

# Jaarverslag 2015

**Ombudsdienst**  
bij de MIVB



BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

**ombudsman**

# Jaarverslag 2015

## Inhoudsopgave

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>3</b>
<b>WETTELIJK KADER</b> .....	<b>4</b>
<b>STATISTIEKEN</b> .....	<b>7</b>
<b>TOTAAL AANTAL KLACHTEN IN 2015 EN EVOLUTIE VAN 1992 TOT 2015</b> .....	<b>7</b>
<b>KRIJGT DE KLAGER VOLDOENING?</b> .....	<b>8</b>
<b>WAAROVER KLAAGT MEN BIJ DE OMBUDSMAN?</b> .....	<b>9</b>
11000 – LAWAAI EN TRILLINGEN .....	11
12000 - WEGCODE .....	13
13000 - DIVERSE.....	13
14000 - MET BETREKKING TOT EEN ANDERE OMBUDSMAN .....	21
21110 - MOEILIKHEDEN OM EEN VERVOERBEWIJS TE VERKRIJGEN .....	22
21120 - MOEILIKHEDEN OM EEN VOORKEURTARIEF TE BEKOMEN .....	28
21210 – EEN SALDO TERUGBETALEN .....	28
21230 – DEFECT TOESTEL OF VERVOERBEWIJS .....	30
21240 – VERVOERBEWIJS INGESLIKT .....	31
21310 - NIET GEVALIDEERD.....	31
21320 – VERGETEN TE VALIDEREN .....	51
21330 – AANWEZIGHEID IN DE INSTALLATIES .....	52
21360 – VERZOEK OM BETALINGSPLAN .....	53
22100 – NET .....	54
22200 – HALTES .....	55
23100 – VOERTUIG IS NIET GESTOPT .....	55
23200 – MANIER VAN RIJDEN.....	57
23300 – ONGEPASTE UITLATINGEN .....	57
23400 – DEUREN .....	60
24000 – VOERTUIGEN.....	60
25100 – HINDER INFRASTRUCTUUR .....	61
25310 – VALPARTIEN .....	62
25400 – AGRESSIES .....	64
26200 – INFORMATIE NET .....	64
<b>AANBEVELINGEN</b> .....	<b>65</b>
<b>EVOLUTIE EN VERMENSELIJKING VAN DE PROCEDURES</b> .....	<b>65</b>
<b>VALIDERINGSPROBLEMATIEK</b> .....	<b>66</b>
<b>KLANTENSERVICE</b> .....	<b>68</b>
<b>BESLUIT</b> .....	<b>71</b>

## Voorwoord

In het jaarverslag 2014 werden geen belangrijke wijzigingen aangebracht. Het was immers het resultaat van het werk van twee verschillende ombudsmannen.

Het jaarverslag dat nu voor u ligt, betreffende het jaar 2015, werd licht gewijzigd. Doel ervan is de lezing ervan te vereenvoudigen, voornamelijk op het niveau van de typologie van de gevallen. De oplijsting ervan was te gedetailleerd voor wat in werkelijkheid ontvangen werd.

We behielden wel dezelfde algemene nummering. Op die manier is de coherentie met de vorige edities gevrijwaard en kunnen vergelijkingen worden gemaakt.

Bepaalde tabellen werden gewijzigd, andere zijn verdwenen. Dat is bijvoorbeeld het geval voor 'ontvankelijkheid van de klachten'. In 2007 bedroeg het aantal ontvankelijke klachten 16 %, in 2014 was dat al 39 % en in 2015 maar liefst 50 %. Kort gezegd is dus één klacht op twee niet ontvankelijk. Toch kan de klager in heel wat gevallen voldoening krijgen. Hoewel de ombudsman daar absoluut niet toe verplicht is, behandelt hij die dossiers met evenveel aandacht. Hij probeert dus ook de mensen te helpen met een klacht die niet rechtstreeks ontvankelijk is. Meer dan de helft van die gevallen zijn gelinkt aan problemen om de juiste contactpersoon binnen de MIVB te vinden (stageaanvraag, sollicitatie, klantendienst moeilijk bereikbaar, verloren voorwerpen, attestaanvraag ...).

Tot slot ook nog het volgende. Er kwamen verschillende zaken van vorige jaren terug boven omdat klagers bij het lezen van het jaarverslag de indruk kregen dat niet iedereen gelijk behandeld werd. We mogen echter niet vergeten dat ook gelijkaardige dossiers kunnen verschillen. Elk schrijven vereist een individueel onderzoek, dat zonder twijfel soms zal leiden tot een lichtjes anders resultaat, of zelfs tot compleet andere conclusies.

Jaar na jaar verandert en verbetert de interface klant/MIVB op basis van ervaring. De ombudsdienst kan alleen maar tevreden zijn met die evolutie. Ze maakt het openbaar vervoer efficiënter en de organisatie ervan rationeler en gebruiksvriendelijker.

## Wettelijk kader

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

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

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

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

U hebt het vierentwintigste verslag van de ombudsman bij de MIVB hier voor u.

# Inleiding

## Taakomschrijving van de ombudsdienst

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

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

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

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

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

*De Executieve regelt de samenstelling en de werking ervan.*

## Ontvankelijkheid van de klachten

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

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

Artikel 11 introduceert vier voorwaarden voor ontvankelijkheid.

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

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

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

## Korte geschiedenis van de ombudsdienst en zijn ombudsmannen

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

Antoine Lombart volgde hem op tot 30 juni 2007.

