tevens een contract van 10 ritten op voor zijn begeleidster. Na 6 ritten weigert de kaart de 4 laatste te valideren. Meneer D ziet zich verplicht een ritkaart te kopen voor zijn begeleidster. Om het probleem met zijn kaart op te lossen, gaan ze naar de Bootik bij Rogier. Daar worden ze slecht ontvangen nadat ze eerst 2,5 uur in de rij hebben gestaan. De volgende dag keren ze terug naar de Bootik van het Weststation. Meneer D laadt voor zijn begeleidster opnieuw 10 ritten op de MoBIB-pass. De afstempeling wordt opnieuw geweigerd. Meneer D beslist om dus een nieuwe 10-rittenkaart te kopen. Bij het Weststation verkondigt de loketbediende dat de kaart « gedemagnetiseerd » is en geeft Meneer D een nieuwe kaart. De bediende laadt alle contracten op de nieuwe kaart, inclusief de 10 ritten die Meneer D gekocht had. Hij voegt eraan toe dat hij niks kan doen voor de vier verloren ritten en voor de drie ritten die Meneer D betaald heeft op een andere manier. Meneer D stelt vervolgens vast dat de kaart nog steeds geweigerd wordt.
Een loketbediende van de Bootik Naamse Poort raadt Meneer D aan een klacht per post op te sturen. De brief van de Meneer D blijft onbeantwoord door de MIVB. Meneer D richt zich tenslotte tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman verneemt dat de valideertoestellen momenteel enkel het eerst opgeladen contract op een MoBIB-pass herkennen. De MIVB stuurt een 10-rittenkaart JUMP op naar Meneer D.

Opmerking. In deze zaak was de behandeling van de klachten door de Bootiks ondermaats.

10030
De MoBIB-kaart van Meneer L werkt niet meer.
De bediende van een Kiosk toont hem dat de kaart « gedemagnetiseerd » is en raadt hem aan zich tot een BOOTIK te wenden. Meneer L gaat dus naar de Bootik van het station Naamse Poort. De bediende informeert hem eerst dat, als een kaart niet beschadigd is maar niet meer functioneert, een inwisseling volstaat. Vervolgens plooit de bediende de kaart en zegt dat ze gebroken is. Hij rekent Meneer L 10 euro voor een nieuwe kaart.
Meneer L betaalt de 10 euro. Hij dient onmiddellijk klacht in bij de ombudsdienst.
Strikt genomen is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. Om de procedure te versnellen en rekening houdend met het feit dat de brief van Meneer L geen vertrouwelijke informatie bevat, geeft de ombudsman het dossier uitzonderlijk door aan de MIVB. De klager wordt daarvan op de hoogte gebracht.

10040
In de luchthaven wilde Mevrouw G een ritkaart Brussels Airport kopen bij de automaat van de eindhalte van bus 12. Deze kaart kost 3 euro. Mevrouw G beweert dat de machine een muntstuk van 2 euro heeft ingeslikt zonder het ticket te leveren. Ze heeft de kaart dus betaald met haar bankkaart en haar bankrekening is gedebiteerd met 3 euro. De rit heeft haar dus 5 euro gekost in plaats van 3. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De MIVB betaalt de 2 euro terug.

11033
Meneer K koopt een MoBIB-abonnement in juli 2008. Volgens de loketbediende is het abonnement geldig vanaf de volgende dag. Meneer K constateert dat het abonnement geweigerd wordt door de ontwaarders. De bestuurder raadt hem aan een kaart te kopen en verzekert hem dat de MIVB zal terugbetalen. De volgende dagen wordt het MoBIB-abonnement nog steeds geweigerd. Terwijl hij wacht op de activering koopt Meneer K de kaarten. Eerst koopt hij 1-ritkaarten die hij bij de bestuurder. Omdat de zaak blijft aanslepen en de tickets aan boord duurder zijn, beslist hij op voorhand 10-rittenkaarten te kopen om zijn investering te verminderen. Wanneer de MoBIB-pass eindelijk geactiveerd is, stuurt Meneer K zijn kaarten naar de MIVB en vraagt om de terugbetaling. De MIVB antwoordt dat men zijn verzoek doorstuurt naar de bevoegde afdeling ter controle en voor terugbetaling.
In Juli 2009, een jaar later dus, verlengt Meneer K zijn abonnement. Hij herinnert de MIVB eraan dat hij nog steeds niet terugbetaald is. De MIVB antwoordt hem met een weigering.
De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman stelt vast dat de MIVB in één jaar tijd twee tegenstrijdige antwoorden heeft gestuurd. In 2008 ging de MIVB terugbetalen. In 2009 weigert de MIVB de terugbetaling.
De ombudsman richt zich tot de verantwoordelijke van de afdeling Beheer van de Vervoerbewijzen en vervolgens tot de dienst Back Office. Deze laatste behandelt de terugbetalingen die het gevolg zijn van fouten en defecten van het MoBIB-systeem. Hij merkt dat het dossier verloren gegaan is in de rompslomp van deze procedure.
Uiteindelijk vergoedt de MIVB 50 euro, iets meer dan het bedrag wat Meneer K had vooruitbetaald.

Opmerking. De terugbetalingsprocedure is ingewikkeld. In het beste geval neemt een terugbetaling enkele maanden in beslag. In het slechtste geval gaat het dossier verloren. De MIVB moet deze procedure vereenvoudigen.

12001
Meneer H heeft vier kinderen. Ze hebben allen een MoBIB-abonnement. Meneer H stelt vast dat het heel moeilijk is om de valideertoestellen te bereiken in de trams tijdens het spitsuur en dat de toestellen vaak buiten dienst zijn. Een van zijn kinderen was verplicht een ticket te kopen omdat het valideertoestel niet werkte. Een ritkaart bij de bestuurder kost 2 euro.
Meneer H heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is dus niet ontvankelijk.
De ombudsman legt Meneer H uit hoe hij klacht moet indienen bij de MIVB.

12005
Mevrouw H heeft geprobeerd een 10-rittenkaart te kopen bij een automaat in het station Rogier en heeft de kaart nooit gekregen. Een andere automaat in hetzelfde station heeft haar uiteindelijk een 10-rittenkaart geleverd waarvoor ze nog eens moest betalen. Ze heeft de MIVB gemeld dat ze twee maal heeft betaald, maar ze heeft nog steeds geen antwoord gekregen. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er nog geen 30 dagen verstreken zijn sinds haar klacht bij de MIVB.
De ombudsman geeft de klacht evenwel door aan de afdeling Klantenrelaties. Deze informeert Mevrouw H dat de klacht onmiddellijk zal worden doorgestuurd. De MIVB zal de zaak controleren alvorens terug te betalen.

Opmerking. Waarom duurt het een maand om terug te betalen?

12007
Meneer D betwist een controle op de lijn 44 bij de halte Madou richting Tervuren. De klager beweert te zijn opgestapt aan de vorige halte (Villalobar) en bevestigt dat hij tevergeefs heeft geprobeerd om zijn ticket te ontwaarden. Hij heeft MIVB een ongebruikte 10-rittenkaart gestuurd waarvoor hij de terugbetaling eist. Hij heeft tevens de annulering gevraagd van de toeslag van 84 euro. De klacht is ontvankelijk.
De dienst Klantenrelaties geeft hem voldoening op het eerste punt.
De ombudsman verklaart dat hij geen bindende of dwingende bevoegdheid heeft. Hij is vooral niet bij machte om zich te verzetten tegen de maatregelen van de MIVB om een schuld te vorderen waarvan ze meent dat ze haar toekomt. De ombudsman overhandigt Meneer D de resultaten van het onderzoek van het incident. De listing van de ontwaardingen aan boord van het voertuig werden onderzocht. Volgens de listing waren er ten minste twee ontwaardingen in perfecte staat in het voertuig. Daarom is er met de ontwaardingstoestellen niets aan de hand.
Indien een kaart door geen enkele ontwaarder aanvaard wordt, heeft de klant geen andere keuze dan naar de bestuurder te stappen. De duur van het traject tussen de twee haltes – « Villalobar » en « Madoux » bedraagt een minuut en om een tram van de 7000-reeks te doorlopen heeft men slechts een tiental seconden nodig. Er zijn dus andere elementen nodig om de klacht te motiveren.
In zijn brieven aan de MIVB legt Meneer D uit dat hij vijf kaarten tegelijk had gekocht. De serienummers van de kaarten worden toegekend op het moment van verkoop en volgen elkaar op. De listing bevestigt dat de kaart in kwestie nooit gevalideerd is. Het volstaat om de vier vorige en de vier volgende kaarten te controleren. Deze 8 andere kaarten, behalve één, zijn onmiddellijk gevalideerd in het metrostation waar ze gekocht werden. Wat die ene kaart betreft, deze werd de volgende morgen op een tram gevalideerd. Alle kaarten behalve één zijn 1-ritkaarten.
Toen Meneer D de vier 10-rittenkaarten evenals de bestreden kaart kocht, schreef hij dat hij er niet had bij stilgestaan dat hij ze net na de aankoop had gevalideerd.
Meneer D komt evenwel terug op zijn verklaringen en overtuigt zich ervan dat hij wel degelijk 2 en geen 5 kaarten zou hebben gekocht.
De ombudsman legt Meneer D uit dat deze tegenstrijdigheden hem ervan weerhouden de MIVB aan te sporen om de haar verschuldigde toeslag van 84 euro te annuleren. Ondertussen had Meneer D de toeslag betaald. Volgens de verklaringen van de ombudsman ziet Meneer D ervan af om de terugbetaling van dit bedrag te eisen maar blijft op zijn honger zitten wat de werking van de ontwaarders betreft.

12009
Mevrouw C heeft een 10-rittenkaart gekocht voor 12,30 euro bij een automaat in het metrostation Horta. Ze heeft slechts een ritkaart ter waarde van 1,70 euro ontvangen. Ze voegt het betalingsbewijs van haar bankkaart toe en verzoekt om terugbetaling. De klacht aan de ombudsman is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB. Op vraag van Mevrouw B stuurt de ombudsman de brief door aan de dienst Klantenrelaties.

12010
Mevrouw P heeft het abonnement Quartier Latin van haar zoon tweemaal betaald. Sindsdien probeert ze tevergeefs de 45 euro terugbetaald te krijgen. De MIVB heeft haar aangeraden de factuur van haar kredietkaart af te wachten voor het bewijs van de dubbele betaling. De terugbetaling zal daarna volgen. Mevrouw P heeft de instructies opgevolgd en na een maand heeft ze nog steeds niets ontvangen. Mevrouw P heeft opnieuw alle bewijsstukken per post opgestuurd. De MIVB heeft haar de terugbetaling binnen de 4 weken beloofd. Na 8 weken is er nog steeds geen resultaat. De MIVB informeert Mevrouw P dat het dossier in handen in van de boekhouders. Mevrouw P vraagt de tussenkomst van de ombudsman. Zijn klacht is ontvankelijk.
Mevrouw P wordt onmiddellijk terugbetaald. Ze bedankt de ombudsman.

2.1.2.4. De ontwaarden heeft een vervoerbewijs « ingeslikt ».

03030
Juffrouw C vraagt de terugbetaling van een 10-rittenkaart, waarop nog 8 ritten stonden, en die ingeslikt is door de ontwaarder. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Buiten bemiddeling wordt haar de te volgen procedure uitgelegd. De klaagster komt niet meer terug bij de ombudsman.

05048
Mevrouw M vraagt de terugbetaling van een 10-rittenkaart die werd ingeslikt door de ontwaarder. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB. De klaagster komt niet meer terug bij de ombudsman.

2.1.3. Incidenten die aanleiding geven tot toeslag

Voorafgaandelijk. De ombudsman gaat er altijd van uit dat de klant en de MIVB te goeder trouw zijn. Daarom noemt hij « vergissing » wat een van partijen eventueel als fraude bestempelt terwijl de andere klaagt wegens een verkeerde of zelfs onrechtvaardige behandeling.

2.1.3.1. Vergissingen van de MIVB of van de klant

01004
In alle haast heeft Meneer H besloten de metro te nemen zonder vervoerbewijs. Ter bestemming aangekomen, heeft hij controleurs ontmoet. Zijn haast aanvoerend als overmacht, beklaagt Meneer H zich bij de ombudsman over de toeslag van 84 euro. Bij gebrek aan een voorafgaande klacht bij de MIVB, is het beroep op de ombudsman onontvankelijk.
Buiten bemiddeling suggereert de ombudsman zich rechtstreeks te wenden tot de schuldvorderingsdienst van de MIVB. Meneer H heeft geen voldoening gekregen.

01005
Meneer V heeft een treinbiljet gekocht in een station gelegen in Waals Brabant. Vervolgens heeft hij dit biljet vertoond aan de controleurs van de MIVB. Dit treinbiljet is geen vervoerbewijs dat geldig is op het net van de MIVB. Daarvoor bestaan biljetten « + » NMBS die uitsluitend kunnen worden aangekocht in de NMBS stations. Bij gebrek aan een voorafgaande klacht bij de MIVB is de klacht bij de ombudsman onontvankelijk.

01014
Ter gelegenheid van een controle tijdens de maand januari 2009 beschikte Meneer B over een vervoerbewijs waarvan de geldigheid verstreek op 31 december 2008. Hij beweert dat, vermits hij in de loop van de maand januari 2008 een jaarabonnement had gekocht, hij het recht had om het van datum tot datum gedurende een jaar vanaf de aankoop te gebruiken. Volgens de hoofding van het hoofdstuk inzake de abonnementen, bovenaan bladzijde 9 van de tariefbrochure 2007 (toepasselijk op het tijdstip van de aankoop in januari 2008), biedt het abonnement « een onbeperkte toegang, gedurende 1 maand of 1 jaar, ... ". Maar dit wordt verder op dezelfde bladzijde 9 gepreciseerd door de bewoordingen « voor een (kalender)jaar ». Het begrip wordt gepreciseerd voor de VIPO-abonnementen, oudstrijders of ermee gelijkgestelden, door de bijzondere bewoordingen « voor een jaar (geldig 12 maanden vanaf de 16e van de maand ». Gelijkaardige bewoordingen zijn te vinden voor de maandabonnementen : "voor een (kalender)maand" en "voor een maand (van de 16e van de maand tot de 15e van de volgende maand). De andere abonnementen zijn mutatis mutandis geldig vanaf de 1e, die wel degelijk het begin vormt van een kalendermaand.
Vooral het abonnementsticket vermeldt duidelijk en leesbaar de geldigheidsdata, van 1 januari tot 31 december 2008. De aankoop van het ticket sluit immers de overeenkomst af. In het voorliggende geval betreft het de betwisting van de duur van de overeenkomst, terwijl ze reeds beëindigd is en men nochtans gebruik blijft maken van haar voorwerp. Dit is een handelwijze die niet moet worden aangemoedigd.
De aanduidingen van de tarieven zouden inderdaad duidelijker mogen zijn. De goede trouw van de klant wordt niet in vraag gesteld. Maar de overtreding is niettemin bewezen en ze geeft aanleiding tot de toeslag die de tarieven verplichten toe te passen. Daaruit volgt dat de klacht, hoewel ontvankelijk, ongegrond is.

01031
Meneer D bevindt zich op een lange roltrap die vanaf de tramperrons opstijgt naar de hal van het Noordstation. In het tegenlicht bemerkt hij bovenaan de roltrap een groep. Meneer D is onlangs het slachtoffer geweest van een aanval, gepleegd door een groep jongeren. Meneer D krijgt schrik en daalt in de verkeerde richting opnieuw de roltrap af.
De groep bovenaan de roltrap was niets anders dan enkele controleurs. Meneer D wordt ingehaald en de controleurs stellen twee processen-verbaal op. Het eerste wegens het niet bezitten van een vervoerbewijs ; het tweede om te hebben gepoogd zich aan de controle te onttrekken.
Meneer D telefoneert naar de ombudsman. Er blijkt dat Meneer D Nederlandstalig is, terwijl het proces-verbaal in het Frans werd opgesteld. Meneer D beweert dat de controleur hem in het Frans heeft aangesproken. Meneer D heeft niet begrepen wat men van hem verlangde. Meneer D voegt eraan toe dat hij wel degelijk over een vervoerbewijs beschikte.
Meneer D richt zich ook tot de Dienst Slachtofferhulp van de politiezone die hem had bijgestaan ter gelegenheid van de aanval op zijn persoon. Die dienst schijft naar de ombudsman.
De door Meneer D aan de ombudsman gerichte klacht is ontvankelijk.
De ombudsman laat het vervoerbewijs, waarvan Meneer D hem een kopie heeft bezorgd, onderzoeken. Er wordt bevestigd dat het vervoerbewijs wel degelijk werd ontwaard in de door Meneer D beweerde omstandigheden. Het tijdstip en de plaats komen overeen met de reisweg die Meneer D had beschreven. Anderzijds heeft de ambtenaar van het Gewest, bevoegd om betreffende de administratieve boeten te beslissen, het proces-verbaal inzake de poging om aan de controle te ontsnappen zonder gevolg gerangschikt.
Meneer D heeft aan de MIVB reeds 8 euro betaald. Op het tijdstip van zijn klacht moet hij nog 76 euro betalen. Rekening houdend met de omstandigheden stelt de ombudsman de MIVB voor zich te beperken tot de reeds betaalde 8 euro. De MIVB aanvaardt dit voorstel en het dossier wordt voor het overige zonder gevolg gerangschikt.

01045
Meneer N is Zwitser. Zijn bevoegdheden hebben aanleiding gegeven tot zijn deelname aan een seminarie in het Erasmusziekenhuis. Een vriend heeft hem er per wagen heengevoerd. Na het seminarie heeft hij de metro genomen om zich naar een afspraak in de stad te begeven. Hij is er echter niet toe gekomen om zich een ticket aan te schaffen in het Erasmusstation. De apparaten hebben zijn Zwitserse bankkaart geweigerd en ze aanvaarden ook geen bankbiljetten. Meneer N had geen geldmunten op zak. Hij heeft zich tot een medewerker van de MIVB gewend, die hem echter niet heeft kunnen helpen. Meneer N heeft de metro genomen zonder te betalen. De controleurs hebben proces-verbaal opgesteld. De toeslag bedraagt 84 euro. Meneer N heeft gepoogd zijn goede trouw en overmacht te doen gelden. De MIVB is voor zijn argumenten niet gezwicht. De bij de ombudsman ingediende klacht is ontvankelijk.
De ombudsman begeeft zich naar het metrostation Erasmus. Er zijn twee verkoopautomaten aan elk uiteinde van het perron. Die apparaten aanvaarden geen munten. De Zwitserse bankkaarten zijn klaarblijkelijk onbruikbaar, vermits Zwitserland niet tot de eurozone behoort. Er is geen Kiosk, maar een « beheerslokaal » waar op het tijdstip van het bezoek van de ombudsman geen medewerker van de MIVB aanwezig was.
Zoals de MIVB argumenteert, had de klachtindiener zich inderdaad onderweg een biljet kunnen aanschaffen. Maar dan nog moet het verwezenlijkbaar zijn. Niet aan een automaat, aangezien al die toestellen hem voor dezelfde moeilijkheid zouden hebben geplaatst. Wat de Kiosken betreft, is het zo dat drie ervan op zaterdag geopend zijn : De Brouckère, Centraal Station, Louisa. Maar onze klachtindiener weet dat niet.

Het zou onfatsoenlijk zijn om van die klant te vereisen dat hij in elk station uitstapt om de hypothetische geopende Kiosk te zoeken. De ombudsman stelt voor dat de MIVB rekening houdt met de omstandigheden. De verantwoordelijke van de Controle en de Bewaking beslist het reglement strikt naar de letter toe te passen. De ombudsman verzaakt aan het organiseren van een verzoeningsvergadering, wetende dat de klachtindiener daar niet naartoe zou kunnen komen. In de praktijk zal de MIVB in Zwitserland geen vervolgingen laten instellen.

01047
Meneer D betwist een toeslag. Hij richt zijn klacht gelijktijdig aan de ombudsman en aan de MIVB. Hij vraagt aan de ombudsman hem de procedure te verduidelijken. De ombudsman legt hem uit dat zijn klacht slechts dertig dagen na de ontvangst door de MIVB ontvankelijk zal worden of indien het antwoord van de MIVB hem geen voldoening geeft. Meneer D is met het antwoord van de ombudsman tevreden gesteld en richt zich niet meer tot laatstgenoemde.

02004
Meneer D heeft meegereden zonder vervoerbewijs. De toeslag bedraagt 84 euro. Meneer D verklaart dat hij zich geen ticket heeft kunnen aanschaffen in het station « Hallepoort » omdat de ontwaardingsapparaten defect waren. De klacht is onontvankelijk omdat hij niet voorafgaandelijk werd ingediend bij de MIVB. Deze laatste is akkoord om zich te beperken tot de 1,70 euro, namelijk de ticketprijs. Meneer D betaalt dit bedrag.

02007
Mevrouw B heeft in haar postbus een proces-verbaal van de dienst Beheer van de Inbreuken van de MIVB gevonden dat aan haar gericht is, maar op naam staat van iemand die nooit in haar onroerend goed heeft gewoond. Ze wendt zich rechtstreeks tot de ombudsman. De klacht is onontvankelijk. De ombudsman suggereert zich tot de MIVB te richten.

02010
Meneer B legt uit dat hij een ticket heeft gekocht bij de bestuurder maar dat deze laatste hem heeft gevraagd de volgende halte af te wachten om hem het geld te overhandigen. De controleurs zijn aan de volgende halte ingestapt en, na te hebben vastgesteld dat Meneer B hen een niet ontwaard ticket heeft vertoond, hebben ze proces-verbaal opgesteld. Meneer B betaalt de toeslag van 84 euro. Meneer B wendt zich echter tot de ombudsman zonder eerst een klacht bij de MIVB te hebben ingediend. De bij de ombudsman ingereikte klacht is onontvankelijk.
Het onderzoek van de ombudsman toont aan dat het ticket in een ander rijtuig werd verkocht. De bestuurder beschikt inderdaad over hetgeen de MIVB een consignatie noemt, namelijk dat hij een bepaald aantal tickets in bewaring ontvangt waarvan de nummers zorgvuldig worden opgetekend. De ombudsman heeft zich die documenten verschaft. Hij twijfelt geen ogenblik aan de goede trouw van Meneer B, die zich heeft kunnen vergissen, maar er is geen argument voorhanden in het voordeel van de stelling die Meneer B verdedigt.