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

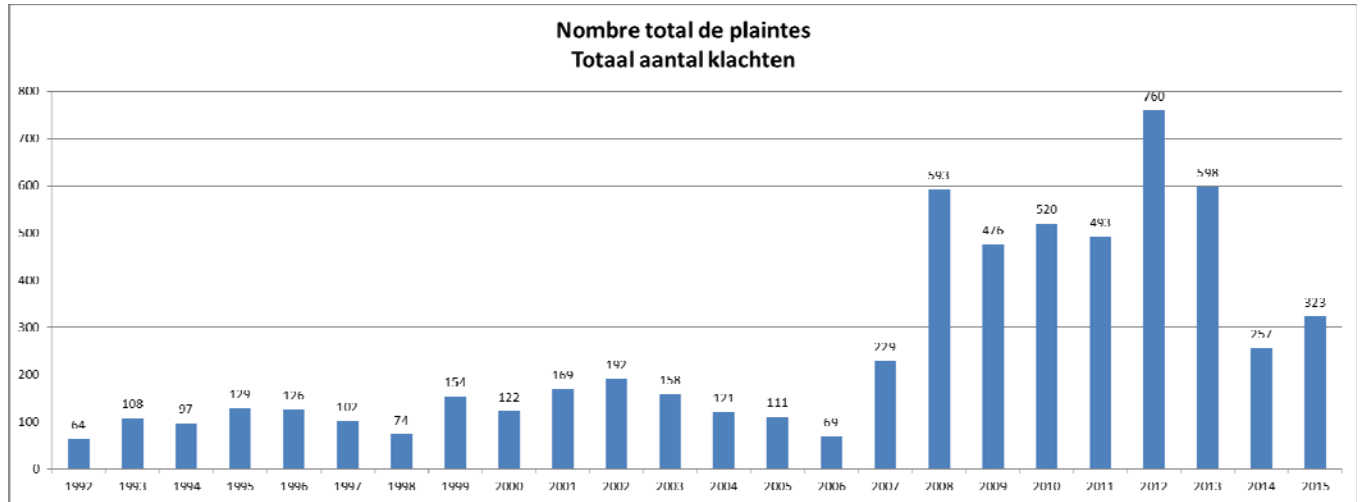
Sinds 1 juli 2014 werd Jean-Pierre Alvin benoemd tot ombudsman (middels besluit van de Brusselse Regering van 8 mei 2014). Zijn mandaat van drie jaar loopt dus af op 30 juni 2017.

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

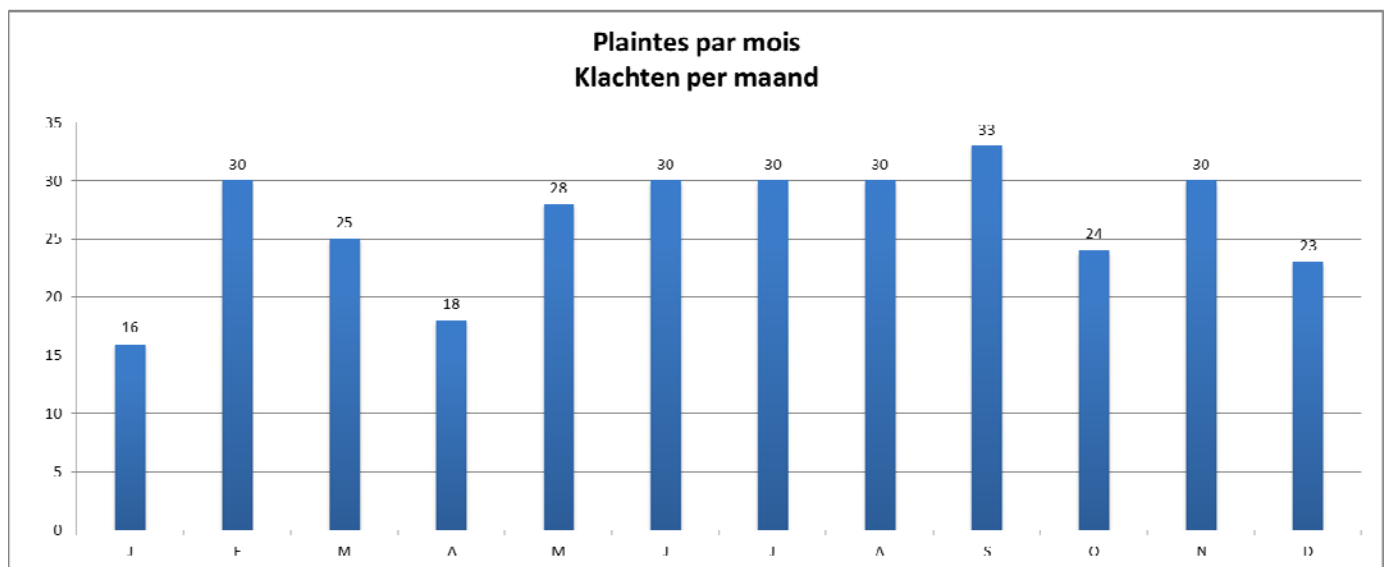
**Het verslag 2015 is het tweede verslag in de ambtsperiode van Jean-Pierre Alvin.**

## Statistieken

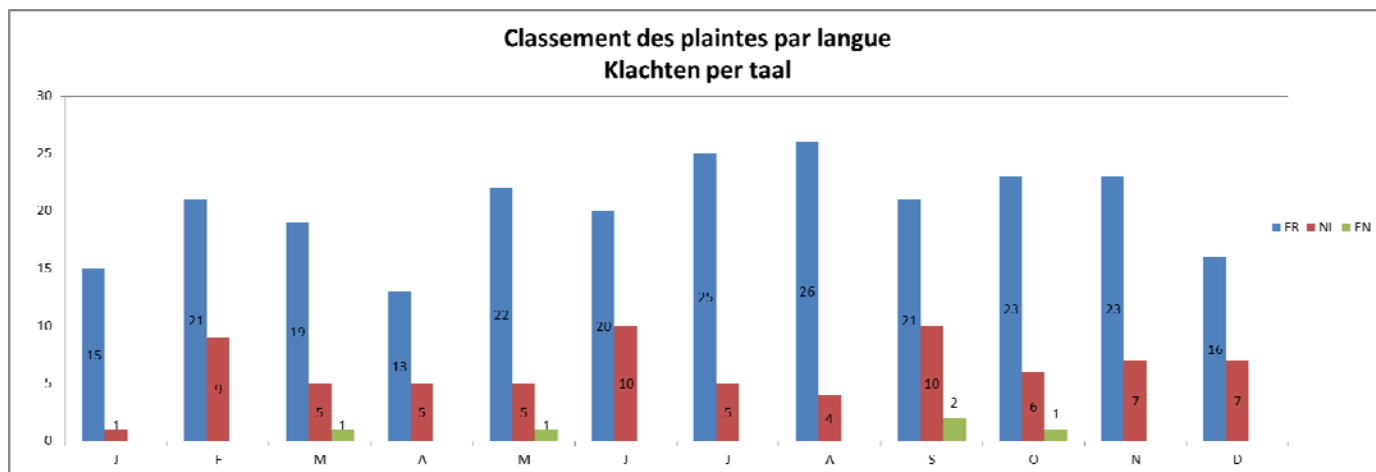
### Totaal aantal klachten in 2015 en evolutie van 1992 tot 2015



De spectaculaire toename van het aantal klachten vanaf 2007-2008 kan worden verklaard door de eenvoudige toegang via het internet. Het historische maximum van 760 dossiers in 2012 is te wijten aan een tragische gebeurtenis in april, die voor een honderdtal klachten zorgde. We stellen vervolgens een sterke daling van meer dan 20 % vast in 2013 en van bijna 60 % in 2014. Die trend keert zich in 2015 opnieuw om met meer dan 30 % extra verzoeken.







Met uitzondering van een lichte piek in september is het aantal dossiers verbazingwekkend stabiel. In januari en april zijn er weinig gevallen, wat uiteraard gelinkt is aan de kerst- en paasvakantie.

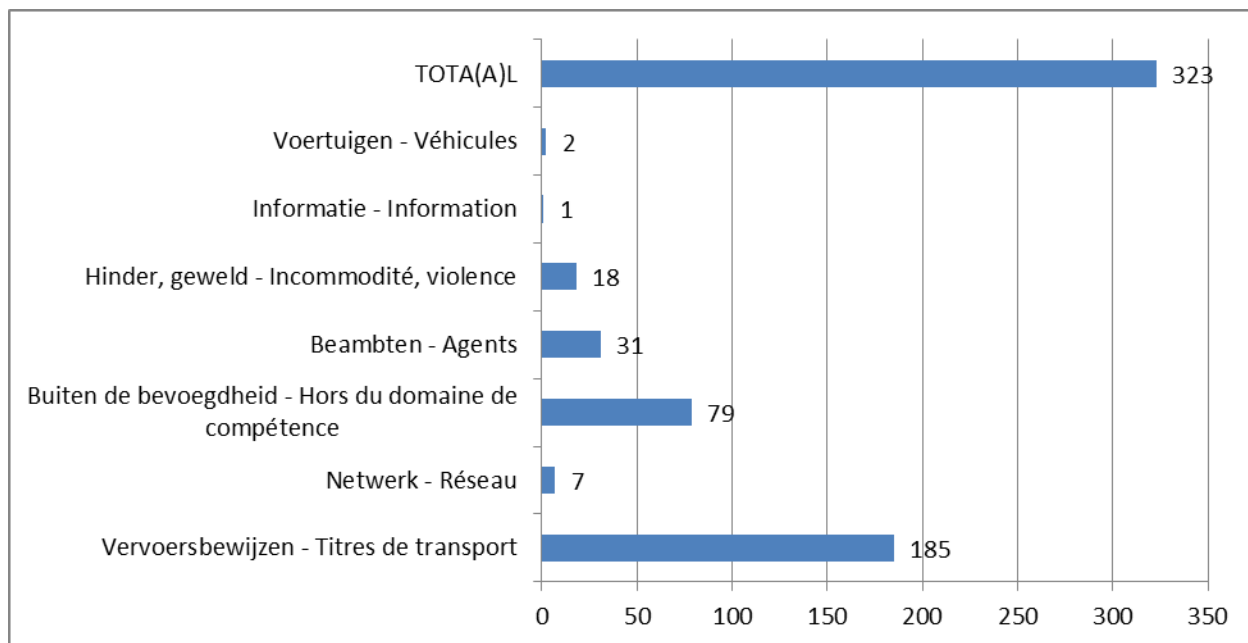
Wat de verdeling van de klachten per taalrol betreft, zien we dat die in de loop der jaren bijna stabiel blijft met 75 % in het Frans, 23 % in het Nederlands en 2 % in het Engels.

### ***Krijgt de klager voldoening?***

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l 2015
ja/oui	11	18	11	7	18	15	19	16	13	17	12	10	167
nee/non	5	12	14	11	10	15	11	14	20	13	18	13	156
ja % oui	69%	60%	44%	39%	64%	50%	63%	53%	39%	57%	40%	43%	52%
nee % non	31%	40%	56%	61%	36%	50%	37%	47%	61%	43%	60%	57%	48%

In 2012 kreeg 74 % van de klagers voldoening. In 2011 was dat 73 %, maar in 2014 was dat geen 50 % meer. Dat wijst erop dat de MIVB meer voet bij stuk houdt, maar ook op het feit dat het oplossen van problemen 'in de tweede lijn' niet evident is. De meer evidente gevallen zijn immers al 'in de eerste lijn' opgelost. Die trend zet zich verder in 2015 met een bijna gelijke verdeling tussen het aantal klagers die voldoening kregen en het aantal dat negatief geantwoord heeft.

## Waarover klaagt men bij de ombudsman?



De vervoersbewijzen met inbegrip van de 'inningsincidenten' stijgen met 33 eenheden. Met maar liefst 57 % van het totaal, vertegenwoordigt die groep dus nog steeds het grootste deel van de klachten behandeld door de ombudsdienst (57 % en 2014). Het item 'buiten de bevoegdheid van de ombudsman' stijgt van 18 naar 25 %. In bijna 60 van de 79 dossiers betreft het een probleem om de juiste contactpersoon binnen de MIVB te vinden, ondanks de inspanningen om die informatie duidelijk op de website te vermelden.