02020
Mevrouw A verzoekt om de vernietiging van een toeslag. De overtreding heeft twee jaar geleden plaatsgevonden. De klaagster betwist ze niet. Maar een lichamelijk ongemak had haar belet haar kaart af te stempelen. Mevrouw A legt de kastickets van een apotheek voor. Overigens beweert Mevrouw A dat ze geen enkele briefwisseling van de MIVB had ontvangen vóór de aanmaning van de deurwaarders. Mevrouw A zegt dat ze intussen was verhuisd. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman voert aan dat Mevrouw A zich niet kan beroepen op een adreswijziging om aan de betaling van de toeslag te ontsnappen. Op het tijdstip van de vaststelling overhandigt de MIVB een nota met « nuttige informatie » die het bedrag van de toeslag en de erop volgende maatregelen verduidelijkt. De controleurs hebben het adres genoteerd dat voorkwam op de door Mevrouw A voorgelegde identiteitskaart. De MIVB heeft haar slechts briefwisseling kunnen sturen op het adres dat ze had meegedeeld op het tijdstip van de controle.
Anderzijds houdt het antwoord van de MIVB geen rekening met de omstandigheden die Mevrouw A aanvoert om haar verantwoordelijkheid af te zwakken. Maar de ombudsman stelt vast dat die omstandigheden niet van die aard zijn dat ze beletten een vervoerbewijs te ontwaarden of het te laten ontwaarden door een andere passagier. Hij voegt eraan toe dat de apotheekdocumenten niets zullen wijzigen aan het standpunt van de MIVB. De ombudsman besluit dat er argumenten ontbreken om de MIVB te overtuigen.

02028
Meneer R is Spaanstalig. Na zijn kaart tweemaal te hebben afgestempeld, heeft hij vastgesteld dat de ontwaardingen niet werden afgedrukt. Hij heeft zich tot de beambte aan het loket gewend. Ze hebben een gesprek gevoerd in het Engels. Meneer R heeft begrepen dat hij zijn reis in alle rust mocht voortzetten. De controleurs hebben proces-verbaal opgesteld omdat de kaart niet was afgestempeld. De ombudsman, bij wie de weliswaar onontvankelijke klacht aanhangig werd gemaakt, verzoekt de MIVB het dossier opnieuw te onderzoeken in functie van de omstandigheden. De controledienst stemt ermee in het dossier zonder gevolg te rangschikken.

02033
Mevrouw B betwist een proces-verbaal. Haar zoon had een overstap niet afgestempeld. Ze voert als verontschuldiging aan dat de lijn vertraging had. De klacht is ontvankelijk.
De kaart, waarvan het nummer in het proces-verbaal is vermeld, werd wel degelijk afgestempeld aan boord van een bus binnen het uur dat het proces-verbaal voorafging. Het ging wel degelijk om een overstap, gedefinieerd als het veranderen van vervoermiddel binnen het uur na de eerste afstempeling.
De MIVB stemt ermee in de toeslag tot nul te herleiden. De ombudsman verduidelijkt Mevrouw B dat dit het incident niet teniet doet. Het is verplichtend om bij elke overstap de kaart af te stempelen en de vertraging van een bus stelt de reiziger niet van die verplichting vrij.

03009
Twee jonge meisjes betwisten een proces-verbaal. Ze beweren dat ze niet hebben kunnen afstempelen omdat de ontwaarders defect waren. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman stelt vast dat de twee processen-verbaal wel degelijk de vermelding " zonder vervoerbewijs " bevatten. De vraag of het vervoerbewijs al dan niet werd ontwaard, moet dus niet worden gesteld. De klacht is ongegrond.

03026
In februari 2009 hebben de controleurs vastgesteld dat de dochter van Mevrouw T zonder vervoerbewijs reisde. Mevrouw T heeft de toeslag van 84 euro betaald. Maar Mevrouw T is ervan overtuigd dat haar dochter in september 2008 een jaarlijks schoolabonnement heeft aangevraagd en dat ze het nooit ontvangen heeft. De klacht is onontvankelijk bij gebrek aan een voorafgaandelijke bij de MIVB ingediende klacht.
De ombudsman is echter in staat om Mevrouw T in te lichten. Haar dochter heeft over een jaarlijks schoolabonnement beschikt dat geldig was tot 5 september 2008. Vervolgens heeft ze zich maandabonnementen aangeschaft voor september, oktober, december en januari. Ze heeft er een voor maart. Ze bezat er geen voor november noch voor februari. De MIVB heeft geen spoor van een aanvraag of een betaling betreffende een jaarlijks abonnement. De ombudsman beschikt over geen enkel argument dat hem zou toelaten aan de MIVB te vragen om de toeslag terug te betalen.

03051
De dochter van Meneer L verplaatste zich zonder vervoerbewijs. De controleurs hebben proces-verbaal opgesteld. De toeslag bedraagt 84 euro.
Meneer L beweert dat zijn dochter pas 12 jaar is geworden en dat hij de formaliteiten heeft vervuld om een abonnement te bekomen tegen het tarief voor de grote gezinnen. Meneer L vraagt dat de toeslag zonder gevolg zou worden gerangschikt en dat het abonnement hem onverwijld wordt afgeleverd. Meneer L wendt zich tot de ombudsman zonder een klacht te hebben ingediend bij de MIVB. De klacht is onontvankelijk. Niettemin maakt de ombudsman zich zorgen omtrent het gevolg dat aan de klacht zal worden gegeven. Door het betalen in februari van 85 euro voor het abonnement, hoopte Meneer L het tarief te bekomen voor het tweede kind van een groot gezin. Om evenwel te genieten van het tarief voor grote gezinnen vraagt de MIVB naar de samenstelling van het gezin. Er blijkt dat twee van de vier kinderen, die zijn geboren uit een vorig huwelijk, bij hun moeder wonen en niet meer voorkomen in de samenstelling van het gezin van Meneer L. Het abonnement zal niet kunnen genieten van het tarief voor grote gezinnen.
De MIVB neemt overigens de kinderen in aanmerking die zijn ingeschreven vanaf het begin van de tariefperiode. Op 2 februari begon de nieuwe periode te lopen. Dat de prijs van de schoolabonnementen dezelfde is gebleven, doet geen afbreuk aan het feit dat het om een nieuwe tariefperiode gaat. Voor de MIVB is de tweede dochter van Meneer L de eerste die in die periode is ingeschreven. De grootste zal de tweede ingeschrevene zijn wanneer ze haar abonnement zal hernieuwen, in de onderstelling dat het gebeurt in dezelfde tariefperiode. Het bedrag van 85 euro zal niet volstaan om het abonnement te betalen. Hoe dan ook, aangezien zijn dochter zich heeft verplaatst zonder vervoerbewijs, is de MIVB ertoe gerechtigd de toeslag van 84 euro te eisen. Inderdaad, zelfs indien Meneer L denkt dat de MIVB een fout zou hebben begaan door het abonnement niet met de vereiste spoed af te leveren, is het niet geoorloofd om zonder vervoerbewijs te reizen.

04016
De zoon van Meneer B bevond zich op de lijn 71 zonder vervoerbewijs. Meneer B betwist de overtreding niet, maar hij beroept zich op overmacht. Zijn zoon gebruikt die lijn vaak. Over het algemeen koopt hij zijn ticket per Proton aan het apparaat dat zich aan de bushalte bevindt. Op de dag van het incident functioneerde het apparaat niet en de jonge man had geen kleingeld op zak. Hij voelde zich genoodzaakt om zich te verplaatsen zonder te betalen. De klacht van Meneer B is ontvankelijk.
Het lijkt de ombudsman dat overmacht in deze aangelegenheid niet kan worden ingeroepen. Er bestaat inderdaad een procedure wanneer een klant niet over geld beschikt. De klant stelt zich aan de bestuurder voor. Anderzijds was het mogelijk zich tot een ander verkoopapparaat te wenden.

De MIVB zal des te minder tot toegeeflijkheid geneigd zijn omdat Meneer B, na de weigering van de afdeling Beheer van de Inbreuken van de MIVB, tot aan een eerste deurwaardersaanmaning niet heeft gereageerd op de verscheidene herinneringsberichten.
Er blijkt zelfs dat de MIVB eerst de betalingstermijn van de toeslag had uitgesteld. Het is slechts naderhand dat de deurwaarders de opdracht tot vervolging hebben gekregen. De ombudsman informeert Meneer B dat geen enkel argument hem toestaat een voorstel te zijnen gunste uit te brengen.

04020
Mevrouw B verplaatste zich zonder vervoerbewijs. De MIVB vordert een toeslag van 84 euro.
Mevrouw B heeft zich eerst bij de MIVB beklaagd. Mevrouw B beweert dat ze zich naar een aanwervingsexamen begaf en dat ze gehaast was. Ze kent Brussel niet. Ze had haar wagen geparkeerd in een parking gelegen nabij de metro. Ze wist niet waar ze zich een ticket kon aanschaffen. De beambte aan het loket was afwezig. Ze heeft zich tot de controleurs gewend. Deze laatsten hebben dan proces-verbaal opgesteld. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman neemt inlichtingen om de stand van het dossier te kennen. Na het bezwaarschrift van Mevrouw B te hebben beantwoord en de betalingsvervaldag te hebben afgewacht, heeft de afdeling Beheer van de Inbreuken het dossier overgezonden naar de afdeling Inning die zich klaarmaakt het naar de deurwaarders te verzenden.
Om zich een duidelijker beeld te vormen van de omstandigheden van het incident, vraagt de ombudsman aan Mevrouw B om hem precies aan te wijzen waar de controleurs zich bevonden op het tijdstip waarop ze zich tot hen heeft gewend. Mevouw B heeft aan dit verzoek geen gevolg gegeven.

05020
Meneer M betwist de toeslag die de MIVB van hem vordert. Op het tijdstip van de controle vond hij zijn ticket niet terug. Hij heeft het later voorgelegd. De controledienst weigert ermee rekening te houden. De klacht is ontvankelijk. De overtreding is bewezen vermits Meneer M aan de controleur geen vervoerbewijs heeft voorgelegd. Het betreft artikel 8 van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 13 december 2007 tot vaststelling van sommige exploitatievoorwaarden van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest : *« De reiziger moet zijn vervoerbewijs tonen en overhandigen telkens een lid van het controlepersoneel daarom verzoekt."*
Vermits overigens een naderhand voorgelegd ticket niet op naam gesteld is, heeft die laattijdige voorlegging geen enkele overtuigingskracht. De ombudsman twijfelt volstrekt niet aan de goede trouw van de klant, maar hij licht laatstgenoemde ervan in dat er een gebrek is aan overtuigende argumenten.

05023
In het kader van een thesisopdracht heeft de dochter van Meneer C als waarneemster-verslaggeefster bijstand moeten verlenen tijdens een betoging die heeft plaatsgevonden op 28 april 2009 te Brussel.
Tegen haar werd proces-verbaal opgesteld wegens gebrek aan vervoerbewijs, aangezien ze door de politie werd verplicht de metro te nemen in het gezelschap van de betogers. De vader betwist die bekeuring. De klacht is onontvankelijk bij gebrek aan voorafgaandelijke indiening bij de MIVB.
Ingevolge de tussenkomst van de ombudsman verzaakt de MIVB echter aan de toeslag.

05026
Mevrouw C betwist een toeslag van 84 euro die de MIVB van haar dochter vordert. Ze beweert dat haar dochter niet wist dat de tickets moesten worden ontwaard en dat ze dus te goeder trouw aan de controleur een ticket heeft voorgelegd voor een rit die niet werd afgestempeld. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman ontdekt een tegenstrijdigheid tussen de klacht en het proces-verbaal. De vermelding "zonder vervoerbewijs" in het proces-verbaal is ondubbelzinnig. Ze is niet toepasselijk voor een niet ontwaard vervoerbewijs en de controleurs, die beëdigd zijn, worden geacht in hun processen-verbaal het verschil te vermelden. Om het proces-verbaal in twijfel te trekken, moet er een bewijs worden geleverd. Een a posteriori voorgelegd ticket is geen bewijs meer, want het staat niet op naam. Het tijdstip waarop het werd gekocht is dan van weinig belang.
Anderzijds is de MIVB standvastig gebleven in haar beslissing om in gelijkaardige gevallen de toeslag toe te passen. Indien ze Mevrouw C voldoening zou geven, zou dat onbillijk zijn. Mevrouw C verzoekt om een confrontatie. Maar de controleur zal zich geen geval herinneren dat niets uitzonderlijks heeft, wetend dat hij intussen honderden mensen heeft moeten controleren. Daarentegen werd het proces-verbaal opgesteld op het tijdstip van het incident. De confrontatie zou het niet mogelijk maken het proces-verbaal in twijfel te trekken.
Die bespreking zou overigens geen invloed hebben op het bedrag van de toeslag. De voorlegging van een niet ontwaard ritticket zou eveneens aanleiding geven tot een toeslag van 84 euro.

05027
Meneer E heeft geen vervoerbewijs aan de controleur kunnen voorleggen. Binnen de 10 volgende werk-dagen heeft hij een maandabonnement gekocht, het naar de MIVB gefaxt en 8 euro gestort. Hij is verrast een schrijven te ontvangen waarbij een toeslag van 190 euro wordt gevorderd. De klacht gericht tot de ombudsman is ontvankelijk.
De toeslag bedraagt 190 euro omdat Meneer E tijdens de 24 voorafgaande maanden een eerste overtreding had begaan. Het eerste inningsincident was veeleer licht. Meneer E had geen vervoerbewijs aan de controleur kunnen voorleggen maar hij was titularis van een abonnement. Hij had een kopie van het abonnement aan de MIVB bezorgd en hij had het bedrag van 8 euro binnen de gestelde termijn betaald. De MIVB had hem toen medegedeeld dat het dossier "zonder gevolg" werd gerangschikt.
Er zou geen enkel gevolg gekomen zijn indien het tweede incident niet zou hebben plaatsgevonden. Vooreerst heeft Meneer E, door het betalen van 8 euro, dit tweede incident behandeld naar analogie met het eerste. Vervolgens heeft hij een abonnement gekocht in de hoop dat de zaak daardoor zou zijn geregeld. Het standpunt van de MIVB is verschillend en komt overeen met de wet : men moet in het bezit zijn van het vervoerbewijs op het tijdstip van de controle. Het is alleen indien men reeds titularis van een abonnement is dat men de vermindering van de toeslag tot 8 euro bekomt, op voorwaarde dat men binnen de gestelde termijn een kopie van het abonnement voorlegt.
De ombudsman is wel degelijk verplicht om vast te stellen dat de toeslag van 190 € beantwoordt aan het besluit dat de tarieven bepaalt. Vermits Meneer E 8 van de 190 euro toeslag heeft betaald, vordert de MIVB van hem nog 182 euro. In de huidige stand van de wetgeving beschikt de ombudsman niet over argumenten die de MIVB ervan kunnen overtuigen om aan de invordering van die 182 € te verzaken.

Opmerking. Wanneer de MIVB schrijft dat een dossier « zonder gevolg » wordt gerangschikt, herinnert ze voortaan aan het feit dat een tweede inningsincident binnen de 24 maanden zou worden beteugeld door een verhoogde toeslag, terwijl de derde en de volgende incidenten zouden worden gesanctioneerd door een nog hogere toeslag, waarbij de bedragen jaarlijks worden bepaald door een besluit van de regering inzake de tarieven.
Bij het overhandigen van een vooraf ingevuld stortingsformulier zou de MIVB eveneens kunnen melden dat het bedrag zou kunnen worden verhoogd in functie van de in haar dossier opgetekende vroegere incidenten en dat het juiste bedrag in de komende dagen zal worden medegedeeld.

05040
Meneer H klaagt erover het slachtoffer te zijn geweest van een gespierde controle toen hij het metrostation verliet en hij de rode lijn had overschreden die de « gecontroleerde zone » begrenst. In de mening dat de controleurs niet gerechtigd waren om op die plaats op te treden, heeft Meneer H geweigerd een vervoerbewijs voor te leggen. Eén van de controleurs heeft hem bij de arm tegengehouden. Meneer H heeft dan de controleur zijn geldig abonnement getoond en hem volgens diens verklaringen « een kleine oorveeg » gegeven. Hij beklaagt zich erover brutaal te zijn behandeld. In eerste instantie is de klacht onontvankelijk bij gebrek aan voorafgaande indiening ervan bij de MIVB.
Meneer H houdt er echter aan de ombudsman, zelfs buiten bemiddeling, mede te delen dat een politie-officier hem heeft verhoord. Wat ook het gevolg van dit verhoor mag zijn, hoeft de ombudsman niet meer tussenbeide te komen indien de zaak voor de rechtbank wordt gebracht. De ombudsman mag zich uiteraard niet tegen een rechterlijke beslissing verzetten.
De ombudsman stelt vast dat dit alles des te meer betreurenswaardig is omdat de bewoordingen van Meneer H een misverstand weerspiegelen. Hij schrijft inderdaad dat hij over een abonnement beschikte dat in orde was. Dat hij heeft geweigerd het abonnement aan de controleurs te vertonen is te wijten aan het feit dat hij meende dit niet meer te moeten doen op de plaats waar hij zich bevond.
De ombudsman stelt echter vast dat de controles mogen worden verricht aan de uitgang van de gecontroleerde zone en dat de controleurs bevoegd zijn om vast te stellen dat iemand die zone pas heeft verlaten. Het is zelfs op die plaats in de metrostations dat de controles het meest doeltreffend worden verricht. Het reglement op de politie van vervoer verplicht de reiziger overigens om spontaan aan de controleur een geldig vervoerbewijs te vertonen. Tenslotte zijn de controlebeambten beëdigd en bevoegd om processen-verbaal op te stellen van de overtredingen van de desbetreffende artikelen van het reglement op de politie van vervoer. Dit reglement maakt het voorwerp uit van een Besluit.
Enerzijds geeft het gebrek aan een geldig vervoerbewijs, bij toepassing van het besluit van de regering dat de tarieven bepaalt, aanleiding tot een toeslag. Anderzijds wordt de weigering tot het vertonen aan de controleur van een vervoerbewijs beteugeld door een administratieve boete. In de beide gevallen zijn de beëdigde controleurs van de MIVB bevoegd om de processen-verbaal op te stellen. Wat betreft de administratieve boete heeft de ombudsman bij de MIVB niet het recht om tussenbeide te komen. Het is immers een ambtenaar van het Gewest die dergelijke dossiers behandelt in graad van beroep. Zijn gegevens worden samen met het proces-verbaal medegedeeld.

05041
Meneer H had een eerste klacht gericht tot de ombudsman (05040). Bij gebrek aan een voorafgaandelijk bij de MIVB ingediende klacht, was die klacht onontvankelijk. Meneer H heeft dan een klacht gericht aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Meneer H is niet tevreden met het antwoord van de MIVB en hij wendt zich opnieuw tot de ombudsman. De nieuwe klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
Aangezien de klacht ook een administratieve boete betreft, herinnert de ombudsman er nogmaals aan dat het bezwaar in verband met administratieve boeten wordt uitgeoefend voor een ambtenaar van het Gewest die uitsluitend bevoegd is om die dossiers te behandelen. De ombudsman bij de MIVB komt dus niet tussenbeide.
Voor het overige deel van de klacht nodigt de ombudsman Meneer H uit hem te laten weten wat hem in het antwoord van de MIVB niet tevreden stelt.
In het vervolgens ontvangen electronisch bericht bemerkt de ombudsman tegenstrijdigheden betreffende de opvolging der gebeurtenissen bij vergelijking met wat de klager voordien beweerde. Hij merkt ook op dat de klager volstrekt ongegrond bevestigt dat « de beambten van de MIVB het vaakst de door de MIVB voorgeschreven regelgeving omzeilen om ondubbelzinnig de controleregels af te bakenen ». De ombudsman ontdekt bovendien een onderliggende redeneringsfout, vertrekkend vanuit een woordspeling over de uitdrukking « gecontroleerde zone ». In tegenstrijd met wat Meneer H verdedigt, oefenen de controleurs hun opdracht uit in de totaliteit der infrastructuur van het openbaar vervoer. A fortiori controleren ze overal in het station, daaronder begrepen aan de uitgang van de « gecontroleerde zone ». Een plaatsbezoek toont de ombudsman aan dat, vanaf de plaats waar ze zich bevonden, de controleurs uitzicht hadden op de weg die de reizigers volgden sinds ze uit het metrostel waren gestapt, zodat de voor de controle gekozen plaats des te oordeelkundiger was.
De ombudsman vestigt de aandacht van Meneer H op de wet van 10 april 1990 voor wat betreft de veiligheidsbeambten van de maatschappijen voor openbaar vervoer en inzonderheid naar artikel 13.9 ervan. Hij voegt eraan toe dat hoe dan ook Meneer H niet hoefde over te gaan tot het toedienen van een oorveeg aan een controleur.
In tegenstrijd met artikel 13.12 van dezelfde wet betwist Meneer H het recht van de controleurs om hem tegen te houden na de politie erbij te hebben geroepen. De ombudsman merkt ten andere op dat, luidens het proces-verbaal van verhoor waarvan hem door Meneer H een kopie werd bezorgd, deze laatste tegenover een politieofficier de feiten anders heeft voorgesteld.
Tenslotte deelt de ombudsman aan de klager mede dat de klacht, hoewel ontvankelijk, ongegrond is.

05043
Meneer C betwist een toeslag. Hij heeft nooit de lijn genomen waarop de controle werd verricht en op het vermelde tijdstip bevond hij zich op zijn werk. De klacht is onontvankelijk bij gebrek aan voorafgaande indiening ervan bij de MIVB. Buiten bemiddeling wordt hem aangeraden klacht neer te leggen op het politiecommissariaat wegens identiteitsdiefstal.

05052
Meneer L had geen vervoerbewijs. Meneer L heeft de gehele toeslag van 84 euro betaald. Hij vordert de terugbetaling ervan. Hij brengt vier argumenten naar voor.
Ten eerste is het zijn eerste inningsincident.
Ten tweede is de MIVB niet in staat geweest hem een ticket de verschaffen. De beambte van het loket was afwezig. Hij had geen geldmunten noch bankkaart om van de automatische ver-koopapparaten gebruik te kunnen maken.
Ten derde laten zijn inkomsten het niet toe de toeslag te betalen. Hij verzoekt het bedrag van de toeslag te herzien dat hij overdreven vindt, vooral indien er deurwaarderskosten aan toegevoegd worden.
Ten vierde meent hij dat het onrechtvaardig is dat twee personen, die hem vergezelden en die ook niet in het bezit waren van een vervoerbewijs, door de controleurs niet werden verontrust.
De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman meldt aan Meneer L dat de invorderingskosten niet meer ten laste van de verbruiker zijn. Er is dus geen enkele reden om deurwaarderskosten te vrezen.
De ombudsman verduidelijkt dat, de beperking van het bedrag van de toeslag tot 84 euro terzijde gelaten, er geen bijzondere inschikkelijkheid wordt gehanteerd voor een eerste incident.
Hij voegt eraan toe dat, indien Meneer L niet over geldmunten noch bankkaart beschikte, er hem de mogelijkheid bleef om zich tot de bestuurder te wenden, aangezien hij de tram had genomen. Indien het de bestuurder onmogelijk is om geld te wisselen, wordt hij geacht een overschrijvingsformulier te overhandigen en de identiteit van de in overtreding zijnde reiziger op te tekenen.
De ombudsman verduidelijkt eveneens dat het bedrag van de toeslag niet afhangt van de inkomsten.
Indien tenslotte de twee andere personen het geluk hebben gehad aan de controle te ontsnappen, vermindert die omstandigheid de verantwoordelijkheid van Meneer L helemaal niet.
De ombudsman besluit dat Meneer L verstandig heeft gehandeld door het bedrag van de toeslag van 84 euro te betalen. Bij gebrek aan verdere argumenten zal de ombudsman de terugbetaling ervan niet aanbevelen.

06015
Meneer R wendt zich tot de ombudsman van de MIVB om hem te vragen een overtredingsdossier af te handelen dat reeds in 2006 aan zijn voorganger werd gericht. Deze laatste had het dossier afgesloten omdat hij geen voorstel kon uitbrengen dat de beide partijen konden aanvaarden.
Meneer R wordt gedagvaard om voor de Vrederechter te verschijnen. De ombudsman trekt zich terug van zodra een zaak een gerechtelijke wending neemt, want hij mag zich niet verzetten noch tegen de rechtsgang noch tegen een gerechtelijke beslissing.
Meneer R bezorgt een kopie van het vonnis aan de ombudsman.

06036
Meneer C heeft meegereden zonder vervoerbewijs. Maar het was 10 mei, autoloze dag voor het Pentagon in het centrum van Brussel. Meneer C heeft zich eerst tot de MIVB gewend om teruggave te bekomen van de toeslag van 84 euro die hij heeft betaald. De MIVB heeft hem die terugbetaling geweigerd. Meneer C richt zich tot de ombudsman. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman stelt vast dat Meneer C niet betwist dat hij zonder vervoerbewijs reed. De goede trouw van Meneer C stelt hem niet vrij van de toeslag die uit dit feit voortvloeit.
De ombudsman merkt evenwel op dat Meneer C twee dagen heeft verward. De klanten reizen inderdaad kosteloos op de door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in september georganiseerde autoloze dag. Daarentegen betreft de dag in mei slechts het Pentagon in het centrum van de stad en moet het openbaar vervoer worden betaald.
In bijkomende orde bracht Meneer C een redenering naar voor volgens welke de trambestuurder foutief zou hebben gehandeld door hem geen ticket te hebben verkocht. Het ligt echter voor de hand dat de klant, die geen vervoerbewijs bezit, zich bij de bestuurder moet aanbieden. De ombudsman besluit dat de klacht van Meneer C, hoewel ontvankelijk, ongegrond is. Meneer C heeft door het betalen van de toeslag zichzelf een goede dienst bewezen.

07009
Ingevolge een inningsincident dat zijn echtgenote overkomen is, roept Meneer B haar goede trouw in en vraagt hij uitleg. Mevrouw B heeft zich met volstrekte goede trouw op het net van de MIVB verplaatst met een abonnement van de NMBS. De klacht bij de ombudsman is onontvankelijk bij gebrek aan voorafgaandelijke indiening ervan bij de MIVB. Buiten bemiddeling wordt Meneer B eraan herinnerd dat het abonnement van de NMBS niet toelaat zich te verplaatsen op het net van de MIVB. Daartoe verkoopt de NMBS een abonnement NMBS “+”, waarvan de kostprijs gelijk is aan de samentelling van de tarieven van de NMBS en de MIVB. Na de ontvangst van die inlichtingen betaalt Meneer B de toeslag.

07013
Op het tijdstip van de controle beschikte Meneer O niet over een geldig vervoerbewijs. Hij heeft een vervallen abonnement vertoond. Meneer O beweert echter zeker te weten dat hij zijn maandabonnement heeft hernieuwd, maar hij vindt het niet terug. Hij koopt dus een maandabonnement na de controle. De MIVB zwicht niet voor zijn argumenten en handhaaft de toeslag van 84 euro. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
Na onderzoek blijkt dat Meneer O op het tijdstip van de controle niet de titularis was van een geldig maandabonnement. De klacht is ongegrond.

08026
Aan boord van de tram heeft een ontwaardingsapparaat de tienrittenkaart van Mevrouw R geweigerd. Het proces-verbaal van de controleurs vermeldt « niet afgestempelde meerrittenkaart ». De toeslag bedraagt 84 euro.
Als antwoord op de klacht van Mevrouw R verduidelijkt de dienst van het Beheer der Inbreuken haar dat een defecte kaart geen geldig vervoerbewijs is. Mevrouw R moest zich een ander vervoerbewijs aanschaffen. Mevrouw R wendt zich dan tot de ombudsman. Haar klacht is ontvankelijk.
Mevrouw R bevestigt dat ze zich wel degelijk tot de bestuurder heeft gericht. Mevrouw R beschikte niet over geldmunten, maar wel over een bankkaart. In dergelijk geval wordt de bestuurder geacht een overschrijvingsformulier van 2 euro te overhandigen en de identiteit van de klant te noteren. Er is geen enkel spoor van die poging tot minnelijke regeling voorhanden. De ombudsman stelt vast dat geen enkel

argument hem toelaat om aan de MIVB voor te stellen het bedrag van de toeslag te wijzigen. Maar de MIVB stemt in met een betalingsplan.

08027
Meneer D betwist het proces-verbaal waarin zijn zoon op een tram van de MIVB werd betrapt. Daarbij betwist hij meerbepaald de vermelding « zonder vervoerbewijs ». Zijn zoon beschikte over een 10-rittenkaart met nog één ongebruikte rit. Het ontwaardingsapparaat had aangegeven « bad card » en dit bericht werd niet in het PV opgenomen. De klacht van Meneer D is ontvankelijk.
De ombudsman informeert Meneer D dat als het vervoerbewijs defect is, de controleur in het proces-verbaal aanduidt dat de reiziger « zonder geldig vervoerbewijs » reisde. Indien de controleur de vermelding « zonder vervoerbewijs » gebruikt, wil dit zeggen dat hem geen enkel vervoerbewijs werd voorgelegd. Het onderzoek heeft uitgewezen dat het ontwaardingsapparaat op het moment van het incident correct functioneerde. De controleur is beëdigd. Om zijn proces-verbaal in twijfel te trekken, moet bewijsmateriaal worden aangevoerd. De ombudsman voegt eraan toe dat de goede trouw van Meneer D niet in vraag wordt getrokken. Daarentegen vraagt hij Meneer D hem eventueel de kaart te overhandigen, zodat hij bepaalde veronderstellingen kan toetsen. Als de eerste ontwaarding dateert van meer dan drie jaar geleden, is de kaart niet meer geldig. Tenslotte besluit de ombudsman dat er in de huidige staat van het dossier bewijzen ontbreken.
In zijn antwoord geeft Meneer D te kennen dat hij zelf geprobeerd heeft de kaart na het incident te gebruiken, maar steeds zonder succes.
De ombudsman verzoekt daarom de afdeling Klantenrelaties Meneer D het formulier toe te sturen voor de vergoeding van de tiende rit. Meneer D moet de kaart bijvoegen ter controle. Ondertussen verklaart de ombudsman dat de MIVB onveranderlijk weigert een defecte kaart te beschouwen als een geldig vervoerbewijs.

09011
De dochter van Mevrouw D bevond zich in de tram met een verlopen MoBIB schoolabonnement. Ze was er zich van bewust maar had op dat moment geen geld bij zich. Ze voert aan dat de vervaldatum niet aangeduid staat op de kaart en dat het abonnement enkel vernieuwd kan worden na de voorlegging van het inschrijvingsbewijs van de school dat ze pas heeft ontvangen nadat de overtreding werd vastgesteld. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Tijdens de bemiddeling werd Mevrouw D ingelicht over het feit dat de MoBIB-kaart goed leesbaar is op het moment van de ontwaarding en dat het ontwaardingsapparaat de gebruiker per definitie meldt dat de kaart niet geldig is. Het wachten op het inschrijvingsbewijs van de school impliceert niet dat men geen geldig en volwaardig vervoerbewijs hoeft te kopen.
De MIVB is echter bereid dit incident af te sluiten indien de klant zich binnen de tien dagen abonneert.

09016
Twee jongeren werden aangetroffen zonder geldig vervoerbewijs in het station Erasmus. Ze betwisten het niet maar voeren omstandigheden aan. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman herinnert hen eraan dat ze een schriftelijke klacht kunnen indien bij de MIVB. Ze komen niet meer terug bij de ombudsman.

09022
Meneer D betwist de toeslag die zijn meerderjarige dochter moet betalen omdat ze met een vervallen abonnement reisde. Meneer D verklaart dat hij twee dochters heeft. Het vervoerbewijs van zijn andere dochter was nog geldig en hij dacht dat de geldigsheidsduur dezelfde was voor beide dochters. Hij verklaart tevens dat hij niet de bedoeling had om het abonnement van zijn meerderjarige dochter te verlengen omdat ze vanaf 16 september naar het buitenland vertrok voor zes maanden. De overtreding gebeurde op 11 september. Meneer D stelt vragen bij de afwezigheid van een leesbare geldigheidsdatum op de kaart. De MIVB heeft de argumenten van Meneer D niet in aanmerking genomen. Deze wendt zich tot de ombudsman.
De ombudsman beschouwt de klacht als ontvankelijk op voorwaarde dat Meneer D door zijn meerderjarige dochter gemachtigd is.
De ombudsman herinnert eraan dat als de kaart geweigerd wordt, het valideertoestel dit altijd duidelijk op het scherm aangeeft. Meneer D moet dus een ander vervoerbewijs kopen. Met een eenvoudige druk op de knop « info » verschijnt terwijl men de kaart in de het valideertoestel steekt de vervaldatum op het scherm. De ombudsman wijst erop dat de geldigheidsdata die op andere chipkaarten gedrukt staat slechts limietdata zijn, terwijl de kaart haar geldigheid verloren kan hebben om redenen zoals het ontbreken van een bankrekening.
Bijgevolg moet de ombudsman vaststellen dat de klacht niet gegrond is.
Meneer D schrijft dat hij vindt dat de positie van de MIVB wettelijk onschendbaar is. Hij informeert de ombudsman dat hij de toeslag zal betalen. Meneer D vestigt intussen de aandacht op wat hij beschouwt als een communicatiefout. De ombudsman zal rekening houden met zijn opmerking.

Opmerking. De klachten wijzen erop dat de MIVB nog meer uitleg zou moeten geven over het gebruik van de MoBIB-kaart en vooral over de informatiemiddelen voor de geldigheidsduur met behulp van de infotoets.

09026
Mevrouw R verklaart aan de ombudsman dat ze gewoonlijk over 10 rittenkaarten beschikt die ze van haar werkgever krijgt. Toen ze al in de tram was en merkte dat haar kaart helemaal was opgebruikt, wendde Mevrouw R zich tot de bestuurder. Deze kon geen 20 euro wisselen, wat hij trouwens niet verplicht is. In dergelijke gevallen moet de bestuurder de reiziger daarentegen een stortingsformulier geven en zijn identiteit noteren. De controleurs hebben geen verklaringen van Mevrouw R aanvaard. Deze vraagt de ombudsman om tussen te komen zodat ze de toeslag in maandelijkse afbetalingen kan vereffenen.
Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman brengt Mevrouw R hiervan op de hoogte. Niettemin neemt hij contact op met de afdeling Schuldvorderingen met het oog op een gunstig onderzoek van het dossier nadat het wordt doorgestuurd door de afdeling Beheer van de Inbreuken.

Opmerking. Als een passagier geen geld bij zich heeft en zich meldt bij de bestuurder, moet deze hem volgens de interne reglementen van de MIVB een stortingsformulier overhandigen, zijn identiteit noteren en het feit optekenen in het reisblad. De procedure maakt de controleur minder ontvankelijk voor de bezwaren van de passagier als deze beweert dat hij niet kon betalen omdat de bestuurder hem geen wisselgeld kon teruggeven. De MIVB moet er in elk geval voor zorgen dat alle bestuurders deze procedure toepassen.

09028
De dochter van Mevrouw A is studente. Van 1 september 2008 tot 30 juni 2009 heeft ze gereisd met maandelijkse abonnementen. Voor het schooljaar 2009-2010 heeft ze op 4 september 2009 een schoolabonnement ontvangen dat geldig was vanaf 8 september. Op 2 september hebben controleurs van de MIVB vastgesteld dat ze zonder vervoerbewijs reed. Mevrouw A vraagt de MIVB haar situatie te herzien omdat het schoolabonnement, dat op 4 september werd aangekocht en op 8 september werd geactiveerd, volgens haar geldig was vanaf de 1ste september. De MIVB blijft aandringen op een toeslag. Mevrouw A richt zich tot de ombudsman. Haar klacht is ontvankelijk.
De ombudsman verduidelijkt Mevrouw A de feiten omtrent de geldigheidsduur van het abonnement dat ze op 4 september gekocht heeft voor het schooljaar 2009-2010. Het gaat in op 8 september en is een jaar geldig. Hij voegt eraan toe dat het onjuist zou zijn indien de MIVB een abonnement verkocht dat in werking zou treden vóór de datum van aankoop. Dit abonnement is geldig tot en met 7 september 2010. De ombudsman besluit dat er onvoldoende argumenten zijn om de beslissing van de MIVB om de toeslag te handhaven in twijfel te trekken.

10004
De klacht van Meneer B bereikt de ombudsman via de NMBS. Een ontwaardingsapparaat in de buurt van de loketten voor de nationale verbindingen bij de hoofdingang van het NMBS-station "Brussel-Zuid" drukt niets af op de Jump tickets. Hoewel de ontwaarding gebeurd is en een reis van de kaart is gehaald, kan de controleur van de NMBS dit op geen enkele manier vaststellen. De controleur van de NMBS moet Meneer B er dus op wijzen dat hij zijn vervoerbewijs niet heeft ontwaard. Tot nu toe hebben de controleurs begrip getoond. De klager zou het defect al sinds maanden schriftelijk aan de NMBS hebben gemeld. De klacht voor de ombudsman van de MIVB is ontvankelijk.
De ombudsman meldt het defect onmiddellijk aan de verantwoordelijke voor de werking van de ontwaardingstoestellen. De reparatie wordt uitgevoerd in de daaropvolgende dagen.

10006
Meneer C heeft het Contact Center van de MIVB gevraagd of hij de Charleroise Steenweg mag afreizen met een MTB-abonnement. Het antwoord was ja. Meneer C klaagt vervolgens dat hij door een agent van de TEC werd gecontroleerd en een toeslag moest betalen omdat zijn abonnement niet geldig was voor de regio van Braine. Volgens Meneer C is het de MIVB die hem slecht heeft geïnformeerd. Zijn klacht aan de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman verklaart dat hij zich niet uitspreekt over de door de TEC opgelegde toeslag en voegt eraan toe dat zijn collega bij het Waals Gewest hiervoor verantwoordelijk is. De agenten van de TEC hebben het reglement toegepast: Het MTB-abonnement is enkel geldig in de stadszone van Brussel, de zogenaamde « MTB-zone ».
Het antwoord van de MIVB was correct inzoverre Meneer C niet had verduidelijkt dat het om de Charleroise Steenweg ging in Eigenbrakel. Er bestaat inderdaad een Charleroise Steenweg in Brussel binnen de MTB-zone. Meneer C kan zijn contactpersoon bij de MIVB die hem had geantwoord dat hij met zijn MTB-abonnement op de Charleroise Steenweg mocht reizen, niets verwijten. Een andere kwestie is het reizen met een MTB-abonnement op de Charleroise Steenweg in Eigenbrakel - wetende dat de MTB-zone - onlangs uitgebreid met drie haltes - zich niet verder uitstrekt dan de halte Kleine Hut op de Waterloosesteenweg in Ukkel. Hoewel de ombudsman overtuigd is van de goede trouw van Meneer C, concludeert hij dat de klacht, hoe ontvankelijk ook, niet gegrond is.

10015
Meneer M woont in de provincie en zijn zoon studeert en verblijft in Brussel. Twee brieven eisen respectievelijk 190 en 380 euro toeslag. Meneer M verklaart dat hij deze bedragen niet kan betalen. Hij vraagt om ze te verlagen. Ondertussen heeft de zoon van Meneer M een abonnement aangeschaft. De klacht aan de ombudsman is onontvankelijk omdat Meneer M geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
Hij wijst op de procedure vermeld in de documenten die Meneer B ontving bij de vaststelling van de overtreding. Hij moet zijn klacht eerst indienen bij de dienst Beheer van de Inbreuken. Indien het antwoord van de MIVB hem desondanks geen voldoening geeft, kan hij zich richten tot de ombudsman. De tussenkomst van de ombudsman schort de acties van de MIVB niet op in het kader van een invordering waarvan zij meent dat deze haar toekomt. Meneer M bedankt.

12017
De dienst Slachtofferhulp, verbonden aan een politiezone, komt tussen voor Mevrouw B.
De MIVB heeft deurwaarders aangesteld om een toeslag van 84 euro te vorderen wegens een reis zonder vervoerbewijs in 2007. Mevrouw B verklaart dat ze een klacht heeft ingediend voor identiteitsmisbruik op de dag wanneer ze voor het eerst met de feiten werd bekendgemaakt waarvan ze beschuldigd werd.

Haar klacht aan de ombudsman is ontvankelijk.

Het blijkt dat de klacht voor identiteitsmisbruik dateert van oktober 2009 terwijl de feiten dateren van mei 2007. Ondertussen had de MIVB, behalve het informatiedocument dat Mevrouw B werd overhandigd tijdens de controle, geschreven vanaf mei 2007. De deurwaarders hadden een eerste keer aangemaand om te betalen in juni en in juli hadden ze een « laatste » aanmaning gestuurd vóór de rechtsvordering.

Mevrouw B was verhuisd maar haar identiteitskaart werd pas vernieuwd in juli 2008 op het moment dat de elektronische identiteitskaarten werden verspreid.

In oktober 2009 sturen de deurwaarders een nieuwe aanmaning naar het nieuwe adres van Mevrouw B. Deze haast zich onmiddellijk naar het politiebureau waar ze klacht indient voor identiteitsmisbruik en verklaart dat ze zich op de dag van de controle niet op de plaats bevond die de controleurs in hun proces-verbaal hadden opgegeven. Na deze klacht van Mevrouw B stuurt de politie een requisitoir naar de MIVB om te worden ingelicht over de omstandigheden van de controle en de identificatiemethode van Mevrouw B tijdens deze controle. De MIVB antwoordt dat volgens het proces-verbaal van de controleur de identificatie gebeurd is aan de hand van de identiteitskaart.
De dienst Schuldbemiddeling verbonden aan het OCMW van de nieuwe domicilie schrijft de deurwaarders daarentegen dat de vorige identiteitskaart niet gestolen werd.

De deurwaarders sturen nog een laatste aanmaning begin december 2009. Twee weken later melden de deurwaarders Mevrouw B dat de MIVB hen vraagt haar te dagvaarden.

De ombudsman laat weten dat hij na de dagvaarding niet meer zal kunnen tussenkomen. Hij kan zich niet tegen een rechterlijke beslissing verzetten, noch de gerechtsprocedure belemmeren.

De ombudsman stelt vast dat Mevrouw B nooit een verlies of diefstal van haar identiteitskaart heeft gemeld. Indien de kaart noch gestolen, noch verloren gegaan is, zijn er drie mogelijke hypothesen. Ofwel is

Mevrouw B wel degelijk de persoon die haar identiteitskaart heeft voorgelegd; ofwel had Mevrouw B haar identiteitskaart aan een persoon gegeven die op haar leek; ofwel werd haar kaart vervalst en, in dat geval, leek de persoon die de kaart heeft voorgelegd voldoende op Mevrouw B of minstens op de foto van haar identiteitskaart. Enkel de derde hypothese zou in het voordeel spreken van Mevrouw B. Maar Mevrouw B heeft geen enkele andere feiten gemeld van misbruik van deze identiteitskaart te haren nadele, wat deze laatste hypothese vrijwel onmogelijk maakt.

Het is daarbij erg onwaarschijnlijk dat Mevrouw B, die op 14 oktober 2009 verneemt dat ze zich op 3 mei 2007 op een bepaalde plaats in Brussel zou hebben bevonden, met zekerheid kan bevestigen dat ze daar niet was geweest.
Bij gebrek aan argumenten doet de ombudsman geen voorstel wat betreft de toeslag van 84 euro.

Wat echter de kosten betreft, stelt de ombudsman vast dat de deurwaarders de vordering ten onrechte nog steeds opeisen, aangezien de wetgeving dit niet langer toelaat. Het te betalen bedrag is dus geen 117,90€ maar 84 euro overeenkomstig de toeslag.

Indien de rechtbank een beslissing treft in het voordeel van de MIVB zal Mevrouw B in ieder geval ook voor de gerechtskosten moeten opdraaien. Uit dit oogpunt meent de ombudsman dat Mevrouw B de schuld van 84 euro bij voorkeur vereffent vooraleer ze ertoe veroordeeld wordt.

12028
Meneer T heeft de MIVB gevraagd zijn klacht aan de ombudsman door te geven. De MIVB vordert een toeslag van 380 euro. Meneer T is ervan overtuigd dat dit bedrag willekeurig is omdat de MIVB hem een stortingsformulier van 84 euro heeft overhandigd op het moment van de controle. Hij is bereid deze 84 euro te betalen, maar geen cent meer. De klacht van Meneer T is ontvankelijk.
De ombudsman bemerkt dat het stortingsformulier is bevestigd aan een « document met nuttige informatie » dat de controleur hem overhandigt op het moment van de vaststelling. Het overschrijvingsformulier dient dus enkel voor het mededelen van de bankgegevens van de MIVB en het vermelde bedrag is dat van de gevorderde toeslag in het eenvoudigste geval. Hetzelfde document met « nuttige informatie » geeft voorbeelden van hogere toeslagbedragen. De MIVB stuurt vervolgens een brief waarin het toeslagbedrag wordt vastgelegd in functie van het soort inbreuk en eventuele herhaalde incidenten binnen de vierentwintig maanden. In dit geval had de dochter van Meneer T het abonnement van een derde als het hare voorgelegd, wat de toeslag op 380 euro bepaalt. De ombudsman bevestigt dat dit wel degelijk het verschuldigde bedrag is.

2.1.3.2. Verlies, diefstal, vergetelheid

01002
De MIVB vordert een toeslag van Mevrouw S. Ze heeft de invordering toevertrouwd aan een deurwaardersbureau.
Mevrouw S beklaagt zich bij de ombudsman dat ze alle mogelijkheden heeft uitgeput bij de MIVB. Ze kan echter geen enkel bewijs aanvoeren van haar contactpogingen en de MIVB kan er ook geen terugvinden. Bijgevolg is de ingediende klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.
Mevrouw S aanvaardt het voorstel van de ombudsman om contact op te nemen met de deurwaarders. Deze stellen een betalingsplan op.