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

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

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)	
11100	1	0	0	0	0	2	1	4	3	0	2	0	13	Law aai-trillingen-hinder van infrastructuur
12000	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	Wegcode
13000	4	8	1	4	3	6	2	3	8	6	8	7	60	Diverse
14000	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	5	Betref een andere ombudsman
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Snelheidsovertreding tram
21110	0	0	1	1	5	2	3	0	8	6	3	4	33	Moelijkheden om een vervoerbewijs te verkrijgen
21120	0	0	1	0	0	1	2	1	0	1	0	0	6	Vervoerbewijs : aankoop/korting
21210	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6	Terugbetaling van een saldo
21220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Terugbetaling afstempelingen
21230	0	1	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	6	Defect toestel of vervoerbewijs
21240	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	Terugbetaling ingeslikt vervoerbewijs
21310	0	8	11	8	9	13	13	14	10	11	12	6	115	Niet gevalideerd
21320	2	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7	Vergeeten te valideren
21330	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	3	Aanw ezigheid in de installaties
21340	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VB: betwisting van de herhaling
21350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VB: betwisting van de kosten
21360	0	1	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	7	Verzoek om betalingsplan
22100	0	1	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	6	Netwerk
22200	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Haltes
23100	3	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	2	11	Beambte: is niet gestopt
23200	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3	Beambte: rijgedrag (incl. Gsm)
23300	1	2	1	0	3	2	4	1	0	1	1	0	16	Ongepaste uitlatingen
23400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	Beambte: deuren
24000	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	Voertuigen
25100	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	5	Hinder, geweld : netheid + infrastr.
25200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld : verlies + schade
25310	1	2	3	0	0	0	0	1	0	2	0	3	12	Valpartijen
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld : zelfmoord
25400	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Hinder, geweld : agressie
25500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld : overige
26100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Statische informatie
26200	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	Informatie net
	16	30	25	18	28	30	30	30	33	30	30	23	323	

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

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

# Typologie en analyse van de klachten

(de woorden in het vetjes verwijzen naar een aanbeveling vanaf p.65)

## 11000 – Lawaai en trillingen

201501002

De heer R. woont aan de Generaal Jacqueslaan en klaagt over opeenvolgende trillingen tegen een, volgens hem, te hoge snelheid van de trams. Daar hij de klacht niet eerst bij de MIVB indiende, is ze onontvankelijk. Bovendien is de klager een buurtbewoner en geen gebruiker van de diensten van de MIVB. De ombudsman verklaart zich onbevoegd en verwijst de heer R. door naar de dienst Customer Care van de MIVB.

201506010

Mevrouw B. klaagt bij de ombudsman over trillingen in het gebouw waar ze woont. Ze schrijft die toe aan de verplaatsing van een stuk spoor. De ombudsman legt aan mevrouw B. uit dat hij niet bevoegd is voor het behandelen van een klacht van een buurtbewoner en draagt de klacht over aan de betreffende dienst van de MIVB. Die bevestigt snel aan mevrouw B. dat het nodige zal worden gedaan.

201506021

Mevrouw L. woont in de buurt van tramlijn 25 en ze klaagt over trillingen wanneer de voertuigen voorbijrijden. De ombudsman is niet bevoegd, brengt mevrouw L. daarvan op de hoogte en geeft het bericht door aan de bevoegde dienst van de MIVB. De Klantendienst antwoordt aan de buurtbewoonster dat haar klacht zal worden onderzocht door de vervoermodus Tram en door het departement Infrastructures.

201507024

Mevrouw M. krijgt geen antwoord op de klachten die ze aan de Klantendienst stuurt in verband met stilstaande bussen die hun motor laten draaien. De ombudsman informeert zich bij de Klantendienst. Die legt hem uit dat de motoren blijven draaien op momenten van extreme warme en extreme koude temperaturen om aangename temperaturen in het voertuig te garanderen. Algemeen wordt aan de chauffeur aanbevolen om de motor stil te leggen wanneer het voertuig aan de eindhalte wacht. Door de aanhoudende hitte sinds begin juli draaien de motoren langer dan gewoonlijk voor de woning van mevrouw M. Zodra de weersomstandigheden normaliseren, zal de aanbeveling opnieuw van toepassing zijn.

201508003

Mevrouw C. schrijft de ombudsman dat ze het moeilijk heeft met de trillingen van de voorbijrijdende MIVB-voertuigen in de Kerselarenlaan, waar ze woont. De ombudsman is niet bevoegd omwille van twee redenen: enerzijds wordt hij in eerste lijn aangeschreven en anderzijds is mevrouw C. een buurtbewoner. Hij bezorgt de klacht aan de Klantendienst van de MIVB, die aan Mevrouw C. antwoordt.

201508009

Mevrouw N. klaagt over geluidsoverlast van de roltrap van station Tomberg, zijde zwembad Poseidon, die de klok rond werkt; ze stelt terecht de vraag hoeveel dat kost. Ze nam contact op met een aangestelde via de stationstelefoon maar is niet tevreden met het antwoord dat ze kreeg (het mechanisme voortdurend olieën) en richt zich daarom tot de ombudsman. De ontvankelijkheid van de klacht is niet evident daar Mevrouw N. misschien een buurtbewoonster en geen gebruiker van de MIVB is. Daar het probleem volgens mevrouw N.

al meermaals het voorwerp uitmaakte van politieke interpellaties in de gemeenteraad van Sint-Lambrechts-Woluwe, vraagt de ombudsdienst aan de dienst Customer Care een antwoord te geven. Dat gebeurt een paar dagen later, op basis van inlichtingen van de technische diensten.

201508026

De heer S. klaagt over ongepast claxonneren van buschauffeurs op Square Meudon, waar hij woont. De ombudsman is niet bevoegd en geeft de klacht door aan de Klantendienst.

201508027

Mevrouw N. klaagt over het lawaai van de werken die 's nachts voor haar deur worden uitgevoerd. De ombudsman geeft de boodschap door aan de bevoegde diensten die haar snel een antwoord bezorgen.