01021
Meneer T heeft gereisd zonder vervoerbewijs. Meneer T doet aangifte van de diefstal van zijn portefeuille. De klacht is ontvankelijk.
Het inningsincident gebeurde in november. Volgens de brief van klager dateert de portefeuillediefstal van september. Het incident heeft dus niets te maken met de diefstal van de portefeuille. Anderzijds heeft de MIVB vastgesteld dat Meneer T geen abonnement bezit voor de periode van midden oktober tot begin december. De MIVB heeft een betalingsherinnering gestuurd voor 84 euro. Vervolgens heeft ze, bij gebrek aan reactie van de betrokkene, het dossier overgedragen aan deurwaarders. Deze laatsten hebben een aanmaning gestuurd.
Na de tussenkomst van de ombudsman heeft de MIVB de toeslag vastgelegd op 8 euro. De deurwaarderskosten blijven ten laste van Meneer T.

03021
Alle familieleden van Meneer D zijn klant bij de MIVB. Eén van zijn dochters had haar abonnement vergeten. Ze had het niet doorgefaxt binnen de 10 dagen. De toeslag is dus verhoogd van 8 naar 84 euro. Meneer D heeft reeds de toeslag van 84 euro betaald. De klacht is niet ontvankelijk. Niettemin zorgt de ombudsman ervoor dat 76 euro worden terugbetaald aan de klant.

03054
Meneer W had zijn jaarabonnement vergeten. De toeslag is 84 euro. Hij wordt verlaagd naar 8 euro op voorwaarde dat Meneer W de kopie van zijn abonnement voorlegt en 8 euro betaalt binnen de 10 werkdagen. Meneer W heeft deze formaliteit genegeerd en de toeslag wordt dus normaal bepaald op 84 euro. Meneer W heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. Bijgevolg is de ingediende klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.
De MIVB heeft echter wel een commerciële gunst verleend dankzij de tussenkomst van de ombudsman. Ze houdt rekening met de talrijke en ononderbroken abonnementsjaren van Meneer W. Ze verlengt de termijn voor de betaling van de 8 euro.

05056
Mevrouw L betwist een toeslag die haar zoon moet betalen omdat hij zijn maandabonnement vergeten was. Deze toeslag is verhoogd van 8 naar 84 euro. Omdat ze geen voorafgaand bezwaar had ingediend bij de MIVB, is de klacht onontvankelijk.
Desondanks heeft de MIVB na onderzoek van het dossier de factuur van 76 euro geannuleerd.

06011
Meneer D heeft een MoBIB-kaart met jaarabonnement. Hij betwist dat hij 8 euro moet betalen omdat hij zijn abonnement vergeten had. Tijdens de bemiddeling met Meneer D licht de ombudsman het regeringsbesluit toe dat de tarieven vastlegt. Dit besluit legt een toeslag op van 8 euro wegens het vergeten van een jaarabonnement op voorwaarde dat de abonnee een kopie van het abonnement kan voorleggen binnen de 10 werkdagen. Indien deze termijn van 10 dagen niet wordt nagekomen, verhoogt de toeslag naar 84 euro, zoals bij gebrek aan het vervoerbewijs of de niet-ontwaarding. Er is dus wel degelijk een behandelingsverschil ten gunste van de jaarabonnee. De MIVB is verplicht het besluit toe te passen. Het doel van deze verordening is te vermijden dat het abonnement aan een derde wordt doorgegeven of dat het verlies van een abonnement niet wordt aangegeven.

06020
Mevrouw D betwist de verhoging van een toeslagprijs omdat ze haar MoBIB-kaart vergeten was. Deze is gestegen van 8 euro, die ze met een kleine vertraging betaald had, naar 84 euro en tussenkomst van deurwaarders. Ze kon de kopie van haar abonnement niet binnen de gestelde termijn doorfaxen. Haar klacht aan de ombudsman is ontvankelijk. Het onderzoek van het dossier wijst uit dat Mevrouw D de overschrijving van 8 euro had uitgevoerd op de 7de werkdag na het incident, aan de vooravond van het weekend. De MIVB heeft de betaling dus niet binnen de 10 werkdagen ontvangen. Bijgevolg kon de MIVB de toeslag van 76 euro vorderen. Bij het vergeten van een abonnement of een MoBIB-kaart met een jaarcontract, eist het regeringsbesluit dat de tarieven en toeslagen vastlegt tevens de voorlegging van het vervoerbewijs binnen de 10 werkdagen, maar deze bepaling is enkel van toepassing wanneer het abonnement ergens anders werd aangekocht dan in de Bootiks of kiosken van de MIVB. Aangezien de termijn van 10 werkdagen voor de betaling niet werd nagekomen, heeft de MIVB om een kopie van het abonnement gevraagd.
Tenslotte brengt de MIVB de ombudsman ervan op de hoogte dat ze de deurwaarders heeft opgedragen het dossier te sluiten. De ombudsman informeert Mevrouw D. Hij vraagt haar een kopie van het jaarabonnement te maken voor de goede orde van het dossier. Mevrouw D doet het zo en ze bedankt de ombudsman.

09001
Mevrouw E betwist de toeslag die haar zoon moet betalen. Ze roept identiteitsmisbruik wegens diefstal in. Aanvankelijk is haar klacht onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
De ombudsman raadpleegt ondertussen de MIVB. Hij verneemt dat Mevrouw E de deurwaarders had geschreven. De ombudsman beschouwt de brief naar de deurwaarders als een klacht bij de MIVB. Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman ontvankelijk.
Mevrouw E vraagt dus een kopie van de gecontroleerde identiteitskaart. De MIVB kan geen gehoor geven aan dit verzoek, omdat de controleurs geen identiteitskaart in beslag kunnen nemen. De identiteitskaart die tijdens de controle werd getoond was wel degelijk die van de zoon van Mevrouw E. Daarbij had de overtreder een vervallen abonnement voorgelegd.
De MIVB heeft twee brieven verstuurd naar het adres dat vermeld stond op de voorgelegde identiteitskaart op het moment van de controle. Beide bleven onbeantwoord. De MIVB heeft daarna de deurwaarders ingeschakeld voor de invordering. Deze hebben een aanmaning gestuurd. Mevrouw E antwoordde dat de identiteitskaart en het abonnement gestolen waren. De deurwaarders hebben de klaagster aangeraden een klacht in te dienen voor identiteitsmisbruik. De ombudsman stelt voor de kopie van haar ingediende klacht bij de politie voor te leggen. In dat geval kan de MIVB de vordering voor de toeslag van 84 euro intrekken.

In haar brief aan de deurwaarders had Mevrouw E voorgesteld de betaling over verscheidene maanden te spreiden. De ombudsman informeert haar dat de MIVB de betalingstermijn van drie opeenvolgende maanden waarschijnlijk zal aanvaarden, op voorwaarde dat de eerste betaling vóór 15 september wordt uitgevoerd.

09033
Mevrouw F had zijn jaarabonnement vergeten. De controleurs hebben een proces-verbaal opgemaakt. Mevrouw F geeft de kopie van haar maandabonnement aan de ombudsman.
Hij stuurt de kopie naar de afdeling Beheer van de Inbreuken. Deze bevestigt ontvangst aan Mevrouw F. De klacht bij de Ombudsman is niet ontvankelijk omdat Mevrouw F de klacht niet eerst bij de MIVB heeft ingediend. Hij raadt Mevrouw F aan zich rechtstreeks te richten tot de afdeling Beheer van de Inbreuken.

10025
Meneer V betwist een toeslag van 84 euro die zijn dochter moet betalen omdat ze haar MoBIB-kaart had vergeten. Zijn klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman stuurt Meneer V de gegevens van de afdeling Beheer van de Inbreuken. Meneer V komt niet meer terug bij de ombudsman.

11024
Mevrouw S betwist niet dat haar 13-jarige dochter haar vervoerbewijs niet had ontwaard voor de controle. Mevrouw S beweert echter dat de controleur haar dochter niet de tijd gegeven heeft om haar vervoerbewijs te ontwaarden. Bovendien is dit overtredingsincident het eerste van haar dochter. Na de vaststelling heeft het jonge meisje in ieder geval haar ticket ontwaard omdat ze wilde bewijzen dat ze van plan was te betalen.
De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman beschouwt dat er geen enkel bewijs is dat aantoont dat de beëdigde controleurs de hen opgelegde procedure niet hebben opgevolgd. De controleurs controleren eerst de reizigers die zich reeds in het voertuig bevonden. Deze personen hadden genoeg tijd om hun ticket te ontwaarden. Dankzij deze strikte procedure kan MIVB het argument verwerpen dat er onvoldoende tijd is om een vervoerbewijs af te stempelen.
Een eerste incident schort de toeslag niet op maar deze is minder hoog dan de toeslag voor de daaropvolgende overtredingen.
Het feit dat het meisje de kaart heeft afgestempeld na de vaststelling schort de toeslag evenmin op.
Bijgevolg informeert de ombudsman Mevrouw S dat de klacht niet gegrond is.

11028
Meneer C, op dit ogenblik met vakantie in het buitenland, is de tijdelijke beheerder van zijn broer, die 80% geestelijk en fysiek invalide is. Deze invalide persoon heeft zijn abonnement niet durven voorleggen tijdens een controle omdat het document beschadigd was. Sindsdien is hij tweemaal naar het MIVB-loket gegaan om zijn handicap te verklaren en het abonnement in te ruilen. De loketbediende zou hebben gezegd dat hij zijn proces-verbaal zou laten annuleren. Ondertussen is er al een aanmaning gestuurd. De griffie van de rechtbank heeft Meneer B aangeraden contact op te nemen met de ombudsman van de MIVB om een oplossing te zoeken. De overtreder heeft een beperkte rechtspositie waardoor hij de toeslag niet zelf kan betalen. De klacht is ontvankelijk.
Volgens de MIVB was het abonnement in kwestie verlopen in september, iets voor de vaststelling van de overtreding. De ombudsman verklaart dat de beheerder door zijn vakantie in het buitenland het abonnement niet op tijd heeft kunnen betalen. De MIVB stemt toe om de toeslag naar 8 euro te verlagen, wat het voorziene bedrag is als men over een abonnement beschikt maar het niet kan voorleggen, op voorwaarde dat meneer B een brief stuurt waarin hij zich ertoe verbindt een RVV/OMNIO jaarabonnement te kopen. Dit abonnement kost 77 euro. De MIVB bepaalt een termijn voor deze formaliteiten - aankoop van het abonnement en de betaling van 8 euro. Meneer B gaat akkoord met deze bepalingen. Jammergenoeg komt hij ze niet na. Hij heeft het abonnement niet gekocht en de toeslag van 8 euro niet betaald binnen de gestelde termijn. De MIVB heeft dus het recht om opnieuw de volledige toeslag van 84 euro te vorderen, wat ze dan ook doet. Meneer B gaat ten rade bij de ombudsman. Deze legt hem uit dat hij niet meer kan tussenkomen.

11029
Juffrouw R betwist een proces-verbaal opgesteld door de MIVB. Volgens dit proces-verbaal zou Juffrouw R een abonnement aan verlaagd tarief hebben gebruikt terwijl ze de leeftijdsgrens overschreden heeft. Maar de leeftijdsgrens is maximum 25 jaar en Juffrouw R is 22. Toch heeft de MIVB haar bezwaar niet aanvaard. Haar klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
Bij tussenkomst van de ombudsman annuleert de MIVB het proces-verbaal en brengt Juffrouw R daarvan schriftelijk op de hoogte. Juffrouw R bedankt de ombudsman.

12020
Meneer S betwist een toeslag die hij moet betalen wegens een incident in 2006. Omdat hij geen voldoening heeft gekregen, heeft Meneer S de afdeling Beheer van de Inbreuken van de MIVB gevraagd de zaak over te dragen aan de ombudsman. Het is dus op deze ongewone manier dat de klacht de ombudsman bereikt. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
Tijdens de controle in 2006 werd Meneer S aangetroffen zonder geldig vervoerbewijs. De volgende dag schreef Meneer S de MIVB aan om de zaak te betwisten. Meneer S voegde een maandelijks abonnement toe dat verlopen was de dag vóór de controle. Daarna, meer dan een week na de controle, kocht Meneer S een nieuw maandabonnement.
De MIVB heeft de klacht van Meneer S beantwoord voordat hij deze zijn nieuwe abonnement had gekocht. Vervolgens heeft de MIVB een aanmaning verstuurd op 21 maart. Deze twee brieven, die nochtans naar het adres van Meneer S waren gestuurd, bleven onbeantwoord.
Een nieuwe inbreuk, nog in 2006, zorgde voor een toeslag verhoogd naar 190 euro. Meneer S mocht zijn betalingen spreiden maar had de overschrijvingen na de derde betaling onderbroken. De invordering van de schuld is gebeurd door de tussenkomst van deurwaarders.
Er is geen bewijs meer van de aankoop van abonnementen na de maand mei in 2006. Meneer S had ongetwijfeld een maandabonnement kunnen kopen in een boekenwinkel. Hij vond het echter niet nodig zijn adreswijziging te melden en zijn klantenkaart bleef dan ook gekoppeld aan zijn vorige adres.
De inbreuk van 1 maart 2006 is bewezen. Voor deze overtreding blijft Meneer S nog 84 euro verschuldigd.
De ombudsman informeert Meneer S dat de wetgeving de deurwaarders of de MIVB niet meer toestaat bijkomende kosten bovenop de toeslag te vorderen. Zijn schuld bedraagt dus geen 107 euro, zoals de deurwaarders aanvankelijk eisten, maar wel degelijk 84 euro. De MIVB moet de deurwaarders aan deze bepaling herinneren.
Anderzijds staat de MIVB geen uitstel of spreiding meer toe voor de betaling van de schulden. Meneer S moet de deurwaarders zelf vragen om uitstel of spreiding van betaling. De deurwaarders zijn vrij om zijn voorstel al dan niet te aanvaarden.
Tenslotte vestigt de ombudsman de aandacht van Meneer S op het feit dat indien de betaling niet minnelijk gebeurt, de MIVB niet zal aarzelen om de zaak voor de rechtbank te brengen. Indien de rechtbank een beslissing treft in het voordeel van de MIVB, moet Meneer S waarschijnlijk ook de procedurekosten voor zijn rekening nemen.

Opmerking. Sinds maart 2009 hebben deurwaarders niet langer het recht om de inningskosten van toeslagen op te vorderen zonder gerechtelijk vonnis. Het minste wat een burger mag verwachten van een gerechtsofficier is dat hij de Wet naleeft.

2.1.3.3. Aanwezigheid in het gecontroleerde deel van de installaties zonder de intentie om te reizen

Ter herinnering. Er zijn geen klachten ingediend bij de ombudsman wegens dit soort incidenten in 2009.

2.1.3.4. Betwisting van de herhaling van incidenten

01039
Tijdens een controle in november 2008 kon Meneer F geen geldig vervoerbewijs voorleggen. Hij betwist de overtreding niet en betaalt 84 euro. De toeslag wordt echt verhoogd naar 190 euro op grond van een ander incident dat minder dan 24 maanden daarvoor was gebeurd. Volgens de MIVB blijft Meneer F het verschil tussen 190 en 84 euro, dus 106 euro, verschuldigd. De MIVB heeft hem hierover schriftelijk ingelicht op 12 december 2008. Meneer F betwist dit in een brief en voegt een attest bij van 19 december 2008, opgesteld door zijn vorige werkgever. Dit attest bewijst volgens hem dat hij "in januari 2007" over een jaarabonnement beschikte.
Uit het attest blijkt echter dat Meneer F niet meer in dienst was bij deze werkgever voor de eerste controle in 2007 en dat hij op het moment van de controle geen recht meer had op het abonnement. De MIVB ging evenwel akkoord om de verschuldigde toeslag voor dit eerste incident te verlagen tot 8 euro. Ze vindt dat het incident van november 2008 het tweede is in minder dan 24 maanden en eist een toeslag van 190 euro. De verlaging tot 8 euro voor het eerste incident schort de tweede toeslag niet op. Het blijft gelden als een overtreding in de 24 daaropvolgende maanden. Voor het tweede incident bedraagt de toeslag wel degelijk 190 euro waarvan Meneer F er 84 heeft betaald.
Ze heeft haar weigering aan Meneer F meegedeeld en gaat akkoord met een betalingsuitstel tot eind januari 2009. In dit geval laat het dossier de ombudsman niet toe een verlaging van de toeslag te vragen. Eind januari meldt Meneer F dat hij de schuld heeft betaald.

02029
Mevrouw S begaat een tweede overtreding binnen de 24 maanden. De toeslag is 190 euro. Maar Mevrouw S vindt dat het bedrag moet worden verlaagd naar 84 euro omdat, zo herinnert ze zich, de toeslag voor het eerste incident naar 8 euro was verlaagd. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman stelt vast dat, hoewel de toeslag van het eerste incident was verlaagd, het toch om een tweede overtreding binnen de 24 maanden gaat. De klacht is niet gegrond.

Opmerking. Als de MIVB de toeslag verlaagt naar 8 euro, past ze het regeringsbesluit toe dat de tarieven vastlegt. Dit is bijvoorbeeld het geval als de jaarabonnee het document niet heeft voorgelegd aan de controleur en hij een kopie ervan opstuurt binnen de 10 werkdagen. Dit neemt niet weg dat men een vervoerbewijs aan de controleur moet voorleggen en dat men, als dit niet is gebeurd, een overtreding heeft begaan. Bepaalde termen kunnen echter leiden tot verwarring, bijvoorbeeld als de MIVB schrijft dat het incident « zonder gevolg » is geklasseerd. Hoe dan ook schrijft de MIVB in dezelfde brief dat, in geval van herhaling, de toeslag voor het nieuwe incident 190 euro zal bedragen. De ombudsman stelt zich vragen bij het gebruik van de uitdrukking « geklasseerd zonder gevolg » Hij adviseert deze uitdrukking niet meer te gebruiken omdat ze tot verwarring leidt.

03007
Meneer V betwist het bedrag dat hij moet betalen naar aanleiding van drie begane overtredingen binnen de 24 maanden, terwijl hij bij de eerste overtreding een abonnement had. Zijn klacht aan de ombudsman is ontvankelijk.
Het gaat om drie overtredingen die het voorwerp uitmaken van een proces-verbaal, respectievelijk in februari 2008 en twee in january 2009. De opeenvolgende toeslagen bedragen 84, 190 en tenslotte 380 euro. Meneer V betwist de twee incidenten in 2009 niet maar wel dat van 2008. Hij heeft echter zijn schuld voor de twee onmiskenbare overtredingen niet vereffend. Hij kreeg een toeslag van 190 euro voor het eerste incident in 2009 en heeft daarvan 84 euro betaald. Voor het tweede incident in 2009 moest hij 380 euro neertellen, waarvan hij ook slechts 84 euroheeft betaald. De ombudsman beschikt over onvoldoende argumenten om het standpunt van Meneer V te verdedigen. Op 11 februari 2008 had Meneer V zijn abonnement vergeten. Het incident, waarvoor hij maar 8 euro moest betalen, blijft geregistreerd als het eerste van drie begane overtredingen binnen de 24 maanden. De toeslagen waarvan hij de bedragen betwist, dat wil zeggen die van januari 2009, blijven verbonden aan dit eerste incident. De twee incidenten van januari 2009 zijn al het tweede en het derde incident in 24 maanden. De klacht is niet gegrond.

08017
De zoon van Meneer B reisde zonder vervoerbewijs. Meneer B heeft reeds de toeslag van 84 euro binnen de gestelde termijn betaald. Twee maanden na de betaling van deze overtreding ontvangt Meneer B een aanmaning van de deurwaarders voor een bedrag van 106 euro. Meneer B vraagt om deze aanmaning in te trekken. De klacht bij de ombudsman is onontvankelijk omdat Meneer B geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
In enkel geval herinnert de ombudsman eraan dat de toeslag verhoogd is naar 190 euro omdat het gaat om een tweede overtreding binnen de vierentwintig maanden. Aangezien Meneer B slechts 84 euro heeft betaald, heeft de MIVB het dossier doorgegeven aan deurwaarders om de schuld te vorderen. De ombudsman adviseert Meneer B dat, indien hij de zaak wil aanvechten, eerst bezwaar in te dienen bij de MIVB of bij de deurwaarders die de MIVB heeft aangesteld. Indien Meneer B het dossier indiende bij de ombudsman, zou hij nieuwe elementen moeten aanvoeren. In die fase volstaat geen enkel argument om de MIVB te doen afzien van de toeslag die de tarieven opleggen.
Meneer B dient daarom een klacht in bij de deurwaarders en brengt de ombudsman ervan op de hoogte. Deze vestigt de aandacht van Meneer B op het feit dat hij geen dwingende of schorsende bevoegdheid bezit, zelfs wanneer de klacht ontvankelijk is. Hij is vooral niet bij machte om zich te verzetten tegen de maatregelen van de MIVB om een schuld te vorderen waarvan ze meent dat ze haar toekomt.

2.1.3.5. Administratieve kosten

Deze rubriek heeft geen onderwerp meer sinds 2008.

2.1.3.6. Invordering van de toeslagen

01006
Mevrouw V wendt zich tot de ombudsman voor een inningsincident van haar zoon begin december 2008. De klacht is ontvankelijk.
Uit onderzoek door de MIVB blijkt dat het incident al was vooropgegaan door een vorig binnen de 24 maanden. Hoewel het eerste incident « gerangschikt » werd door de betaling van een toeslag verlaagd naar 8 euro, wordt het nog steeds beschouwd als een eerste incident binnen de 24 maanden. Het incident van december 2008 heeft dus geleid tot een toeslag verhoogd naar 190 euro.
Mevrouw V had 84 euro betaald. Ze moet nog 106 euro betalen.
Mevrouw V vraagt de MIVB rekening te houden met de omstandigheden. De afdeling Beheer van de Inbreuken zou bereid zijn het incident te klasseren indien Mevrouw V een jaarabonnement kocht. Maar Mevrouw V merkt op dat haar zoon binnen een half jaar zijn studies in België beëindigt en daarna waarschijnlijk naar het buitenland vertrekt zodat hij aan een jaarabonnement niets heeft. Dit abonnement kost 415 euro.
Mevrouw V stelt voor 6 maandabonnementen te kopen voor telkens 41,50 euro per abonnement.
De MIVB aanvaardt het schriftelijke voorstel van Mevrouw V, op voorwaarde dat de eerste reeks van drie maandabonnementen onmiddellijk wordt aangekocht en de overige abonnementen zo snel mogelijk daarop volgen.

01023
De zoon van Meneer B reisde zonder vervoerbewijs. Meneer B legt uit dat de automaat bij de bushalte niet functioneerde en dat hij geen baar geld bij zich had. Meneer B heeft de dienst Beheer van de Inbreuken gevraagd rekening te houden met overmacht en de zaak te klasseren. Dit verzoek werd geweigerd.
Meneer B roept de bemiddelingsdienst in. De klacht is ontvankelijk maar de ombudsman beschikt over geen enkel argument waarmee hij een voorstel kan formuleren ten gunste van de zoon van Meneer B.

01028
Meneer V woont in de provincie. Hij is gescheiden sinds twee jaar en heeft het hoederecht over zijn dochter. Tijdens meerdere bezoeken aan haar moeder in Brussel heeft de dochter het openbaar vervoer gebruikt zonder te betalen. De moeder weigert de boetes te betalen.
Meneer V informeert zich. Hij heeft geen klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.
Toch informeert de ombudsman Meneer V over de staat van het dossier. Er zijn twee overtredingen begaan binnen de 24 maanden, de eerste voor « meerdere rittenkaart niet afgestempeld », de tweede « zonder vervoerbewijs ». De twee toeslagen, respectievelijk 84 en 190 euro, blijven onbetaald. De MIVB heeft de invordering toevertrouwd aan deurwaarders. De ombudsman raadt Meneer V aan contact op te nemen met de dienst Invordering van de MIVB.

01041
Mevrouw T is verbaasd als ze een kennisgeving ontvangt van een vonnis waarin ze veroordeeld wordt tot de betaling van 285,72 euro wegens een inningsincident. Mevrouw T beweert dat er een vergissing in het spel is. Enerzijds heeft Mevrouw T zich nog niet gericht tot de MIVB. Anderzijds is de ombudsman niet bevoegd om zich tegen een gerechtelijke beslissing te verzetten. De klacht is onontvankelijk.

01042
Meneer K verklaart dat hij niet betaalt voor het openbaar vervoer en dat hij geen gevolg zal geven aan het proces-verbaal van de MIVB. De ombudsman informeert hem dat zijn klacht onontvankelijk is en legt hem uit hoe hij te werk moet gaan. Hij verklaart aan Meneer K dat hij zich niet tegen de acties van de MIVB kan verzetten als deze een schuld int waarvan ze meent dat ze haar toekomt, noch heeft hij enige dwingende bevoegdheid.

02003
Mevrouw R moest zich naar het ziekenhuis haasten waar een naaste zojuist werd opgenomen op de afdeling intensieve zorgen. In haar haast had ze vergeten haar ritkaart te ontwaarden. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar had ingediend bij de MIVB. Desondanks verzoekt de ombudsman de dienst Beheer van Inbreuken om enige toegeeflijkheid indien de stresstoestand van Mevrouw R gegrond blijkt. In realiteit heeft de MIVB nooit geen dossier geopend.

02013
Mevrouw A vraagt de MIVB een toeslag te annuleren. Ze richt zich nu tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.
Mevrouw A legt uit dat ze systematisch heen en weer reist tussen Munthof en Louisa zonder vervoerbewijs, waar ze zich dan naar het loket begeeft om vandaar haar reis voort te zetten. Daarbij verklaart ze dat ze de situatie aan het station Munthof perfect kent - namelijk dat er ticketautomaten zijn die muntstukken aanvaarden (en bankkaarten maar geen bankbiljetten) en dat er geen geopend loket is. De MIVB begrijpt niet waarom Mevrouw A, die de situatie kent, geen muntstukken bij zich heeft om een ticket te kopen aan het station Munthof. Als ze verkiest haar vervoerbewijs te kopen aan het loket van Louisa, zou ze rechtstreeks de metro kunnen nemen naar Louisa, dat op dezelfde afstand ligt van haar woonst als het station Munthof.
De toeslag blijft volledig verschuldigd. Ze heeft nog de mogelijkheid om sociale redenen in te roepen voor een redelijke betalingstermijn of een spreiding van de betalingen. De ombudsman raadt haar tevens aan te controleren of ze niet aan de voorwaarden voldoet voor het verkrijgen van een abonnement tegen verlaagd tarief.
Hij voegt er aan toe dat hij niet bevoegd is om zelf de boete te annuleren of zich te verzetten tegen een eventuele gerechtelijke beslissing.

02019
Meneer V vraagt om de betaling van zijn toeslag te spreiden over verschillende maanden. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman raadt Meneer V aan om contact op te nemen met de dienst Inning van de MIVB.

03024
Meneer C betwist de toeslag niet maar vraagt betalingsfaciliteiten. Meneer C heeft zich nog niet tot de MIVB gericht. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman stelt Meneer C voor zich te wenden tot de dienst Schuldvorderingen.

03033
Mevrouw C betwist de toeslag niet die ze moet betalen maar vraagt om een aflossing van telkens 12 euro per maand. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Mevrouw C is nog 76 euro verschuldigd. De MIVB kan haar enkel de betalingstermijn toekennen indien ze rechtstreeks een schriftelijk verzoek indient. Aangezien de beloofde betalingstermijn niet is nagekomen, draagt de MIVB de zaak over aan een deurwaardersbureau.

05009
Meneer N vraagt om zijn overtredingsdossier te onderzoeken. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. Het incident is het tweede in minder dan 24 maanden. Tijdens het vorige incident beschikte Meneer N over een gratis abonnement maar had dat niet voorgelegd aan de controleur. Hij had 8 euro betaald, maar de betaling kwam te laat. De MIVB vordert nog 76 euro voor het eerste incident. De MIVB heeft de deurwaarders belast met het innen van deze schuld. Deze situatie stemt de MIVB niet toegeeflijk. Ze laat de MIVB ook niet meer toe om afbetalingstermijnen toe te staan voor het tweede inningsincident.
Meneer N betwist de tweede overtreding niet maar voert argumenten aan. Hij was gehaast omdat hij met zijn nieuwe job begon. De controleur heeft hem aangeraden een abonnement te kopen, wat hij gedaan heeft.
De ombudsman merkt op dat de raad van de controleur zonder twijfel nieuwe overtredingen heeft vermeden maar dat de aankoop van een abonnement de betaling van de volledige toeslag niet opschort voor de reeds begane overtreding.
De MIVB toont zich ontoegeeflijk over de betaling van de 84 euro van de tweede overtreding, waarvan 8 euro al vereffend zijn. De ombudsman verneemt anderzijds dat de MIVB de 76 euro kwijtscheldt die Meneer N nog moet betalen voor zijn eerste overtreding, op voorwaarde dat de 76 resterende euro voor de nieuwe overtreding zonder fout betaald worden binnen een door een MIVB gestelde termijn.

05029
Meneer E wordt gedagvaard door de Vrederechter wegens een onbetaalde toeslag sinds 2005. Meneer E vraagt om tussenkomst van de ombudsman. Aangezien de zaak voor de rechtbank is gebracht, moet de ombudsman zich terugtrekken. De ombudsman stelt voor om contact op te nemen met de deurwaarders vóór de zitting.

05034
Als gevolg van een inningsincident heeft Mevrouw C een aanmaning van deurwaarders gekregen. Ze vraagt de tussenkomst van de ombudsman. Mevrouw C is nog een bedrag verschuldigd van 350 euro wegens een vonnis van de politierechtbank. De klacht is niet ontvankelijk. Indien de klacht wel ontvankelijk was, zou de ombudsman van de tussenkomst moeten afzien omwille van het vonnis.

05060
Meneer M betwist de drie toeslagen die de MIVB van hem verlangt. Hij verklaart dat hij nooit een duidelijk antwoord heeft gekregen op zijn betwistingen. De MIVB heeft het dossier overgedragen aan gerechtsdeurwaarders.
De klacht van Meneer M is ontvankelijk.
De MIVB heeft ten laste van Meneer M drie opeenvolgende proces-verbalen opgesteld voor het reizen zonder geldig vervoerbewijs. Meneer M betwist de eerste overtreding die plaatsvond in oktober 2007. Hij betwist niet de twee andere van 2009 waarvoor hij omstandigheden inroept die zijn overtredingen zouden kunnen rechtvaardigen. De MIVB vordert 84 euro voor het eerste incident, 190 voor het tweede en 380 voor

het derde. Meneer M heeft 87 euro betaald, vervolgens 84 en nog eens 84. De MIVB heeft daarom het recht het verschil tussen 654 en 255, dus 399 euro, in te vorderen.
De MIVB benadrukt dat Meneer M het eerste incident pas heeft betwist nadat hij de 87 euro betaald had. De MIVB heeft een kopie ontvangen van deze betwisting terwijl het dossier al geklasseerd was. Blijft nog de vraag of het bezwaar voldoende gemotiveerd was om de toeslag te laten annuleren. Meneer M verklaart daarover dat hij twee kaarten bezit: een oude ritkaart die de automaat geweigerd had; en een 10 rittenkaart die hij niet afgestempeld had. Hij had dus wel degelijk geen geldig vervoerbewijs bij zich. Er was voor de MIVB dan ook geen enkele reden om de toeslag kwijt te schelden.
De twee volgende incidenten zijn bijgevolg al het tweede en het derde incident in 24 maanden.
De omstandigheden van deze twee incidenten, die telkens leidden tot de tussenkomst van de federale politie, stemmen de MIVB niet toegeeflijk. De ombudsman informeert Meneer M dat hij onvoldoende argumenten heeft.

06012
Meneer M vraagt om een toeslag in drie schijven te betalen. De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman herinnert Meneer M eraan dat hij de uiterste betalingsdatum heeft overschreden. De MIVB heeft deurwaarders ingeschakeld voor de inning. De ombudsman stelt voor om te onderhandelen met de deurwaarders. Meneer M zou drie gelijke betalingstermijnen kunnen voorstellen en de eerste schijf onmiddellijk aflossen. Hij zou zelfs de tussenkomst van de deurwaarders kunnen vermijden door zijn voorstel onmiddellijk naar de dienst Schuldvorderingen van de MIVB te sturen.

06023
Meneer T heeft gesolliciteerd bij de MIVB. Hij heeft zijn vorige job opgegeven. De MIVB heeft zijn kandidatuur opgeschort omdat hij nog twee toeslagen moet betalen. Meneer T betwist de toeslagen niet. Hij wendt zich tot de ombudsman om een oplossing te zoeken. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman stelt Meneer T voor de toeslagen te betalen voordat het dossier wordt overgedragen aan deurwaarders. Meneer T laat de ombudsman weten dat hij de twee bedragen heeft betaald maar dat hij zijn oude job terug opneemt en van zijn kandidatuur bij de MIVB afziet.

06026
Meneer D komt tussen om te vragen of zijn schoonzoon een bedrag van 380 euro dat hij nog aan toeslagen verschuldigd is in verscheidene schijven mag afbetalen. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
De afdeling Schuldvorderingen van de MIVB verklaart dat de vorige schulden vereffend zijn. Ze zou bereid zijn om een afbetalingsplan op te stellen. Hiervoor moet de schoonzoon van Meneer D zelf het voorstel schriftelijk indienen. De MIVB zal waarschijnlijk de afbetaling in maximum 4 termijnen aanvaarden. Hij moet het afbetalingsplan afwachten voordat hij de eerste storting kan uitvoeren.

08009
Na een controle van zijn vervoerbewijs dat niet in orde was, moet Meneer D een toeslag betalen van 84 euro. Hij heeft betaald binnen de termijn. Enkele dagen later vordert de MIVB een aanvullende bedrag van 106 euro. Meneer D vraagt uitleg en indien nodig de toekenning van een extra betalingstermijn. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
Het bedrag van 190 euro is verschuldigd omdat het gaat om een tweede overtreding in 24 maanden. Op het moment van de vaststelling weet de controleur niets over de vorige overtredingen. Hij overhandigt Meneer D een "document met nuttige informatie" en een overschrijvingsformulier voor het bedrag van 84 euro. Vervolgens stuurt de MIVB het proces-verbaal op met het precieze bedrag, zijnde 190 euro als het om een tweede overtreding gaat. De ombudsman voegt eraan toe dat de MIVB hem heeft toegestaan om Meneer D te informeren dat ze ermee akkoord gaat om de betalingstermijn met enkele dagen te verlengen.

08010
Meneer L klaagt dat hij gedwongen werd om een toeslag te betalen terwijl hij een maandabonnement bezit. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
Het abonnement werd aangeschaft na de controle. De toeslag bedraagt 84 euro. Meneer L heeft een overschrijving van 8 euro uitgevoerd. Nadat hij door de MIVB werd ingelicht dat het bedrag van de toeslag 84 euro bedroeg, heeft Meneer L de overige 76 euro betaald. Meneer L heeft geen enkele reden om te klagen.

08034
De dochter van Mevrouw D heeft de controleurs een tramkaart voorgelegd die niet ontwaard was. Mevrouw D betwist dit niet. In het vooruitzicht van de schoolinschrijvingskosten wenst zij de betaling van de toeslag van 84 euro te spreiden. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt Mevrouw D aan de MIVB een afbetalingsplan in vier termijnen voor te stellen.

09029
De controleurs hebben vastgesteld dat de zoon van Meneer B zonder vervoerbewijs reisde. Meneer B betwist het proces-verbaal niet maar hij stelt voor om de toeslag in vier termijnen af te betalen. Hij schrijft de MIVB en stuurt een kopie naar de ombudsman. De ombudsman vindt dat het hier om een klacht gaat. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij minder dan 30 dagen geleden bij de MIVB werd ingediend.
De afdeling Beheer van de Inbreuken blijft bij haar beslissing om de toeslag te vorderen. De afdeling Schuldvorderingen van haar kant neemt contact op met Meneer B zodra ze zijn voorstel tot een afbetaling in termijnen heeft nagezien.

09031
De controleurs hebben vastgesteld dat Meneer D tweemaal om de vier dagen zonder vervoerbewijs reed. Meneer D verklaart dat hij een abonnement had. Hij vraagt de MIVB om een afbetalingsplan op te stellen. Zijn klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman informeert zich desondanks over de staat van het dossier en brengt met toestemming van de MIVB Meneer D daarvan op de hoogte. Twee proces-verbalen zijn opgesteld in augustus 2009. Meneer D was toen houder van een gratis jaarabonnement geladen op een MoBIB-kaart. In september gaf Meneer D zelfs het verlies van de kaart aan en kreeg hij een duplicaat. Daarom volstond het in augustus 8 euro te betalen binnen de 10 werkdagen en de kaart voor te leggen. Deze voorlegging is niet nodig als de kaart in een Bootik of een Kiosk van de MIVB werd aangekocht. Bij gebrek aan deze betaling en eventueel de voorlegging wordt de toeslag verhoogd naar 84 euro per incident door toepassing van het

regeringsbesluit inzake de tarieven. De MIVB heeft dus zeker het recht om twee keer 84 euro, dus 168 euro, te vorderen. De ombudsman herinnert Meneer D er tevens aan dat verscheidene toeslagen onbetaald zijn gebleven (twee in 2000, één in 2001 en nog één in 2002). Hij voegt eraan toe dat Meneer D het voorstel om de betaling van 168 euro te spreiden moet indienen bij de deurwaarders die belast zijn met de inning. Het is in het belang van Meneer D om deze schuld zo snel mogelijk af te lossen.

10023
Een moeder van een groot gezin is de MIVB 486 euro verschuldigd voor de toeslagen van haar zoon. Ze voedt haar zes kinderen alleen op. Ze heeft abonnementen gekocht voor vier van hen begin oktober. De twee andere gebruiken het openbaar vervoer niet. Ze heeft ook 84 euro betaald voor de tweede toeslag van haar zoon N. Mevrouw P heeft zich gewend tot de MIVB maar deze heeft haar argumenten verworpen. Ze heeft de ombudsman gevraagd haar te helpen om een compromis te vinden voor de nog te betalen 486 euro. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman informeert de klaagster dat het normaal is dat de MIVB haar argumenten niet in aanmerking neemt nu de overtredingen niet meer betwist worden. Desondanks heeft de MIVB de reeks dossiers van de klaagster met spoed onderzocht. Behalve de nog onbetaalde schulden van meer dan vijf jaar geleden toont het dossier nog drie recente overtredingen in minder dan twee jaar. De eerste toeslag werd pas betaald na tussenkomst van deurwaarders. De 84 euro betaald voor de voorlaatste overtreding vormen slechts een deel van de toeslag van 190 euro. De laatste toeslag van 380 euro is nog volledig verschuldigd.
Rekening houdend met de situatie van deze moeder van een kroostrijk gezin en de aankoop van drie jaarabonnementen, scheldt de MIVB de schuld van de voorlaatste toeslag kwijt. De laatste toeslag wordt teruggebracht op 84 euro alsof het een eerste overtreding betreft, in plaats van 380. Daarbij aanvaardt de MIVB de betaling van de 84 € in twee opeenvolgende maandelijkse aflossingen, waarvan de eerste op het einde van de lopende maand. Kortom, in plaats van 486 euro vordert de MIVB 84 euro, af te lossen in twee schijven van telkens 42 euro.

10029
Mevrouw O reisde zonder vervoerbewijs. Het incident dateert van verscheidene jaren geleden. Mevrouw O is verbaasd dat de deurwaarders een bedrag van 500 euro eisen. De klacht is ontvankelijk. Maar de zaak werd berecht en het vonnis is uitvoerbaar. De ombudsman kan zich niet tegen een rechterlijke beslissing verzetten, noch de gerechtsprocedure belemmeren. Daarom kan hij niet tussenkomen.

2.2. Netwerk

In april 2009 bracht de sluiting van de Kleine Ring een aanpassing met zich mee van het metronetwerk. Ook worden nog enkele andere aanpassingswerken uitgevoerd op het netwerk van de trams en de bussen. De voorbereidingen hebben het netwerk vanaf de maand maart gehinderd.
Tijdens deze overgangsperiode reden de metrostellen al volgens hun definitieve traject, terwijl de reizigers werd verzocht over te stappen bij Beekkant.

Niet iedereen houdt van verandering. De MIVB zal echter open moeten staan voor de problemen van haar klanten. Voor duizenden pendelaars betekende het een langer traject en veel ongemak door de overvolle voertuigen en installaties.

De ombudsman heeft 33 specifieke klachten ontvangen over de organisatie van de metro, met een piek van 10 klachten in april, 9 klachten in maart en hetzelfde aantal in mei. De 5 laatste klachten waren gelijkmatig verspreid over de maanden juni tot oktober.

Dat is iets meer dan de helft van de 61 klachten over het netwerk. We mogen niet vergeten dat de metro instaat voor iets meer dan de helft van de verplaatsingen met het openbaar vervoer.

De organisatie van het netwerk is het voorwerp van permanente klachten. In 2007 en 2008 had de MIVB het bus- en tramnetwerk geherstructureerd zonder aan het metronetwerk te raken. in 2007 had de ombudsman 41 klachten ontvangen over het netwerk, wat 18% uitmaakte van alle klachten. In 2008 kreeg hij er 61, goed voor 10% van de klachten. De 61 klachten (13%) in 2009 zijn niets buitengewoons.

Na de voltooiing van de metrolus begin april 2009 zijn vooral klachten binnengelopen over de trajecten vanaf het Zuidstation. De ombudsman heeft de MIVB onmiddellijk op de hoogte gebracht. Waarvan akte. De MIVB heeft onmiddellijk de cadans van de metrostellen op de lijnen 2 en 6 verbeterd en is blijven aandacht besteden aan deze gevoelige technische kwestie.

Er zijn een zestal klachten over de haltes (1% van alle klachten), wat nauwelijks meer is dan de vorige jaren (5 in 2008 en 5 in 2007).

2.2.1. Lijnen en dienstregelingen

01017
Meneer V klaagt dat er vertragingen zijn op de lijnen 33, 55 en 59.
De klacht is niet ontvankelijk. De redenen van deze vertragingen worden buiten bemiddeling behandeld.

01034
Mevrouw G meldt dat bus 88 zijn reisweg heeft gewijzigd zonder verklaring. De klacht is niet ontvankelijk. De omleiding is heel kort en de bus doet dezelfde haltes aan.

01035
De MIVB heeft geweigerd Meneer X te vergoeden voor een traject dat hij met de taxi moest afleggen als gevolg van een spontane staking van het openbaar vervoer. Zijn klacht is niet ontvankelijk. Hij is niet gegrond.

01040
Mevrouw C klaagt over de organisatie van het openbaar vervoer in het algemeen (wijzigingen van lijnen, vertragingen, ongemakken). De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

01053
In oktober 2008 heeft Mevrouw F zich tot de MIVB gericht voor de vergoeding van de kosten van een bedevaart, die 11 euro kostte. Tram 23 die haar naar de instapheuvel van de bus moest brengen, is nooit komen opdagen. In januari 2009 meldt zij de ombudsman dat ze nooit een antwoord heeft gekregen van de MIVB. De klacht is ontvankelijk. Dankzij de tussenkomst van de ombudsman heeft de afdeling Klantenrelaties van de MIVB haar een 10 rittenkaart gestuurd ter waarde van 11,50 euro.

02016
Mevrouw C, die invalide is, wilde een speciaal vervoer bestellen. Mevrouw C werd slecht ontvangen. De MIVB kon haar geen voldoening geven. Ze richt zich tot de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk. Haar probleem wordt buiten bemiddeling opgelost. Het probleem zat haar in het feit dat de minibusjes op woensdag ook dienen om de minder valide scholieren te vervoeren.

03002
Meneer C verklaart dat hij een afspraak gemist heeft omdat de metro niet verder ging dan Beekkant, terwijl hij naar Simonis wilde rijden. Hij vraagt om een schadevergoeding. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman stelt vast dat er geen voorbeelden bestaan van een schadevergoeding die de MIVB in een dergelijke situatie zou hebben betaald. Door akkoord te gaan met deze schadevergoeding, zou de MIVB afbreuk doen aan de gelijke behandeling van haar klanten. Bijgevolg kan de ombudsman geen voorstel doen. De klacht is niet gegrond.

03016
Meneer P klaagt over de werking van de metro, vooral wat de piekuren betreft. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03035
Mevrouw C is invalide. Ze heeft een special vervoer besteld om naar een afspraak te gaan.
Mevrouw C vraagt om het uur van terugkeer, dat niet juist is, te veranderen. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
De ombudsman neemt contact op met de dienst van de minibussen. Deze organiseert het vervoer op het door Mevrouw C gewenste uur.

03040
Meneer J klaagt over de ondermaatse kwaliteit van het openbaar vervoer na de nieuwe herstructering van het netwerk. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03041 – 03042 – 03045 – 03047 - 03049 – 03050 – 03052 – 04004 - 04007
Deze nieuwe klachten hebben hetzelfde onderwerp : de werking van de metro. De klachten zijn rechtstreeks aan de Ombudsman gericht zonder voorafgaand bezwaar bij de MIVB. Bijgevolg zijn ze niet ontvankelijk.

04008
Mevrouw A klaagt over de lage frequentie van lijn 97. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04011 – 04012 – 04013 – 04014 - 04024
Deze vijf klachten hebben hetzelfde onderwerp als de klachten 03002, 03016, evenals de negen klachten 03041 tot 04007 : de werking van de metro. De klachten zijn rechtstreeks aan de Ombudsman gericht zonder voorafgaand bezwaar bij de MIVB. Bijgevolg zijn ze niet ontvankelijk.