201509001

De eindhalte van lijn 29 bevindt zich tegenover de woonplaats van de heer J., die bij de ombudsman klaagt over overlast. Die laatste is niet bevoegd om klachten van buurtbewoners te behandelen en stuurt de mail door naar de Klantendienst. Die stuurt de heer J. een mail met de regels waarvan de MIVB aan haar chauffeurs vraagt ze toe te passen. Daarnaast wordt de directie Bus gecontacteerd teneinde de aandacht te vestigen op de overlast eigen aan die eindhalte.

201509007

De heer R. stuurt een petitie aan de MIVB met betrekking tot trillingsoverlast ten gevolge van de doorgang van tram 81 aan de rotonde Meir en zet de ombudsman in kopie. Er worden overigens kopieën verzonden naar verschillende potentiële gevoegde partijen (burgemeester van Anderlecht, Inter-Environnement enz.). Er wordt zelfs een klacht neergelegd bij de lokale politie van de zone Zuid. De problematiek valt volledig buiten de bevoegdheid van de ombudsman, maar hij neemt evenwel contact op met de directie 'Public Affairs' van de MIVB om te zien of er een technische oplossing onderzocht wordt. De Klantendienst antwoordt dat er volgend op de klacht technische teams ter plaatse zijn geweest en golfslijtage aan de sporen hebben vastgesteld. Er is in de loop van de komende dagen een slijping voorzien om de situatie te verhelpen.

201509011

De heer P. klaagt rechtstreeks bij de ombudsman over trillingen veroorzaakt door de trams en de manier waarop zijn herhaalde klachten door de MIVB worden behandeld. De ombudsman kreeg van het Gewest niet de opdracht om klachten van buurtbewoners te behandelen en bezorgt de boodschap aan de dienst Customer Care van de MIVB. Die antwoordt snel dat er half september werken zullen plaatsvinden om de trillingen te verminderen.

201511006

De heer M. woont in Jette en schrijft aan de ombudsman dat de trams 2000 sinds enige tijd hun traject op de Jules Lahayestraat hervat hebben en trillingen en barsten veroorzaken, net zoals toen de T2000 nog niet was vervangen door de T3000. De heer M. wil weten of de de situatie terug wordt zoals voordien. Daar de klager een buurtbewoner en geen MIVB-gebruiker is, is de ombudsman niet bevoegd en heroriënteert hij hem naar de dienst Customer Care van de MIVB. De ombudsman zet de directie Tram in kopie zodat er wordt nagegaan of de MIVB zich houdt aan de engagementen die ze aanging omtrent de verdeling per voertuigtype op die lijn, teneinde de vastgestelde trillingsoverlast te verminderen. Ter herinnering, daar de lijn niet permanent met T2000 kan worden bediend, zou dat type tram nooit rijden voor 6.30 u. en nooit na 20 u.

201511012

Mevrouw W. klaagt over trillingen veroorzaakt door de trams die door haar straat rijden. De vraag wordt overgedragen aan de bevoegde diensten van de MIVB, die haar snel antwoorden.

## **12000 - Wegcode**

201505003

De heer J. richt zich tot de ombudsman omdat hij een verzoek tot schadevergoeding heeft ontvangen van de MIVB, alsook twee pro justitia's. Zijn voertuig, dat twee dagen geparkeerd stond, stond op een bushalte. Hij verbaast zich over het feit dat hij na één dag geen pro justitia op zijn wagen heeft gevonden. Dat zou hem er uiteraard toe hebben aangespoord zijn wagen te verplaatsen. De ombudsman verklaart zich onbevoegd op het vlak van vervoer en de wegcode en vestigt de aandacht van de heer J. op de lange termijn van drie maanden tussen de inbreuk en het verzoek om schadevergoeding. Hij suggereert indien nodig een gespreide betaling te vragen.

## **13000 - Diverse**

201501001

De heer A. beklaagt zich bij het Brussels Gewest over een gebrek aan objectiviteit van de ombudsman, zoals blijkt uit het jaarrapport van 2013. Hij betwist het verslag van de gebeurtenissen, dat er volgens hem op gericht is de belangen van de MIVB te dienen. Hij wenst het standpunt van Brussel Mobiliteit te kennen betreffende de schijnbare collusie tussen de dienst Customer Care en de ombudsman van de MIVB. In afwachting van een antwoord van het Gewest waagt de ombudsdienst zich niet aan deze polemiek over een dossier van meer dan een jaar oud, dat bovendien werd behandeld door zijn voorganger.

201501009

Mevrouw D. baat een handel uit in de metro. Ze heeft een brief ontvangen van de winkelketen waarin een uitbreiding van haar gepresteerde uren wordt gevraagd, op verzoek van de MIVB. Ze heeft de ombudsman gevraagd om de dialoog met de MIVB aan te knopen. Haar advocaat heeft vervolgens een brief aan de ombudsman geschreven om uit te leggen dat de cliënte niet aan de vereisten kan voldoen. De ombudsman is enkel bevoegd voor de gebruikers maar heeft toch geprobeerd om de zaak van deze dame te bepleiten. Hij heeft nooit een antwoord gekregen van de bevoegde dienst van de MIVB.

201501011

Mevrouw A., die handelt voor rekening van een verzekeringsmakelaar, interenieert ten gevolge van een verkeersongeval met een bus. De vraag is niet ontvankelijk bij een ombudsman, hij bezorgt het dossier aan de dienst geschillen van de MIVB.

201501015

Vervolg van 2014/12003 betreffende de heer L. die niet begreep dat de MIVB hem de dubbele fietspremie Brussel'air niet toekende. Volgend op een interventie van de ombudsman kreeg de heer L. van Brussel Mobiliteit een bericht dat hij de termijn van 6 maanden overschreden had om bij aankoop van een fiets een terugbetaling te genieten. Pro Velo aanvaardt evenwel de premie uit te keren, ondanks het feit dat de termijn verstreken is.

201502001

Mevrouw H, verzekeringsagent, krijgt geen gehoor op het telefoonnummer vermeld op een document dat de MIVB naar aanleiding van een ongeval met een bus naar een van haar klanten stuurde. De ombudsman stelt vast dat het nummer niet meer gebruikt wordt en communiceert aan mevrouw H. de naam van de beheerder, diens telefoonnummer en het dossiernummer, dat hij te pakken heeft gekregen.