04033
Meneer P klaagt over de negatieve gevolgen van de metroherstructurering voor de pendelaars. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04034
Meneer C klaagt over de herhaaldelijke vertragingen op buslijn 76. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04035
Mevrouw D klaagt over de slechte organisatie van de metro. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04038
Mevrouw D vraagt een attest van vertraging. Buiten bemiddeling wordt haar aangeraden zich te wenden tot het contactcentrum van de MIVB.

05001
Mevrouw B klaagt over de slechte werking van de metro. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05004
Meneer H klaagt over de werking van de metro. Hij betreurt vooral dat de reizigers de tijd niet hebben om op- noch uit te stappen. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
De ombudsman vestigt de aandacht van Meneer H op het feit dat het redelijk lijkt niet op een metrostel op te stappen dat al volgeladen zit; vooral als de volgende metro 3 minuten later komt. Meneer H wijst erop dat sommige reizigers niet konden uitstappen. De ombudsman vraagt of de deuren tenminste zijn opengegaan. Als dat het geval is, moeten de reizigers die het dichtst bij de deuren staan en hun intentie tonen om uit te stappen, worden doorgelaten.

05005
Mevrouw D klaagt over de slechte werking van de metro. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05008
Mevrouw S heeft zich bij de MIVB beklaagd over de werking van de lijn 92 en heeft nog steeds geen antwoord gekregen. De ombudsman vraagt haar om na 30 dagen terug te komen.

05011
Meneer P klaagt over de slechte werking van de metro. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05012
Meneer M, die in Ukkel woont, klaagt dat er onvoldoende verbindingen zijn met zijn woongebied. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Buiten bemiddeling worden hem meerdere voorstellen gedaan.

05013
Meneer M woont op de Prins van Oranjelaan. Hij wil dat bus 43 er niet meer langsrijdt. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat.

05018
Meneer V klaagt over de slechte werking van de metro. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05022
Mevrouw G klaagt over de slechte organisatie van tramlijn 92. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05024 – 05046 - 05047
Deze drie klachten hebben hetzelfde onderwerp als klachten 03002, 03016, de negen klachten 03041 tot 04007, klacht 04008, de vijf klachten 04011 tot 04024 en de klachten 04033 en 04035: de werking van de metro. De klachten zijn rechtstreeks aan de ombudsman gericht zonder voorafgaand bezwaar bij de MIVB. Bijgevolg zijn ze niet ontvankelijk.

05055
Mevrouw D klaagt over de plaatsing van een halte van lijn 54 en over de werking van lijn 97.
De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

06006 (zie ook 200709017)
Mevrouw C vraagt om de plaatsing van een bijkomende halte voor bus 27, ter hoogte van « Centre des Pléiades », vóór de eindhalte Andromeda. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman geeft de boodschap door aan de Directie Vervoeraanbod, die aanvankelijk het idee ondersteunt. Een gedetailleerde studie toont echter dat de modificatie van de reisweg te hoge kosten met zich meebrengt. De MIVB ziet voorlopig van de plannen af.

06030
Meneer D uit hevige kritiek op de werking van de nieuwe metro en vraagt om een schadevergoeding voor de ondervonden problemen. Het antwoord van de MIVB voldoet niet aan zijn verwachtingen. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman vindt dat de klacht van Meneer D bij de MIVB veeleer verlangt naar een commerciële gunst terwijl zijn klacht bij de ombudsman spreekt over een contractbreuk waarvoor hij schadevergoeding eist. De MIVB weigert de commerciële tegemoetkoming. De ombudsman vindt dat het commerciële gebaar een ongelijk karakter heeft indien de schadevergoeding niet aan alle reizigers wordt uitbetaald die gelijkaardige nadelen ondervonden hebben. Niet iedereen ondervindt bovendien problemen bij eenzelfde vertraging. Daarom zou het niet juist zijn iedereen dezelfde schadevergoeding uit te keren. Het lijkt de MIVB dan ook redelijk om in dergelijke gevallen geen commerciele gebaren toe te staan. Wat een schadevergoeding voor contractbreuk betreft, is niet aan de voorwaarden voldaan. Eerst en vooral moet er sprake zijn van contractbreuk. Zelfs een staking van meerdere weken heeft geen aanleiding gegeven tot het betalen van schadevergoedingen aan de abonnees. Meer nog, tijdelijke - zelfs langdurige en herhaardelijke onderbrekingen kunnen niet gelijkgesteld worden met contractbreuk. De MIVB benadrukt dat de dienstregelingen indicatief zijn. Het is in praktijk onmogelijk om een dienstregeling strikt op te volgen. Om een schadevergoeding te verkrijgen moet de klager een bewijs aanvoeren van de schade, de eraan verbonden kosten en het verband tussen de aangeklaagde situatie en de geleden schade. Aan deze voorwaarden wordt hier lang niet voldaan. Bijgevolg is de klacht niet gegrond.

07003
Meneer G klaagt over het feit dat bus 14/15, die vertrekt vanaf het Noordstation richting UZ, regelmatig twee minuten voor het voorziene uur zijn halte verlaat. Hij vindt ook dat de meeste MIVB-bestuurders niet voldoende tweetalig zijn. Het antwoord van de afdeling Klantenrelaties stelt hem niet tevreden. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman vindt het onaangenaam dat de klant 20 minuten moet wachten omdat een bus zijn halte drie minuten te vroeg heeft verlaten. Hij leidt daaruit af dat de MIVB zich strikt aan de uurregelingen moet houden of de klanten moet informeren dat er beperkingen zijn in het kader van de frequenties. Het blijkt dat de MIVB in de praktijk kiest voor een compromis die de meerderheid van de gebruikers tevreden stelt. De bestuurder moet echter de instructies opvolgen, zelfs indien deze een vervroegd vertrek voorzien. Wat de tweetaligheid betreft, twijfelt de ombudsman niet aan de bevindingen van Meneer G, maar voegt er desondanks aan toe dat hij over dit onderwerp maar weinig klachten ontvangt.

07018
Meneer C klaagt bij de ombudsman nadat hij zich tot de MIVB heeft gewend omtrent de herstructurering van metro in april 2009. De klacht is ontvankelijk. Meneer C voegt in bijlage een tekst toe van de MIVB. De ombudsman vraagt Meneer C te verduidelijken wat hem in de tekst niet schikt. Meneer C weigert uit te geven. De ombudsman kan de klacht onmogelijk behandelen en informeert Meneer C.

08003
Mevrouw M klaagt over de slechte werking van de nieuwe metro. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

09002
Meneer M, een regelmatige abonnee, klaagt over de werking van de nieuwe metro en over de voertuigen van lijn 51. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

09003
De klacht van Meneer P is tweeledig. Enerzijds rijdt bus 47 van Needer-Over-Heembeek niet meer in de stad sinds 31 augustus. Meneer P vraagt om de vroegere situatie te herstellen, toen er drie bussen per uur naar De Brouckère reden. Het antwoord van de MIVB geeft hem geen voldoening. Zijn klacht is ontvankelijk.
De ombudsman vestigt de aandacht van Meneer P op het feit dat de MIVB deze herstructurering als een verbetering beschouwt.
Meneer P klaagt ook over een incident op lijn 3 dat diezelfde morgen gebeurde. Deze tweede klacht is niet ontvankelijk omdat de MIVB de tijd moet krijgen om te antwoorden. Meneer P komt niet meer terug bij de ombudsman.

10017
Meneer S klaagt over de werking van de metro tijdens piekuren. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

10018
Meneer D klaagt dat de uurregeling van de 53 niet wordt gerespecteerd bij de halte waar hij gewoonlijk opstapt. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Het blijkt dat, aan deze halte en op dat uur, Meneer D andere trajecten zou kunnen nemen om tijd te winnen. De ombudsman brengt hem daarvan op de hoogte. Meneer D bedankt hem en is van plan de alternatieven te proberen die de ombudsman heeft voorgesteld.

10031
Meneer N meldt vertragingen op de lijn 51, in het bijzonder tussen 6u40 en 6u55. Hij klaagt regelmatig over het gebrekkig comfort van de voertuigen. Het antwoord van de dienst Klantenrelaties geeft hem geen voldoening. Meneer N vindt dat een te algemeen antwoord blijk geeft van een gebrek aan respect tegenover de klant. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman vraagt de MIVB om haar antwoord te verduidelijken. Vervolgens stuurt hij een gedetailleerd antwoord naar de klager. Hij voegt eraan toe dat hij rekening zal houden met deze klacht in de aanbevelingen van zijn jaarlijks rapport.

Opmerking. Omdat de MIVB meerdere klachten ontvangt over dezelfde of gelijkaardige onderwerpen, is het belangrijk dat ze een bijna identiek antwoord formuleert. Omdat deze maatregel het antwoord vaak onpersoonlijk doet klinken, geeft het sommige klagers een negatieve indruk. De MIVB zou erop kunnen letten haar algemene antwoorden aan te vullen met enkele elementen die getuigen van haar aandacht voor de schrijver in kwestie.

11019
Mevrouw B klaagt over lijn 49. De bus rijdt onregelmatig en de vertragingen blijven zich herhalen. Ze heeft al klacht ingediend bij de MIVB maar vindt het antwoord niet bevredigend. Ze vraagt de ombudsman hoe ze een attest voor vertraging kan bekomen. De klacht is ontvankelijk.
Lijn 49 is een van de meest onregelmatige van het netwerk en tevens de lijn waarover de klanten zich het meest ontevreden tonen in de vragenlijsten. Er is geen simpele oplossing omdat dit aanpassingswerken van het wegennet zou vergen. Deze werken duren lang en kosten veel. Er is nog veel werk aan de winkel.
De ombudsman informeert Mevrouw B dat de website www.stib.be een link bevat voor de aanvraag van het attest.

11023
Meneer W klaagt over lijn 21. De rijtuigen zitten vaak propvol en hebben vertraging. Op zekere dag is er gedurende 30 minuten geen enkele bus voorbijgekomen tijdens het spitsuur.
De klacht werd niet ingediend bij de MIVB. Daarom is hij voor de ombudsman niet ontvankelijk.
De ombudsman informeert Meneer W hierover buiten bemiddeling. Op diezelfde dag en datzelfde uur stond een bus 21 buiten dienst wegens een botsing. Het ongeval heeft de hele lijn onderbroken gedurende minstens 20 minuten. Daarna reden de bussen van deze lijn weer normaal.

2.2.2. Haltes

01010
Meneer G klaagt over het feit dat de haltes van de Jetselaan bevroren zijn. De klacht is niet ontvankelijk.

02002
Als gevolg van een incident klaagt Meneer M over een gebrek aan informatie bij een halte van bus 54. De klacht is niet ontvankelijk. De « netwerkinformatie » wordt hem buiten bemiddeling overhandigd.

02014
Meneer W dient een klacht in over de plaatsing van een tijdelijke bushalte voor zijn woonst. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat.

06002
Een bushalte werd geplaatst voor de tuin van Mevrouw G. Ze is verplaatst, maar het bord is achtergebleven. Mevrouw G krijgt regelmatig proces-verbalen voor verboden parkeren. Mevrouw G vraagt om het overbodige bord weg te halen. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat. Desondanks geeft de ombudsman de boodschap door aan de MIVB en informeert de klaagster. De MIVB neemt contact met haar op.
De MIVB haalt het overbodige bord weg. Mevrouw G bedankt.

06010
Het betreft een collectieve klacht door werknemers van een Europese instelling. De klagers melden een gebrek aan veiligheid op lijn 12 (Airport). Ze vragen ook om de plaatsing van een schuilhuisje. De klagers hebben zich nog niet tot de MIVB gericht. De klacht bij de ombudsman is dus niet ontvankelijk.
De bemiddelingsdienst geeft de klacht door aan afdelingen van de MIVB die rechtstreeks betrokken zijn zoals de dienst Klantenrelaties, Vervoeraanbod en Ontwikkeling van het net. Werkzaamheden zijn voorzien in 2010.

11031
Mevrouw V, die ouder is dan 80 jaar, klaagt over de afschaffing van de halte van bus 41 naar het Instituut Deux-Alice. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
De ombudsman verneemt dat de verbinding zal worden hersteld zodra de werkzaamheden aan de riolering beëindigd zijn. Hij informeert de klaagster hierover. Enkele dagen later zijn de werkzaamheden ten einde en wordt het traject hersteld.

2.3. Agenten

2.3.1. Niet gerespecteerde haltes

03029
Meneer V klaagt dat een buschauffeur de halte voorbijgereden is. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

11013
Mevrouw E klaagt dat de buschauffeur bij de eindhalte is vertrokken zonder de klanten te laten opstappen. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

2.3.2. Manier van besturen (en GSM)

01033
Mevrouw V vestigt de aandacht van de ombudsman op het gevaar dat een buschauffeur van lijn 66 vormt doordat hij telefoneert achter het stuur. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

02006
Meneer D wijst op de gevaarlijke rijstijl van een buschauffeur. De ombudsman informeert Meneer D dat verkeersovertredingen niet binnen de bevoegdheid vallen.

03025
Meneer V klaagt een buschauffeur aan die telefoneert tijdens het rijden. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03044
Meneer V klaagt over de rijstijl van een buschauffeur. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05031
Mevrouw B meldt dat een buschauffeur gestopt is bij een boekenwinkel. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05045
Meneer G klaagt over de gevaarlijke rijstijl van een buschauffeur. Vragen met betrekking tot verkeersovertredingen vallen buiten de bevoegdheid van de ombudsman.

06001
Meneer E vestigt de aandacht op de gevaarlijke rijstijl van bepaalde MIVB-chauffeurs. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman neemt hiervan kennis.

06032
Mevrouw D klaagt over de gevaarlijke rijstijl van een chauffeur van lijn 71 ten opzichte van voetgangers. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

2.3.3. Grofheid of mishandeling

01016
Meneer D heeft zich bij de MIVB beklaagd over het gebrek aan beleefdheid van een chauffeur. Hij krijgt geen antwoord en richt zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman contacteert de MIVB, die onmiddellijk antwoordt.

01038
Meneer S verklaart dat een veiligheidsagent hem heeft aangevallen. Meneer S heeft de algemene directie van de MIVB aangeschreven. Deze klacht is onlangs ingediend bij de MIVB. Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. Ondertussen heeft de Bestuurder-Directeur-Generaal van de MIVB de klager geantwoord.

03003
Mevrouw S meldt dat een agent van de MIVB haar heeft beledigd terwijl ze haar maandabonnement verlengde. De klacht is onontvankelijk omdat de klaagster geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03020
Mevrouw S verklaart dat een beambte aan het loket haar heeft beledigd. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat de klaagster geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04005
Mevrouw C klaagt het gedrag van een trambestuurder aan. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat.

04019
Meneer M bekritiseert de manier waarop de controles worden uitgevoerd op het MIVB-netwerk. De klacht is onontvankelijk omdat de klager geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04021
Mevrouw K bekritiseert de werking van de MIVB in het algemeen en in het bijzonder de arrogantie van de chauffeurs. De klacht is onontvankelijk omdat de klaagster geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04025
Meneer V klaagt over de houding van een buschauffeur. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04027
Meneer H klaagt over het gedrag van een MIVB-agent. De klacht is niet ontvankelijk omdat de klager geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05019
Meneer B hekelt het feit dat reizigers het openbaar vervoer gebruiken zonder te betalen en dat met toestemming van de chauffeur, zo denkt hij. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB.

07004
Meneer E vraagt de tussenkomst van de ombudsman om te eisen dat de MIVB hem de identiteit bekendmaakt van één van haar chauffeurs die hem zou beledigd hebben. De klacht is niet ontvankelijk.

08019
Meneer B vestigt de aandacht op het agressieve gedrag van een buschauffeur tegenover een reiziger, waarvan hij getuige is geweest. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar had ingediend bij de MIVB.

10034
Juffrouw X beweert dat een buschauffeur haar fysiek heeft aangevallen. Ze dient een dossier in bij de dienst Betwiste Zaken van de MIVB, die haar laat weten dat ze het dossier aan het Parket zal bezorgen. Juffrouw X is ontevreden over deze situatie en beklaagt zich bij de ombudsman.
In deze fase spreekt de ombudsman zich niet uit over de ontvankelijkheid van de klacht. Daarom informeert hij de klaagster dat hij niet kan tussenkomen terwijl een dossier in een gerechtelijke procedure verkeert.

11021
De chauffeur heeft de toegang geweigerd tot de bus aan de zoon van Meneer P omdat hij zijn abonnement niet vond. De 10-jarige jongen ging na een hele dag school en bij valavond in tranen naar huis in de regen. Meneer P moet eerst klacht indienen bij de MIVB. Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

Opmerking. De MIVB mag geen kind van 10 jaar langs de weg achterlaten. Vooral omdat kinderen op die leeftijd gratis reizen. De bestuurder moet zich tevreden stellen met een leeftijdsattest. Bij gebrek aan een identiteitskaart moet een schoolagenda voldoende zijn.

12004
Meneer F klaagt over het agressieve gedrag van een buschauffeur. Omdat het valideertoestel de MoBIB-passen van twee klanten had geweigerd, vroeg de chauffeur hen om een ticket van 2 euro te kopen. De twee klanten weigerden. De chauffeur vroeg de twee klanten om zijn bus te verlaten. Ze weigerden opnieuw. De chauffeur heeft de veiligheidsagenten erbij gehaald. Terwijl hij op ze wachtte, zette hij de motor af. Meneer F heeft dan de chauffeur aangesproken en gevraagd zijn reis verder te zetten. De chauffeur vroeg hem daarop om ook de bus te verlaten. Meneer F klaagt dat hij gedwongen werd uit te stappen. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

12013
Mevrouw H klaagt over het gedrag van een buschauffeur en over de werking van lijn 53.
Haar klacht is niet ontvankelijk. Omdat ze geen vertrouwelijke details vermeldt, geeft de ombudsman met toestemming van de klaagster de zaak door aan de afdeling Klantenrelaties.

12016
Meneer W begeleidde een groep invaliden die de metro gebruikte. De bestuurder heeft de personen minder dan 20 seconden gegeven om op te stappen en sloot de deuren toen enkele invaliden nog aan het opstappen waren. Vier zijn op het perron achtergebleven. Terwijl Meneer W dit opmerkte aan de chauffeur, toonde deze zich weinig begripvol.
Meneer W eist dat de bestuurder wordt terechtgewezen. Hij is bereid zich aan te sluiten bij een klacht die de directie van het centrum voor invaliden wilde indienen.
Maar Meneer W heeft geen klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is dus niet ontvankelijk.
De ombudsman kan Meneer W enkel informeren over de middelen om een klacht in te dienen bij de MIVB. Indien het antwoord van de MIVB hem dan geen voldoening geeft, kan Meneer W terugkeren bij de ombudsman. Hoe dan ook, indien de zaak voor het gerecht komt, kan de ombudsman niet meer tussenkomen.

12025
Meneer M, die invalide is, veroordeelt het gedrag van een chauffeur die hem gedwongen heeft om uit te stappen omdat zijn MoBIB-pass geweigerd werd en hij geen geld bij zich had om de reis te betalen. Meneer M heeft zijn reis te voet moeten verderzetten. Dat gebeurde op Kerstdag. Meneer M eist verontschuldigingen. Hij voegt eraan dat, terwijl hij de bus in de omgekeerde richting nam, zijn MoBIB-pass probleemloos werd aanvaard. De klacht van Meneer M is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman legt hem uit hoe de procedure werkt.

2.3.4. Deuren

01026
Mevrouw V vertelt de ombudsman over een verbaal conflict tussen haar en een bestuurder van de lijn 81 die aanvankelijk had geweigerd zijn deuren te openen om reizigers te laten instappen. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

01037
Meneer G klaagt dat aan de halte Horta de deuren van tram 4 zijn opengegaan aan de kant van het perron en van de sporen. De bestuurder heeft volgens hem de situatie lichtzinnig benaderd.
De klacht is niet ontvankelijk maar, rekening houdend met de dringende aard van de zaak, beslist de ombudsman om uitzonderlijk en buiten bemiddeling een kopie door te sturen naar de tramdirectie.

02012
Meneer H klaagt over het racistische gedrag van een vrouwelijke buschauffeur. De klacht is niet ontvankelijk omdat de klager geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman brengt de klager daarvan op de hoogte.

04031 (en 06018)
Meneer R klaagt over een conflict met een buschauffeur op lijn 34. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05036
Mevrouw B veroordeelt het gedrag van een buschauffeur die heeft geweigerd zijn deuren te openen en die de reizigers op de bus heeft beledigd. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05042
De moeder van Mevrouw S raakte ingeklemd tussen de deuren van een bus. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

06018 (vervolg van 04031)
Een bus staat in de file. Een passagierster die opmerkt dat haar woning vlakbij is en dat ze nog lang moet wachten voordat ze kan uitstappen, vraagt de chauffeur om de deuren te openen. Deze weigert. De passagierster verdedigt zich. Mevrouw R kiest partij voor de passagierster die wil uitstappen. Andere personen mengen zich. De conversatie raakt verhit. Bij de halte verlaat Mevrouw R de bus, net zoals de ontevreden passagierster.
Maar in het terugkeren stapt Mevrouw R op dezelfde bus met dezelfde chauffeur. De woordenwisseling laait weer op. De bestuurder stopt de bus en zegt dat hij zo zijn reis onmogelijk kan voortzetten. Hij belt de dispatching en de veiligheids- en controledienst stelt een interventierapport op. De bus staat stil op het midden van een kruispunt.
De bestuurder kan zijn reis niet voortzetten. Hij legt klacht neer bij het politiecommissariaat van zijn wijk.
Mevrouw R richt zich rechtstreeks tot de ombudsman. Deze klacht (nummer 04031) was niet ontvankelijk.
Ondertussen heeft Mevrouw R klacht ingediend bij de MIVB. De MIVB schrijft haar aanvankelijk een begripvolle brief. Vervolgens krijgt Mevrouw R een dreigbrief van de dienst Betwiste Zaken van de MIVB. Deze behoudt zich haar rechten voor wegens de arbeidsongeschiktheid van haar werknemer.
Mevrouw R wendt zich opnieuw tot de ombudsman. Deze nieuwe klacht (nummer 06018) is ontvankelijk.
De ombudsman moet zich echter terugtrekken omdat de zaak voor het gerecht is gebracht.

10009
Meneer D klaagt over de te snelle sluiting van de deuren. Hij heeft nog geen antwoord gekregen van de MIVB. Meneer D heeft evenwel geen melding gemaakt van de moeilijkheden die hij zou hebben ondervonden. De klager heeft dus geen persoonlijk belang. Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.
De ombudsman geeft echter buiten bemiddeling enkele aanwijzingen. De dienst Klantenrelaties weet dat de kwestie ingewikkeld is en heeft eerst technisch advies ingeroepen vooraleer te antwoorden. De ombudsman verklaart dat de deuren zijn uitgerust met een bewegingssensor die een te snelle sluiting van de deuren verhindert, maar die na enkele seconden moet worden uitgeschakeld. Indien hij niet was uitgeschakeld, moest het voertuig blijven staan als een gebruiker om de een of andere reden het vertrek zou willen verhinderen, wat zou leiden tot klachten over de onregelmatigheid van de dienst. Dit verklaart waarom de MIVB heel terughoudend is om de bepaling te wijzigen terwijl ze toch nadenkt over de eventuele verbeteringen.