201502003

De heer X. zou willen solliciteren voor een functie als buschauffeur. De vraag is niet ontvankelijk bij de ombudsman, die evenwel vermeldt hoe men via de MIVB-website kan solliciteren voor een openstaande vacature of hoe men een kandidatuur kan versturen.

201502007

De heer D. vraagt aan de ombudsman om tussen te komen omdat een rechter hem veroordeeld heeft tot het betalen van sommen die volgens hem het gevolg zijn van een fout van de MIVB. De ombudsman verklaart zich onbevoegd daar het geschil in kwestie al door een van de partijen voor de rechter werd gebracht. Dat vormt een reden voor uitsluiting van een dossier door de ombudsman.

201502008

De heer R. richt zich tot de ombudsman daar hij bij de MIVB een hoge schuld voor onbetaalde boetes heeft. De ombudsman bezorgt de vraag aan de dienst Inningen en verklaart zich onbevoegd ten opzichte van de klager, die geen gebruiker is.

201502017

De heer I. wenst diverse gegevens voor een onderzoek over de stad Brussel. De vraag is onontvankelijk daar ze niet eerst aan de MIVB werd verzonden. De ombudsman bezorgt de vraag aan de dienst klantenrelaties.

201502021

Mevrouw B. dient een stageaanvraag in bij de ombudsman. Haar vraag is onontvankelijk en de ombudsman stuurt haar vraag door naar de betreffende dienst van de MIVB. Het is niet de eerste keer dat mensen zich ten einde raad tot de ombudsman richten omdat ze de nodige contactgegevens niet terugvinden op de website van de MIVB.

201502023

De heer M. contacteert de ombudsman voor informatie betreffende het medisch onderzoek in het kader van de aanwervingsprocedure voor trambestuurders. De vraag wordt behandeld door de Klantendienst, die de mail eveneens ontvangen heeft, aangezien de ombudsman niet bevoegd is.

201502028

De heer R. vraagt attesten voor de stakingen van december 2014. De ombudsman is niet bevoegd en maakt de mail over aan de Klantendienst.

201503017

De heer G. heeft de MIVB gecontacteerd omdat hij van mening is dat een bruusk manoeuvre van de metro aan de basis ligt van schade opgelopen aan zijn fiets. De ombudsman heeft de boodschap eveneens ontvangen maar verklaart zich onbevoegd. Hij legt aan de heer G. uit hoe hij de dienst Customer Care van de MIVB kan contacteren.

201504009

De heer C. vraagt een schadevergoeding van 100 EUR voor het ongemak dat hij leed ten gevolge van de betoging van 30 maart 2015. De MIVB heeft hem al uitgelegd dat ze niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor gebeurtenissen buiten haar controle om, die haar beletten aan haar verplichtingen als openbare dienstverlener te voldoen, zoals bijvoorbeeld een staking of een betoging. De ombudsman, die zich op zijn beurt over de vraag buigt, kan niet anders dan die regel te bevestigen, zoals die geschreven staat in de algemene vervoersvoorwaarden van de MIVB.

201504012

De heer L. klaagt bij de ombudsman over het feit dat hij door de dienst HR niet weerhouden werd voor een post van buschauffeur. De ombudsman verklaart zich onbevoegd en informeert de klager daarover.

201504013

De heer J. reageert op een persartikel waarin de woorden van de ombudsman verdraaid werden. Er was sprake van klachten over de voertuigen die de ombudsdienst bij de MIVB in 2014 ontvangen had. In het artikel werd dat uitgebreid naar alle klachten die de MIVB ontvangen had. De ombudsman uitte zijn tevredenheid over de drastische daling van het aantal klachten. De heer J. stelt dat hij evenwel geklaagd heeft over het lawaai van de bussen, het comfort op de nieuwe bussen en het lawaai van de deuren. De ombudsman legt hem het verschil uit tussen de twee entiteiten die in het artikel verward werden. Hij belooft eveneens de door de heer J. overgemaakte grieven verder te onderzoeken bij de verschillende diensten van de MIVB. Nadat hij de gewenste antwoorden heeft, licht hij die, samen met de overwogen pistes voor verbetering, toe aan de heer J., die hem bedankt.

201504017

De heer G. schrijft naar de ombudsman omdat hij van mening is dat de brieven die de MIVB verstuurt in het kader van een pv niet transparant genoeg zijn. Ze zouden niet systematisch vermelden dat de toeslag voor een abonneementhouder 10 EUR bedraagt in plaats van 107 EUR. De ombudsman informeert zich naar de procedure gevolgd door de dienst Inbreuken. Het blijkt dat de eerste verzonden brief aan een gesanctioneerde abonneementhouder de verschillende mogelijke boetes vermeldt, alsook de mogelijkheid om het abonneement binnen de 10 dagen voor te leggen. In het geval dat de klant de validatie vergeten was, kan hij op die manier zijn boete verlagen tot 10 EUR, op voorwaarde dat het domicilieadres overeenkomt met het adres in de databank van de MIVB.

201505012

De heer V. telefoneert de ombudsdienst omdat hij er niet in slaagt de Klantendienst te bereiken. Hij wenst informatie betreffende de MTB-zones en de JUMP-zones en de toegang tot de voertuigen van De Lijn met een 65+-abonneement. De ombudsdienst vraagt zelf om inlichtingen, aangezien de kwestie complex is. De Jump-kaart 5 ritten maakt het mogelijk om te circuleren in een zone die groter is dan de MTB-zone en om te circuleren met voertuigen van andere Brusselse operatoren. De 65+-kaart beperkt de trajecten in de MTB-zone tot de voertuigen van de MIVB. De abonneementen en de 1- en 10- rittenkaarten maken het mogelijk om te circuleren in de MTB-zone op de voertuigen van andere Brusselse operatoren. In het licht van het aantal bijzonderheden en nuances in de tarifiering van de MIVB **beveelt** de ombudsman **aan** om een folder te creëren per type klant en per type gebruik, een beetje volgens de logica van de telefonistes die de tarieven toelichten : "U reist veel", "U legt meer dan XX ritten af : kies voor het abonneement", "U bent student, gepensioneerd".



201505013

De heer E, voormalig medewerker van de MIVB, richt zich tot de ombudsman om maaltijdcheques te bekomen die de MIVB hem niet bezorgde. De ombudsman verklaart zich onbevoegd en suggereert dat de heer E. zich tot de dienst human resources richt. Parallel daarmee bezorgt hij de boodschap ook zelf aan die dienst.

201505028

De heer E. werd geverbaliseerd omdat hij in een metrostation gerookt en geürineerd heeft. De heer E. kreeg twee boetes. Hij betwist dat hij in het station geürineerd heeft. De onbeschaafdheden werden vastgesteld door de politie en geverbaliseerd door MIVB-agenten. Het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering bestraft die twee feiten uitdrukkelijk. De ombudsman legt dat uit aan de heer E. en adviseert hem de boetes in kwestie snel te betalen.

201506003

De heer S. vraagt waar hij het jaarverslag van de MIVB kan vinden. De ombudsman bezorgt hem de link naar de website van de MIVB.

201506004

De heer C. had een minibus gereserveerd bedoeld voor het vervoer van gehandicapte personen. Het traject werd hem bevestigd maar de minibus is uiteindelijk nooit gekomen. Hij heeft daarom beroep moeten doen op een reguliere taxidienst, wat hem 50 EUR gekost heeft. De ombudsman bezorgt de vraag aan de Klantendienst omdat hij in eerste lijn gecontacteerd wordt. Hij informeert de klant dat, indien hij geen antwoord krijgt, hij zich opnieuw tot de ombudsdienst kan richten.

201506006

De heer H. contacteert de ombudsman voor zijn school, die elk jaar abonnementen bestelt. De school wil dat die abonnementen per aangetekend schrijven worden opgestuurd. Op die manier kan worden vermeden dat de leden van het personeel het traject tussen de school in Vilvoorde en Brussel moeten afleggen om de abonnementen af te halen. De commerciële dienst heeft hem negatief geantwoord. De ombudsman antwoordt hem dat alle abonnementen vanaf nu vanop afstand kunnen worden opgeladen op een bestaande Mobib-kaart. De Klantendienst bevestigt op zijn beurt dat de procedure werd vastgelegd in een procedure van de Vlaamse Gemeenschapscommissie en dat inderdaad enkel de nieuwe abonnementen moeten worden afgehaald in een verkooppunt.

201506026

De heer S. richt zich tot de ombudsman in verband met een verloren voorwerp. De ombudsman bezorgt hem de juiste gegevens.

201506027

De heer A. reserveerde PBM-assistentie van Stokkel naar Centraal station, en kreeg daarvoor een bevestiging. Bij zijn aankomst in Stokkel blijkt evenwel dat de assistentie niet voorzien is. De ombudsman is niet bevoegd in eerste lijn. De dienst PBM geeft een antwoord op de verbeteringen voorgesteld door de heer A., teneinde het probleem in de toekomst te vermijden.

201506030

De heer K. wenst dat zijn MOBIB-kaart zijn nieuwe voornaam vermeldt. De ombudsman wordt in eerste lijn gecontacteerd en draagt de klacht over aan de Klantendienst. Die vertelt de heer K. dat de naam en

voornaam op de MOBIB-kaart dienen overeen te komen met die op de identiteitskaart, gezien het een officieel document met juridische waarde betreft.

201507006

Mevrouw D. richtte zich tot de klachtendienst van de GOB, die haar klacht aan de ombudsman bezorgt. Mevrouw D. klaagt over de Taxibus-dienst, die haar openingsuren voor telefonische bestellingen drastisch verminderde. De wachttijd aan de telefoon is lang en duur, omdat de openingsuren tijdens de piekuren vallen. De ombudsman wordt in eerste lijn aangesproken en is daarom niet bevoegd maar draagt de klacht over aan de Klantendienst van de MIVB. Die legt uit dat de situatie binnenkort zal veranderen en dat Taxibus-bestellingen ook online, via een website, zullen kunnen gebeuren.

201507022

De heer P. is niet tevreden met het antwoord van de MIVB op zijn verzoek om zijn voornaam op zijn MOBIB-kaart te wijzigen. De ombudsman kan helaas alleen maar herhalen dat de naam en voornaam op de MOBIB-kaart dezelfde moeten zijn als die op de identiteitskaart, gezien het een officieel document met juridische waarde betreft.

201508021

De heer S. roept de hulp van de ombudsman in om een stageplaats als administratief assistent aan de MIVB te verkrijgen. De ombudsman antwoordt dat dat niet onder zijn bevoegdheden valt en hij stuurt het schrijven van de sollicitant door naar de dienst rekrutering van de MIVB voor eventueel gevolg.

201508024

Mevrouw D. werd het slachtoffer van een eerder banaal incident op een roltrap in het Zuidstation. Haar schoen met hoge hak is blijven steken in de 'borstel' van de mechanische trap. Haar schoen was vernietigd en mevrouw D. wenst te worden terugbetaald door de MIVB. De klacht is onontvankelijk daar ze zich tot de dienst Geschillen van de MIVB gericht heeft. De ombudsman neemt contact op met die dienst, die zich engageert tot een onderzoek bij de technische diensten naar een eventuele aansprakelijkheid bij de uitrusting. Het dossier wordt gesloten op het niveau van de ombudsdienst.

201508028

De heer A. vraagt hulp aan de ombudsman in het kader van zijn geschil met de MIVB betreffende de opzegging van zijn exploitatieovereenkomst van een commerciële oppervlakte in het station Rogier. De ombudsman raadt hem aan snel contact op te nemen met Metrostore, daar hij niet bevoegd is voor dit type klacht.

201509002

Mevrouw S. belt de ombudsdienst in verband met haar val in de bus 38, waarbij ze gewond raakte. Het blijkt dat het dossier in behandeling is bij de dienst Geschillen. De ombudsman legt aan mevrouw S. uit dat hij daarom niet kan tussenkomen in het dossier.