Opmerking. In praktijk is dit niet de enige klacht. Het jaarrapport 2008 van de ombudsman vermeldt twaalf verschillende klachten over de deuren van voertuigen, en een dertiende klacht over een deur van het metrostation. Het is de rubriek 2.3.4 van het jaarrapport 2008, pagina's 96 en 97. Twaalf klachten op 593 is weinig. Twaalf is dan weer veel in vergelijking met de drie klachten over de trappen. We mogen niet uit het oog verliezen dat de deuren conflicten veroorzaken tussen de passagiers en de bestuurder. In bijna alle klachten over deuren die zijn ingediend bij de ombudsman is de agressiviteit het gevolg van een wederzijds onbegrip. De passagier begrijpt het systeem niet. In bijna alle klachten over deuren die zijn ingediend bij de ombudsman is de agressiviteit het gevolg van een wederzijds onbegrip. De MIVB zou in enige mate kunnen helpen om het begrip te verbeteren indien ze opteerde voor een ontspannen en doorzichtige communicatie op het vlak van de deuren.

12002
Mevrouw D klaagt dat sommige chauffeurs de deuren te snel sluiten. Ze meldt een incident waarbij ze een radeloze moeder te hulp is gesneld. Deze moeder had haar kinderwagen met kind in de tram getild. Ze had zich nauwelijks omgedraaid om haar tweede kind op te tram te helpen, toen de deuren sloten en de tram wegreed met de baby helemaal alleen in zijn kinderwagen. De chauffeur was zich nergens van bewust. Mevrouw D is op de volgende halte uitgestapt met de kinderwagen en de baby, om de moeder op te wachten. Men kan zich niet voorstellen wat er zou kunnen gebeuren indien Mevrouw D er niet was geweest en het kind door een kwaadwillig persoon was meegenomen.
Mevrouw D heeft zich rechtstreeks tot de ombudsman gewend zonder een klacht in te dienen bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk. Indien een klacht bij de MIVB geen bevredigend antwoord oplevert, blijft de ombudsman ter beschikking.

2.4. Voertuigen

Er bestaat geen enkele klacht over dit onderwerp.

2.5. Ongemakken en geweld

2.5.1. Infrastructuren en netheid van de stations

02032
Mevrouw H klaagt over de defecte trappen van het station Kruidtuin op het moment dat ook de ondergrondse doorgang naar de Financietoren ontoegankelijk is. Het antwoord van de MIVB geeft haar geen voldoening. Haar klacht aan de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman geeft Mevrouw H de volledige informatie over dit dubbele dossier van de trappen en de toegang. De ondergrondse doorgang van de laan is gesloten wegens renovatiewerken aan de Toren. Er was voorzien hem ter exclusieve beschikking te stellen van het personeel van de Financietoren, vanaf januari 2009. Deze schikking werd getroffen in overeenstemming met de technische dienst van Federale Overheidsdienst Financiën. Wat de trappen betreft, zijn de technici gebleven binnen de tijdslimieten en het budget die ze hadden gekregen. Dit vraagt respect. De ombudsman laat Mevrouw H zelf oordelen over de publiciteit die ze aan zijn toelichtingen zou willen geven.

03034
Meneer M vestigt de aandacht op het feit dat de Metrokrant in twee stations niet meer wordt uitgedeeld wegens vandalisme. De klacht is onontvankelijk omdat de klager geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De situatie is gekend en maatregelen zijn genomen.

05028
Mevrouw D vindt dat er te veel kranten worden uitgedeeld in de metro in verhouding tot het aantal vuilnisbakken. Haar klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05053
Meneer Y zou zijn abonnement willen verlengen met een andere formule dan Mobib.
Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

06028
Meneer D heeft geen antwoord gekregen van de MIVB over zijn opmerkingen omtrent de netheid van de vrije banen. De klacht wordt in kopie aan de ombudsman gericht. De klacht is dus onontvankelijk.

10024
Een gemeenteraadslid klaagt over de verloederde omgeving rond twee metrostations in zijn gemeente. Hij heeft zich nog niet tot de MIVB gericht. De klacht bij de ombudsman is dus niet ontvankelijk.
Gezien de noodzaak informeert de ombudsman de klager dat hij zijn bezwaar moet indienen bij de MIVB. Hij merkt hoe dan ook op dat - behalve het uitzicht en de netheid van de stations - de andere aangehaalde punten (schuilhuisjes, planten, plantenbakken, voetpaden) onder de bevoegdheid vallen van het gemeentebestuur. Het gemeenteraadslid bedankt.

12023
Mevrouw H klaagt dat de metrotoiletten niet toegankelijk zijn voor het publiek. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman stelt vast dat er hierover maar weinig klachten bestaan. De MIVB heeft trouwens geen enkele verplichting om de toiletten toegankelijk te maken voor het publiek. Ze heeft dit nochtans gedaan in het verleden. Maar algauw moest men zich zorgen maken over de veiligheid, werd vandalisme vastgesteld en moest rekening worden gehouden met de bewakingsproblemen. De MIVB heeft dus afgezien van deze dienst met uitzondering van enkele stations waar het aantal reizigers de permanente aanwezigheid van een onderhouds- en bewakingspersoon rechtvaardigt. Anderzijds is de MIVB verplicht de toiletten ter beschikking te stellen van haar personeel. De agenten houden rekening met het verzoek van een klant maar een dergelijke interventie moet uitzonderlijk blijven. Het is onmogelijk om de dagelijkse behoefte van een persoon te bevredigen die zijn reisweg overeenkomstig zou organiseren.
Mevrouw H kan zich wenden tot de Horecasector die, in tegenstelling tot de MIVB, haar de toegang tot de openbare toiletten niet mag weigeren.
Omdat Mevrouw H de intentie had de zaak voor het gerecht te brengen, laat de ombudsman weten dat hij in deze situatie niet kan tussenkomen.

2.5.2. Verlies of beschadiging van voorwerpen

02018
Een sociale dienst neemt contact op met de bemiddelingsdienst nadat een kinderwagen beschadigd raakte door de sluitende deuren van een tram. De klacht is niet ontvankelijk wegens gebrek aan persoonlijk belang. De ombudsman legt de moeder uit welke procedure ze moet volgen.

2.5.3. Persoonlijke ongevallen

2.5.3.1. Vallen

01009
Meneer D zegt dat hij gevallen is in de metrogebouwen. De klacht is niet ontvankelijk.

01012
Meneer D wendt zich tot de ombudsman om een incident te melden waarvan hij getuige is geweest op een tram van lijn 4. Na een bruusk remmanoeuvre is een passagier gevallen, heeft zich verwond en is van de tram afgestapt zonder hulp te aanvaarden. De klacht is onontvankelijk. Enerzijds werd geen enkele klacht ingediend bij de MIVB ; anderzijds heeft de klager geen persoonlijk belang. Met toestemming van de klager geeft de ombudsman de klacht door aan de dienst Betwiste Zaken van de MIVB.

01030
Meneer B is gevallen in een metrostel. Hij is afgevoerd met een ambulance. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

01046
Mevrouw V is gevallen in een bus van lijn 80. Haar klacht is niet ontvankelijk. Buiten bemiddeling wordt haar aangeraden zich te wenden tot de dienst Betwiste Zaken van de MIVB.

03036
Na een val in een tram had Mevrouw T haar enkel gebroken en moest geopereerd worden.
De sociale dienst van het ziekenhuis vraagt naar het dossier. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft de zaak door aan de dienst Betwiste Zaken. Deze neemt contact op met de sociale dienst van het ziekenhuis.

03053
Mevrouw V is gevallen in een station van de metro. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman informeert haar hierover en legt haar de te volgen procedure uit.

05015
Mevrouw C telefoneert om te melden dat ze gevallen is in een bus en vraagt welk gevolg de MIVB aan haar dossier zal geven. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Men raadt haar aan zich te wenden tot de dienst Betwiste Zaken van de MIVB.

05032
Meneer V is gevallen in tram 23. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Met toestemming van Meneer V geeft de ombudsman de klacht door aan de MIVB.

06007
Mevrouw L stuurt facturen op met medische kosten ten gevolge van een val in een bus van lijn 41. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Met toestemming van de klaagster geeft de ombudsman de klacht door aan de dienst Betwiste Zaken van de MIVB.

06014
Mevrouw C heeft een verstuiking opgelopen na een val in een bus van lijn 71. Ze is met de ambulance afgevoerd en vraagt de te volgen procedure voor de vergoeding van de onkosten. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt haar aan zich te wenden tot de dienst Betwiste Zaken van de MIVB.

06025
Mevrouw A stond op een stijgende roltrap in een metrostation. De MIVB controleerde de tickets bovenaan de trap. Twee personen hebben rechtsomkeert gemaakt om aan de controle te ontsnappen. Terwijl ze de trap afliepen, hebben ze Mevrouw A en haar kinderwagen omvergeduwd waarin één van haar kinderen zat. De kinderwagen is gebroken. De bril van Mevrouw A is gebroken. De kinderen zijn ongedeerd. Mevrouw A is met spoed naar een naburig ziekenhuis gebracht. Daar heeft de dokter arbeidsongeschiktheid vastgesteld. Later hebben andere dokters deze arbeidsongeschiktheid verlengd. Ze hebben kinesitherapie voorgeschreven.
Binnen de drie dagen na de feiten schrijft Mevrouw A een klachtbrief naar de MIVB. Vervolgens wordt ze door de federale politie opgeroepen om te antwoorden. De MIVB antwoordt Mevrouw A bijna een maand later met een niet-ontvankelijkverklaring op grond van een lopende gerechtelijke procedure.
Mevrouw A klaagt vervolgens per telefoon bij de ombudsman. Ze geeft hem niet haar gegevens maar kondigt aan dat de gedetailleerde klacht zal volgen in een brief. De brief of post komen niet. De ombudsman raadpleegt ondertussen de MIVB. Deze geeft hem een dossier door.
De ombudsman schrijft Mevrouw A om haar in te lichten dat haar klacht ontvankelijk is maar dat de lopende gerechtelijke procedure hem verhindert om tussen te komen. De ombudsman kan zich niet tegen een rechterlijke beslissing verzetten, noch de gerechtsprocedure belemmeren.

07008
Meneer A, advocaat, komt tussen voor zijn cliënt, Meneer M, die zijn schouder gebroken heeft na een val in de metrogebouwen. Meester A vraagt de MIVB om haar verzekering in te schakelen. De ombudsman waarschuwt Meester A dat het dossier hem per vergissing werd doorgestuurd en dat hij het zal overdragen aan de afdeling Betwiste Zaken van de MIVB.

07011
De echtgenoot van Mevrouw S vestigt de aandacht op het gedrag van een bestuurder van de lijn 23 ten opzichte van zijn echtgenote. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB.

08033
Een metro voert een noodrem uit. Een passagierster, haar fiets en die van een persoon die haar begeleidde, zijn gevallen. De klaagster toont foto's van haar breuken en van de schade aan de fietsen en een kinderaanhangwagentje. Er werd nog geen klacht ingediend bij de MIVB. Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. De ombudsman geeft inlichtingen over de klachtenprocedure.

09005
In februari zijn Meneer K en een familielid het slachtoffer van een ongeval als passagiers op een bus. De bus moest bruusk remmen om uit te wijken voor een wagen. De slachtoffers zijn naar het ziekenhuis gebracht. Meneer K heeft de MIVB meerdere keren geschreven. Sinds begin mei blijven zijn brieven onbeantwoord. Het is nu september. De klacht voor het uitblijven van antwoord is ontvankelijk voor de ombudsman.
De ombudsman vraagt de MIVB om te antwoorden. De MIVB antwoordt onmiddellijk. Ze zal Meneer K vergoeden, nadat ze heeft gesproken met de verzekeraar van de tegenpartij.

11004
Meneer S bevond zich in een bus die een ongeval heeft gehad met een vrachtwagen. Hij werd door elkaar geschud en heeft pijn in zijn ribben. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman stelt hem voor een klacht in te dienen bij de MIVB en geeft hem de gegevens door. De klager mag terugkeren bij de ombudsman indien het antwoord van de MIVB hem geen voldoening schenkt.

11034
De bus moest bruusk remmen. Mevrouw M werd naar achteren geslingerd. Haar hoofd is tegen een raam gestoten. Haar bril is kapot. Mevrouw M heeft klacht ingediend bij de MIVB. Ze klaagt bij de ombudsman dat ze geen antwoord heeft gekregen.
De ombudsman merkt dat pas enkele dagen voorbij zijn gegaan sinds ze de klacht heeft ingediend. Volgens het besluit van de Executieve van 30 mei 1991 over de bemiddeling bij de MIVB beschikt deze over 30 dagen. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.
De ombudsman kan Mevrouw M enkel informeren buiten bemiddeling. Als een klacht werd ingediend over een ongeval, wordt hij door de afdeling Klantenrelaties doorgegeven aan de afdeling Beheer van de ongevallen. Het is normaal dat de behandeling van de klacht enkele dagen in beslag neemt. De ombudsman geeft het registratienummer door van het dossier bij de afdeling Beheer van de ongevallen.

2.5.3.2. Zelfmoord

In 2009, net zoals in 2008, zijn er geen klachten bij de ombudsman ingediend over zelfmoord.

2.5.4. Agressie

01049
Meneer F meldt dat enkele individu's reizigers hebben bedreigd op lijn 3. De klacht is niet ontvankelijk omdat geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

01051
Meneer C veroordeelt een gerechtelijk vonnis nadat hij door een agent van de MIVB werd aangevallen. De ombudsman geeft geen commentaar op gerechtelijke beslissingen. Hij voelt mee met Meneer C.

03039
De portefeuille van Mevrouw B is gestolen. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Buiten bemiddeling wordt haar gewezen op het feit dat telefoons om rechtstreeks contact op te nemen met de veiligheidsdienst in alle stations ter beschikking staan.
De ombudsman voegt eraan toe dat, indien het slachtoffer de diefstal en het geweld bij de politie aangeeft, het Parket de mogelijkheid heeft om de videobeelden op te vragen.

04001
Meneer M meldt dat zijn dochter en twee vriendinnen zijn aangevallen in het metrostation Sint-Guido. Hij verwijt twee agenten van de MIVB dat ze niet zijn tussengekomen. De klacht is onontvankelijk omdat de klager geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman vraagt de MIVB om maatregelen te treffen.

08013
Mevrouw S klaagt dat ze aangevallen werd in een bus door een reiziger. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
Het gebruik van de videobeveiligingsbeelden gebeurt op aanvraag van het Parket. Het is niet aan de ombudsman om dit verzoek in te dienen. Mevrouw S kan klacht neerleggen bij de politie. De ombudsman informeert Mevrouw S dat hij zich moet terugtrekken indien een zaak voor het gerecht wordt gebracht.

Opmerking. De klaagster hoopt dat de MIVB de aanwezigheid van veiligheidsagenten op de bussen kan voorzien.

09020
Een dierenbeschermingsorganisatie informeert de ombudsman dat Mevrouw G getuige was van het verpletteren van meerdere duiven door een trambestuurder. Volgens haar was hij nog in staat te stoppen of te toeteren om ze uit elkaar te drijven. De vereniging wijst op de wet op de dierenbescherming. Ze vraagt de ombudsman welke maatregelen hij kan nemen om dergelijke manoeuvres in de toekomst te vermijden. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij niet van een gebruiker uitgaat en de klager geen persoonlijk belang heeft aangetoond. De ombudsman wijst de vereniging op het feit dat voertuigen op sporen niet dezelfde remcapaciteiten hebben als gewone voertuigen. Daarom vallen ze ook niet onder de verkeerswet.

10003
Meneer J was getuige van het onbeschofte gedrag van een MIVB-gebruikster tegenover een buschauffeur. Hij meldt de feiten aan de ombudsman. Zijn klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Met toestemming van Meneer J geeft de ombudsman de klacht door aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

10007
Mevrouw D was het slachtoffer van een poging tot diefstal in het station Naamse Poort. Ze vraagt of de stations uitgerust zijn met camera's. Haar klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
Er zijn politieteams in burger speciaal belast met het opsporen van zakkenrollers. De wet schrijft het gebruik van videobeelden voor.

11020
Meneer F, die vond dat enkele kerels jonge meisjes lastigvielen in een tram, is tussengekomen. Daarop volgde een hevige woordenwisseling. De tegenpartijen stonden op het perron van een ondergronds station. De politie is tenslotte gearriveerd, terwijl de tegenstander van Meneer F de benen had genomen.
Meneer F heeft klacht ingediend bij de MIVB over het feit dat de trambestuurder niets heeft ondernomen. De MIVB heeft geantwoord. De bestuurder heeft de opdracht niet fysiek tussen te komen. Meneer F vindt deze instructies shockerend en bedroevend. Hij voegt eraan toe dat de MIVB meerdere vragen niet beantwoord heeft, wat hij erg verachtelijk vindt. Hij richt zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman laat een onderzoek uitvoeren bij de MIVB. Het is wel degelijk de bestuurder die hulp heeft ingeroepen. Het dichtstbijzijnde veiligheidsteam was elders aan het tussenkomen. De MIVB heeft de oproep naar de politie doorgestuurd.
De ombudsman heeft geen bevoegdheden wat de politiediensten betreft. Hij legt uit dat de gemiddelde interventieduur van de MIVB, volgens de rapporten en vooral de tijdsregistratie, minder is dan 10 minuten.

11032
Mevrouw S woont in de buurt van het metrostation Aumale. In het station dwalen « stadsbendes » rond. Mevrouw S meldt dat ze mensen pesten en gooien met stenen. Omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB, is haar klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.
Desondanks vindt de ombudsman dat de ernst van deze gebeurtenissen vraagt dat hij de klacht onmiddellijk doorgeeft aan de MIVB.

12003
Mevrouw R geeft de ombudsman een link naar de blog van een journaliste die op een humoristische manier bepaalde onhoffelijkheden in de metro beschrijft. Mevrouw R voegt enkele commentaren van de journaliste toe aan haar klacht bij de ombudsman.
Mevrouw R heeft zich nog niet tot de MIVB gericht. De ombudsman is dus verplicht haar in te lichten dat haar klacht niet ontvankelijk is.

12008
Mevrouw B werd fysiek en verbaal aangevallen door een reiziger in het station Kunst-Wet.
Ze klaagt dat ze geen enkele veiligheidsverantwoordelijke kon vinden. Volgens Mevrouw B zijn er geen veiligheidsagenten meer om over de veiligheid van de reizigers te waken. Ze vraagt waarom. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Hij informeert Mevrouw B dat de metrostations beschikken over oproepzuilen voor de reizigers. Ze stellen de reiziger rechtstreeks in contact met een centrale die de nodige maatregelen treft.

2.5.5. Diverse ongemakken

Het gaat enkel over incidenten waarvoor het slachtoffer geen nadelige gevolgen heeft gemeld. Zoniet wordt het incident geklasseerd in de rubriek die overeenkomt met het meest nadelige gevolg.

04003
Mevrouw G heeft een tevredenheidsenquête van de MIVB via het internet ingevuld.
Ze neemt aan dat de MIVB een mail heeft gestuurd naar meerdere personen. De lijst met geadresseerden zou voor iedereen zichtbaar zijn. Daaronder zou zich een sympathisant bevinden van een organisatie. Deze organisatie zou de lijst gebruikt hebben. Mevrouw G vindt dat dit in tegenspraak is met de privacy. Mevrouw G heeft zich hiervoor nog niet tot de MIVB gericht. Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

05025
Meneer V klaagt dat hem bij de verlenging van zijn abonnement de MoBIB-formule werd opgedrongen. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

06016
Meneer J merkt ook dat bij het station Diamant zes controleurs op een tram van lijn 23 zijn opgestapt richting Vanderkindere. Ze hebben de tickets van drie reizigers gecontroleerd. Een klant was niet in orde. De tram is verschillende minuten blijven stilstaan tijdens deze controle. Meneer J vindt dat de tram niet moest blijven stilstaan bij de halte. Hij heeft de MIVB gemeld dat hij niet tevreden is met de antwoorden. De klacht is ontvankelijk.
De doorgang van de trams wordt tot op de minuut geregistreerd door het SAE-systeem (*Bijstand bij de exploitatie van trams).* Er was geen abnormale onderbreking. De controle leek ongetwijfeld lang te duren maar de controleurs hebben hun werk snel uitgevoerd. Hoe het ook zij, de ombudsman stelt vast dat Meneer J de controleprocedure niet als rechtvaardigd beschouwt en dat de MIVB van haar kant discreet blijft in haar antwoord. Hij helpt Meneer J een beter inzicht te krijgen. De MIVB beslist niet als enige over de controleprocedures. Deze controles moeten in overeenstemming blijven met de wet, ook wanneer personen zich eraan proberen te onttrekken. Deze materies worden onder andere bepaald door een wet van 1990 inzake de veiligheid die een hoofdstuk bevat over de veiligheidsdiensten van het openbaar vervoer. Deze procedures zijn zorgvuldig uitgewerkt. De ombudsman laat Meneer J weten dat hij niet de intentie heeft om modificaties te verzoeken.

07007
Meneer B veroordeelt bepaalde soorten reclameaffiches op de bus die hij ongepast en provocerend vindt. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

10028
Mevrouw V klaagt over het gebrek aan openbare toiletten op het MIVB-netwerk. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

2.6. Informatie, communicatie

2.6.1. Statische informatie

01024
De echtgenoot van Mevrouw B heeft de keuze tussen lijnen 18 of 82 in het Zuidstation om naar zijn werk te reizen. De laatste tijd heeft zijn trein steeds vertraging. Hij moet dus tijd winnen op het tramtraject om op tijd op zijn werk te geraken. Mevrouw B vraagt de ombudsman om een oplossing, zonder dat ze zich eerst tot de MIVB heeft gewend. Het verzoek is onontvankelijk.
Toch stelt de ombudsman een reisweg voor en verwijst hij naar de MIVB-website voor het opzoeken van trajecten.

01029
Mevrouw R klaagt over het gedrag van een chauffeur. De chauffeur had bevestigd dat hij zou stoppen op de « Ninoofse Steenweg » Mevrouw R klaagt dat de chauffeur daar niet is gestopt. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
In realiteit stopt de bus aan het Weststation, dat op de Ninoofse Steenweg ligt. De klaagster had niet begrepen dat ze zich reeds op de Ninoofse Steenweg bevond. De bestuurder had haar de juiste informatie gegeven.

03022
Meneer M uit een bepaald aantal klachten over het taalgebruik bij de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

04006
Meneer M klaagt dat hij geen antwoord heeft gekregen op zijn klacht bij de MIVB. De inhoud ervan vernoemt hij niet. De ombudsman legt Meneer M uit welke procedure hij moet volgen. Meneer M komt niet meer terug bij de ombudsman.

05039
Meneer N klaagt dat een halteverplaatsing op lijn 60 niet werd aangekondigd. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

05059
Meneer B, verantwoordelijke van een studentenhuis, heeft zakplannen besteld bij de MIVB maar heeft ze niet gekregen. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman laat de klacht onmiddellijk opvolgen. Meneer B krijgt zijn plannen.

06008
Mevrouw A klaagt over problemen op de MIVB-website. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman informeert de webmaster van de MIVB.

06024
Meneer C klaagt over de tijdelijke ontoegankelijkheid van de MIVB-website en ook over verschillende andere ongemakken van het netwerk. De klacht is niet ontvankelijk omdat de klager geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

08006
Mevrouw M zegt dat de aankondigingen in het Duits niet duidelijk zijn. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

08023
Mevrouw C heeft geen internetverbinding. Ze vraagt de MIVB haar de uurregelingen op te sturen. De klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft het verzoek door.

09021
Meneer M neemt contact op met de ombudsman over een probleem met het downloaden van de dienstregelingen. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. Buiten bemiddeling verneemt Meneer M dat er wel degelijk een panne is en dat de MIVB eraan werkt.

09025
Mevrouw W kan de dienstregelingen op de MIVB-website niet meer vinden. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman toont haar ondertussen hoe ze de dienstregelingen kan vinden. Mevrouw W bedankt.

10019 – 10022 – 10026 – 11003 - 11017
De vijf klachten gaan over de anti-bedelcampagnes van de MIVB. Geen enkele van deze klachten werd ingediend bij de MIVB. Deze klachten zijn dus allemaal onontvankelijk bij de ombudsman.
Een klager voegt eraan toe dat de MIVB-agenten de bedelaars beter zouden helpen. De ombudsman licht de klager in over de liefdadigsheidsacties die de MIVB en de agenten jaarlijks voeren in het kader hiervan. Hij spoort de klager aan om aan deze initiatieven deel te nemen.

11030
Meneer V heeft een traject opgezocht op de MIVB-website. Hij heeft niet gevonden wat hij zocht. Hij klaagt over de structuur van de website. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman informeert Meneer V over het traject dat hij zocht.

12006
Meneer C veroordeelt het feit dat de MIVB verplicht de MoBIB-pass te valideren en dat bij het vergeten ervan een toeslag van 8 euro wordt gerekend. Meneer C merkt op dat de pass reeds betaald en geldig is. Hij heeft al klacht ingediend bij de MIVB maar vindt het antwoord niet bevredigend. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman informeert Meneer C dat de MIVB een wettelijke bepaling toepast, in bijlage 2 van het Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 24 november 2008 « over de wijziging van de prijzen voor het vervoer van reizigers op het net van het stads- en streekvervoer van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest » (B.S. 15.12.2008). De toeslag van 8 euro bevindt zich onder de rubriek « Niet-

valideren van een (kosteloos of betaald) wekelijks, maandelijks, driemaandelijks of jaarlijks contract geldig en geladen op de MoBIBkaart, met betaling binnen 10 werkdagen »
Het besluit is in werking getreden op 1 februari 2009. Meneer C bedankt de ombudsman.

12011 en 12019
Twee verschillende klagers, Mevrouw R en Meneer Z, hebben door de media vernomen dat de controleurs van de MIVB niet het recht hadden een identiteitskaart te eisen en dat enkel politieagenten bevoegd zijn om dit te doen. De twee klachten zijn onontvankelijk omdat geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.
Toch probeert de ombudsman een misverstand uit te wereld te helpen. Daarom aarzelt hij niet om de text te verduidelijken die het bekendmaken van de identiteit door het controlepersoneel motiveert. Volgens artikel 5 van het Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 13 december 2007, waarin bepaalde voorwaarden voor het gebruik van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden vastgelegd, *is het publiek ertoe verplicht zich aan de hand van een geldig identificatiedocument bekend te maken indien het controlepersoneel daarom vraagt.*
Bovendien wordt bij toepassing van hetzelfde Besluit een weigering bestraft met een administratieve boete van 250 euro.
Het persartikel waarnaar Mevrouw R verwijst vermeldt een interne nota van de administratie. Deze nota behandelt de tussenkomst van politieagenten die zijn opgeroepen door de agenten van de MIVB. Volgens deze nota zijn de politieagenten vanzelfsprekend bevoegd om een proces-verbaal op te stellen over de weigering om een identiteitsdocument voor te leggen. In dat geval noteren ze zelf de identiteit maar maken ze deze niet bekend aan de agenten van de MIVB.
Behalve het feit dat een interne nota niet de kracht van een Besluit heeft, moet worden opgemerkt dat de gecontroleerde persoon niet beter af is met een proces-verbaal opgesteld door de Politie dan met een proces-verbaal dat opgesteld is door een agent van de MIVB.
Zo worden Mevrouw R en Meneer Z grondig geïnformeerd.

12021
Meneer C heeft vernomen dat hij het openbaar vervoer zou kunnen gebruiken met eco-cheques. Aangezien geen enkele openbare vervoersmaatschappij dit soort betaling aanvaardt, vindt hij dat de reclame van de erkende organisaties bedrieglijk is. De afdeling Klantenrelaties van de MIVB bevestigt dat er geen enkele overeenkomst bestaat tussen deze hulporganisaties en de MIVB. De klacht van Meneer C bij de ombudsman is ontvankelijk.
De ombudsman constateert dat de MIVB enerzijds geen enkele verplichting heeft om de eco-cheques te aanvaarden en dat hij anderzijds niet de bevoegdheid heeft om de klachten te behandelen van consumenten omtrent de reclame van organisaties die eco-cheques uitdelen. De ombudsman raadt Meneer C dus aan om zich te wenden tot het Ministerie van Economische Zaken wat deze reclame betreft.
De ombudsman beroept zich op de wetgeving over de eco-cheques. Het is een Collectieve Arbeidsovereenkomst die de lijst met producten vastlegt maar niet de lijst met leveranciers. Deze werken op een vrijwillige basis en in samenspraak met de erkende verdelers van eco-cheques. Volgens de lijst van de CCT98 kan de eco-cheque gebruikt worden om vervoersbewijzen in de openbare vervoerssector te verkrijgen behalve abonnementen zoals kan gebeuren voor producten bestemd voor de isolatie van een woning. Dit verplicht de handelaars van bouwmaterialen niet om de eco-cheques aan te nemen. De klacht is niet gegrond wat de MIVB betreft. De ombudsman voegt eraan toe dat hij een kopie van het dossier overhandigt aan zijn collega, de federale ombudsman.

12029
Als invalide persoon bezit Meneer K een abonnement aan special tarief bij De Lijn. Hij vraagt of er een equivalent bestaat voor de MIVB. Meneer K verneemt dat, als zijn verzoek moet worden beschouwd als een klacht, deze niet ontvankelijk is omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
In ieder geval informeert de ombudsman Meneer K vrijwillig dat op het MIVB-netwerk enkel de blinde personen en hun begeleider gratis mogen reizen, op voorwaarde dat ze daarvan een attest kunnen voorleggen. Hij krijgt tevens informatie over de minibussen voor invaliden.

2.6.2. Dynamische informatie (incidenten)

01003
Mevrouw D klaagt dat ze meer dan een uur lang moest wachten op tram 23/24. Bezwarende omstandigheden: de MIVB heeft de reizigers niet ingelicht.
Haar klacht bij de ombudsman is hoe dan ook niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
Het is dus buiten bemiddeling dat de ombudsman zich over deze onaanvaardbare vertraging informeert. Nog buiten bemiddeling meldt hij de oorzaak van de vertraging en informeert Mevrouw S over het feit dat ze van de MIVB een attest kan verkrijgen ter attentie van haar werkgever.

03019
Meneer D bekritiseert het feit dat men de naam van het volgende station in de nieuwe metrostellen aankondigt. Het lawaai stoort hem. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.
De ombudsman vestigt de aandacht van de klant op het feit dat slechtziende personen dit systeem ongetwijfeld op prijs stellen, net zoals de reizigers die niet vertrouwd zijn met het metronetwerk.

05062
Mevrouw M klaagt over het gebrek aan informatie voor de reizigers tijdens een storing op lijn 54. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

07021
De metrodienst werd onderbroken tijdens een veertigtal minuten. Meneer D bevond zich in een stilstaand metrostel tussen twee stations. Meneer D klaagt over het gebrek aan informatie door de MIVB tijdens het incident en over het gebrek aan opvang bij de aankomst op het perron.
Zijn klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft de klacht uitzonderlijk door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

10032
Meneer G klaagt over de werking van de metro in het algemeen en in het bijzonder over het feit dat, in geval van een panne, de bestuurders een aankondiging maken in het Frans. De klacht is onontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Aanbevelingen

1. Het is niet uitzonderlijk dat een klant verschillende maanden moet wachten om een terugbetaling te krijgen. Niet iedereen kan zich veroorloven om kredieten te verlenen ter waarde van enkele tientallen euro's. De MIVB zou haar terugbetalingstermijnen moeten inkorten, zelfs al zou ze haar procedures moeten herzien.
(01018) (02040)

2. De MIVB probeert steeds om eerst de belangrijkste verzoeken van een klager te bevredigen, bijvoorbeeld als deze er niet in geslaagd is om een abonnement te krijgen, maar ze moet ook sneller antwoorden op vragen om verduidelijking.
(04002)

3. Als de MIVB meerdere klachten ontvangt over hetzelfde of een gelijkaardig onderwerp, is het aangewezen dat ze een quasi identiek antwoord opstelt. Omdat deze maatregel het antwoord vaak onpersoonlijk doet klinken, geeft het sommige klagers een negatieve indruk. De MIVB zou erop kunnen letten haar algemene antwoorden aan te vullen met enkele elementen die getuigen van haar aandacht voor de schrijver in kwestie.
(10031)

4. Het is niet normaal dat de MIVB moet wachten op een agent om een dringende klacht te beantwoorden. De MIVB zou ervoor moeten zorgen dat collega's kunnen tussenkomen indien een agent afwezig is.
(11006)

5. De MIVB zou permanent klachtenformulieren ter beschikking kunnen stellen in de Kiosken. Als er geen formulier is, moet de kioskverantwoordelijke de klacht noteren. Het is onaanvaardbaar om de klager naar een Bootik te sturen die soms ver weg is en waar hij hoogstwaarschijnlijk in een lange rij zal moeten aanschuiven.
(09018)

6. Als een maandabonnee een jaarabonnement wil kopen, is deze handeling onderworpen aan voorwaarden. De klant kan bezwaren hebben om ze te aanvaarden. Enerzijds moet de MIVB deze voorwaarden zo duidelijk mogelijk uiteenzetten. Anderzijds zou ze deze voorwaarden kunnen versoepelen.
(02034)

7. Als een klant een jaarlijks abonnement koopt of krijgt terwijl hij al een maandelijks abonnement bezit voor een periode die nog niet is begonnen, dan heeft de MIVB tweemaal dezelfde dienst verkocht. De klant voelt zich bedrogen.
In dit geval moet de MIVB afwijken van de regel dat er geen terugbetaling gebeurt voor maandelijkse abonnementen. De terugbetaling zou automatisch moeten gebeuren.
(06009 en vervolg in 07001)

8. De MIVB vraagt om na de aankoop van een abonnement via het internet de MoBIB in een GO-toestel te steken om het contract op de pass over te zetten. Dit is een gevolg van een keuze in de ontwikkeling van het MoBIB-systeem. De MIVB zou een verbetering van het MoBIB-systeem moeten overwegen die het mogelijk maakt om deze verplichting af te schaffen. Zo zouden de contracten niet langer moeten opgeladen worden op de pass. De valideertoestellen zouden de pass herkennen en vergelijken met het gegevensbestand van de contracten. Het spreekt voor zich dat zoiets enkel mogelijk is als de duur van de transactie aanvaardbaar blijft. Zelfs indien een dergelijke verbetering nog veraf lijkt, is ze daarom niet minder wenselijk.
(09017)

9. De klachten wijzen erop dat de MIVB nog meer uitleg zou moeten geven over het gebruik van de MoBIB-kaart, in het bijzonder over de informatiemiddelen voor de geldigheidsduur met behulp van de infotoets op de ontwaarders.
(09022)

10. Als een dossier van aankoop onvolledig is, moet de MIVB de klant onmiddellijk op de hoogte brengen. Het is niet aanvaardbaar dat de klant zelf contact moet opnemen.
(03001)

11. De MIVB moet zich correct kunnen informeren zonder onnodige verplaatsingen te vragen. Dit geldt in het bijzonder voor invalide klanten.
(08007)

12. Indien een dossier vertraging heeft opgelopen en de datum van tariefwijziging heeft overschreden door toedoen van de MIVB, moet de klant automatisch het voordeel van het vorige tarief behouden.
(03001)

13. De MIVB moet de mogelijkheid onderzoeken om bij de Kiosk aanvraagformulieren voor 65+ abonnementen te kunnen verkrijgen, zelfs al om de MoBIB-pass voor 65plussers per post te verzenden.
07012)

14. Vandaag is het op de websites van alle operatoren dankzij een programma reeds mogelijk om een traject uit te stippelen waarbij men gebruik kan maken van alle transportmiddelen. Waarom ook niet de mogelijkheid bieden om de verschillende tarieven van het traject te bekijken? Waarom biedt de website zelfs geen traject aan een minimumtarief met een keuze tussen de overeenkomstige vervoerbewijzen?
(10001)

15. Het gebeurt soms dat de MIVB schrijft dat een overtredingsdossier « zonder gevolg » geklasseerd is. De ombudsman adviseert deze uitdrukking niet meer te gebruiken omdat ze tot verwarring leidt. De MIVB herinnert er evenwel aan dat een tweede inningsincident binnen de 24 maanden zal worden bestraft met een verhoogde toeslag, net zoals het derde en andere daaropvolgende incidenten zullen worden beboet met een nog hogere toeslag. De bedragen daarvan worden jaarlijks door het regeringsbesluit inzake de tarieven vastgelegd. De MIVB zou er ook op kunnen wijzen, aangezien ze een overschrijvingsformulier voor een bedrag van 84 euro stuurt, dat dit bedrag zou kunnen verhoogd worden in functie van de vorige incidenten vermeld in haar dossiers en dat het exacte bedrag zal worden meegedeeld in de daaropvolgende dagen.
(05027)

16. Als een passagier van een bus of een tram geen geld bij zich heeft en zich meldt bij de bestuurder, moet deze hem volgens de interne reglementen van de MIVB een stortingsformulier overhandigen, zijn identiteit noteren en het feit optekenen in het reisblad. De MIVB moet er in elk geval voor zorgen dat alle bestuurders deze procedure toepassen.
(09026)

17. Sinds maart 2009 hebben deurwaarders niet langer het recht om de inningskosten van toeslagen op te vorderen zonder gerechtelijk vonnis. Indien de MIVB vaststelt dat een deurwaarder die zij heeft aangesteld toch kosten aanrekent, moet zij hem aan de regels herinneren en de klant inlichten.
(12020)

18. De deuren veroorzaken conflicten tussen de passagiers en de bestuurder. In bijna alle klachten over deuren die zijn ingediend bij de ombudsman is de agressiviteit het gevolg van een wederzijds onbegrip. De passagier begrijpt het systeem niet. In bijna alle klachten over deuren die zijn ingediend bij de ombudsman is de agressiviteit het gevolg van een wederzijds onbegrip. De MIVB zou in enige mate kunnen helpen om het begrip te verbeteren indien ze opteerde voor een ontspannen en doorzichtige communicatie op het vlak van de deuren.
(10009)

19. In de mate van het mogelijke moet de MIVB de aanwezigheid van veiligheidsagenten aan boord van de voertuigen versterken.
(08013)

Evaluatie van de aanbevelingen van het rapport 2008

Het zou niet veel zin hebben om aanbevelingen te publiceren die dode letter zouden blijven. Men zou kunnen hopen dat deze teksten een aansporend karakter hebben alleen al door het feit dat ze gepubliceerd worden omdat de lezer dan weet waaraan hij zich moet houden

De ombudsman had 50 aanbevelingen gepubliceerd in zijn rapport van 2007. Het rapport 2008 stelde vast dat één van deze aanbevelingen effectief was opgevolgd: er waren eindelijk stoelen ter beschikking gesteld van de klanten van de Bootiks. In 2009 zijn die stoelen er nog steeds en hebben ze zich zelfs vermenigvuldigd.

Het rapport 2008 bevatte 25 aanbevelingen. De lezer zal opmerken dat het uitsluitend gaat over gevoelige punten die het MIVB-clienteel onnodig schade berokkenen, soms zelfs personen die al in moeilijkheden verkeerden. De onderstaande tabel, een samenvatting van deze aanbevelingen, gaat samen met de volgende vaststelling.

In augustus 2009 had de ombudsman een eerste inventaris opgemaakt in samenwerking met de betrokken Directies van de MIVB. De tabel werd aangevuld dankzij de laatste ontvangen antwoorden op het einde van het jaar. 12 op 25 aanbevelingen zijn nu met succes opgevolgd in 2009. Bovendien zijn er maatregelen genomen om 6 andere aanbevelingen uit te voeren. Voor 5 aanbevelingen zijn nog geen oplossingen gevonden, maar er wordt over nagedacht. De MIVB heeft haar mening behouden over de 2 resterende aanbevelingen.

De ombudsman bedankt de Directies van de MIVB voor de opvolging van zijn aanbevelingen.

Opvolgingstabel van de aanbevelingen van het rapport 2008

Nr.	Aanbeveling van het rapport 2008 (samengevat)	12/09
1	Verbetering van de online aankoopsoftware: interface en verbetering van de fouten van de klant	+
2	De definitie van « eerste » abonnement van een gezin verduidelijken	++
3	De procedure voor de certificatie van de samenstelling van het gezin vereenvoudigen	+
4	De psychiatrische patiënten toelaten met kopieën en attesten te reizen	- -
5	De discriminatie van schoolgaande kinderen « zonder papieren » afschaffen	+
6	Nieuwe producten aanbieden die in het huidige MIVB-aanbod ontbreken	+
7	De online aankoop van een abonnement mogelijk maken vóór de vervaldatum ervan	++
8	De terugbetalingen van de vereenvoudigen, versnellen en rationaliseren van het abonnementssaldo.	-
9	De duplicaten van de MOBIB-pass opladen met lopende contracten, inclusief maandabonnementen	+
10	De terugbetalingen voor defecte automaten of vervoerbewijzen rationaliseren	-
11	De controleurs inlichten over de geldigheid van vervoerbewijzen van andere operatoren	++
12	De vervolgingen stopzetten wanneer een proces-verbaal per vergissing werd opgemaakt	++
13	Geen PV's meer opmaken voor een klant indien de bestuurder zelf de aankoop heeft geannuleerd	++
14	Geen 8 euro meer aanrekenen als de MIVB een PV klasseert als « voordeel van de twijfel »	++
15	Uitleggen dat een klassement « zonder gevolg » de toeslag van herhaaldelijke overtredingen niet opschort	++
16	Tijdens controles aandacht hebben voor opsporingsbevelen (van vermiste jongeren)	++
17	Het document « nuttige informatie » aanvullen met herhalingstoeslagen	++
18	Het netwerk controleren om de afwijkingen van de theoretische uurregelingen te verminderen	++
19	Het metropersoneel en speciale diensten voor de PMR-trajecten coördineren	+
20	De buspassagiers eraan herinneren dat de bestuurder zijn deuren buiten de halte niet kan openen	- -
21	De opvolging van klachten over de voertuigen verbeteren en de klager ervoor bedanken	-
22	De locatie van een nieuwe halte aanduiden op het vorige haltebord	-
23	Meer plaatsen voor invaliden reserveren in plaats van de logo's af te schaffen	-
24	Op de website www.stib.be uitleggen hoe men een speciaal vervoer kan bestellen	++
25	Een informatiecel organiseren voor crisissituaties tijdens de aanpassingen op het netwerk.	++

(- -) Men denkt er niet aan (omdat men niet wil, de tijd niet heeft of het negeert)
(-) Nog niet begonnen
(+) Begonnen maar nog niet klaar
(++) In orde

Conclusie

Het jaar 2009 is gekenmerkt geweest door belangrijke wijzigingen aan het net, terwijl heel wat andere projecten de bestuurders en het personeel bezighielden. Toen de "Nieuwe Metro" en de wijzigingen aan de lijnen elkaar opvolgden, verhuisde de MIVB haar maatschappelijke zetel en nam ze een nieuw tramstelplaats in dienst. Dat zijn maar enkele voorbeelden.

Die wijzigingen aan het net hebben ongetwijfeld de gewoonten verstoord en klachten veroorzaakt. De klachten hierover zijn evenwel in 2009 niet talrijker geweest. De ombudsman heeft in verband met het net en de haltes 60 klachten ontvangen, terwijl er het vorige jaar 62 waren. Het is niet dat er geen goede redenen waren om te klagen. De overgang is zeker niet zonder problemen verlopen. Maar we zijn het er over eens dat het publiek van de MIVB een opmerkelijk geduld heeft getoond.

Het is ook zeer opmerkelijk dat het totaal aantal klachten in dalende lijn gaat. Het jaar 2008 had met 593 klachten een record opgeleverd. Het jaar 2009 telt er 476. De daling is zelfs het grootst in het tweede semester van 2009, want in het eerste was er nog een stijging bij vergelijking met het overeenkomstige semester van het vorige jaar.

Die daling van het aantal klachten is duidelijk verbonden met de maatregelen die werden genomen om de verkoop van de abonnementen te verbeteren. Dit onderwerp lokte 178 klachten uit in 2008. Het geldt nog slechts voor 67 klachten.

Dit neemt niet weg dat er werk moet worden verricht om op de gerechtvaardigde klachten te antwoorden en dat die klachten een inspiratiebron vormen om de dienst te verbeteren.

Wij hebben voor het eerst de opvolging van de aanbevelingen van de ombudsman geraamd. Op de vijfentwintig aanbevelingen van 2008 zijn er slechts twee waaraan bij de MIVB geen gunstig gevolg werd gegeven.

In het volle besef dat hij zijn mandaat zal beëindigen op het einde van de maand juni 2010, hoopt de ombudsman dat hij ertoe nog zal kunnen hebben bijgedragen om de problemen van de gebruikers te verlichten onder meer door het voorstellen van negentien nieuwe aanbevelingen.

De ombudsman,
Jean-Pierre REYNAERTS

Bemiddelingsdienst bij
de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

Bemiddelaar
Jean-Pierre Reynaerts

Bolwerklaan 21, bus 35
1210 Brussel

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

ISSN 2032-9334
EISSN 2032-9350

03/2010 - 10791