201509006

De heer V. signaleert aan de ombudsman dat een buschauffeur een grote zwarte valies aan boord van zijn voertuig aanvaard heeft zonder dat de eigenaar ervan opstapte. Hij vreest voor de veiligheid van de reizigers. De ombudsman bezorgt de klacht met spoed aan Customer Care, die per e-mail aan de heer V. bevestigt dat de MIVB uitsluitend vervoer van personen en niet van pakjes verzorgt. De dienst preciseert ook dat de klacht werd doorgegeven aan de 3 vervoermodi teneinde hen eraan te herinneren waakzaam te

zijn. De ombudsman bedankt op zijn beurt de heer V. voor zijn burgerzin in deze periode van algemene onzekerheid.

201509009

Mevrouw G. is sociaal assistente bij de mutualiteit en neemt contact op met de bemiddelaar betreffende een ongeval dat een van haar leden overkwam in de metro. De ombudsdienst stuurt de klacht door naar de MIVB-dienst in kwestie, die snel contact opneemt met mevrouw G.

201509015

De heer O. vraagt aan de ombudsman een vertragingsattest voor tram 4, die de dag voordien 's ochtends vertraging had richting Beurs. De ombudsman is onbevoegd, stuurt de vraag door en informeert de reiziger daarover.

201509019

De heer P. werkt in een sociale dienst en heeft informatie nodig over een van zijn leden die een ongeluk had in de metro. De ombudsman laat weten dat hij de klacht doorgeeft aan de dienst in kwestie en bezorgt hem eveneens de naam van de dossierbeheerder.

201509020

De heer I. wenst te klagen over uitspraken die een medewerker van de MIVB, zo bevestigt hij, deed tijdens een gesprek op facebook. De ombudsman kan die klacht niet behandelen daar ze niet van een gebruiker afkomstig is. Hij bezorgt de heer I. het geschikte adres.

201509021

De ombudsman krijgt een aanvraag voor tickets voor de organisatie van een wedstrijd. De vraag werd 2 weken eerder naar de dienst Customer Care van de MIVB verzonden maar er kwam geen antwoord. Ze werd ondertussen behandeld door de verkoopdienst van de MIVB, maar niet snel genoeg daar de voorziene activiteit al plaatsvond.

201509027

De heer M. heeft informatie nodig en wenst de MIVB te contacteren via het nummer 070/23 20 00. Omdat hij de MIVB op dat nummer niet kan bereiken richt hij zich tot de ombudsman. Die stelt voor hem te helpen door zijn vraag door te geven maar de heer M. verkiest zich later tot een loket te richten.

201510008

Mevrouw M. stelt vast dat de parking aan de metro van Kraainem elke morgen vol staat met wagens van niet-metroreizigers. Ze klaagt bij de ombudsman die niet bevoegd is maar haar klacht doorverwijst naar de MIVB en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, als enige bevoegd voor het beheer van parkings aan metrostations.

201510010

Mevrouw D. klaagt over het gedrag van gebruikers en van de bestuurder van bus 49. Ze legt uit dat een dame haar opzettelijk tegen de benen stootte met een wandelwagen en zag andere gebruikers haar bedreigen. Ze doet haar beklag over de chauffeur die niet tussenbeide kwam in de conflicten tussen de gebruikers. De ombudsman is niet bevoegd in eerste lijn en brengt mevrouw D. daarvan op de hoogte. Laatstgenoemde had haar klacht overigens eveneens naar de Klantendienst van de MIVB gestuurd.

201510011

De heer O. stuurt een aanvraag voor een onbetaalde stage naar de ombudsman. Die is niet bevoegd, stuurt de aanvraag door en brengt de heer O. daarvan op de hoogte.

201510017

In reactie op de diverse vakbondsacties die in 2014 en 2015 plaatsvonden, vraagt de heer C. aan de ombudsman een verlenging van de abonnementen van zijn gezin met het aantal dagen dat de dienstverlening niet verzekerd was. De ombudsman legt uit dat de directie van de MIVB tijdens die dagen probeert een minimale dienstverlening te verzekeren door de lijnen te selecteren waarmee het grootste aantal gemeentes kan worden bediend. De schadevergoeding maakt geen deel uit van zijn actiedomein en zou moeten worden geregeld door een politieke beslissing van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

201510019

De heer G. wenst een attest voor de storingsen op vrijdag 16 oktober. De ombudsman is niet bevoegd en geeft de aanvraag door aan de betreffende dienst van de MIVB.

201510023

De heer D. contacteert de ombudsman teneinde een attest over zijn afgelegde traject te bekomen voor zijn werkgever. De ombudsman is onbevoegd en geeft de vraag door aan de diensten van de MIVB.

201511003

De heer V. contacteert de ombudsman over de facturatie bij een B2B-contract tussen zijn onderneming en de MIVB. De ombudsman is niet bevoegd daar hij enkel klachten van gebruikers kan behandelen. Hij geeft de klacht door aan de commerciële dienst in kwestie.

201511005

Op de dag van de taxistaking heeft de heer P. bus 12 genomen om zich naar de luchthaven te begeven. Daar het verkeer volledig geblokkeerd zat, heeft hij zijn weg te voet verdergezet, in het gezelschap van verschillende andere reizigers. Hij heeft een schadevergoeding gevraagd bij de Klantendienst, maar die heeft hem geantwoord dat de MIVB niet verantwoordelijk kan worden gehouden indien de openbare dienstverlening niet kon worden verzekerd omwille van redenen buiten haar wil om. De MIVB stelde evenwel een schadevergoeding voor in de vorm van een Airport ticket. De heer P. maakt aan de ombudsman duidelijk dat hij die schadevergoeding te gering vindt. De ombudsman herinnert hem eraan dat de MIVB niet verplicht is tot eender welke schadeloosstelling en suggereert aan de heer P. de commerciële geste aan te nemen.

201511011

Mevrouw F. solliciteert bij de MIVB. Het verzoek is niet ontvankelijk bij de ombudsman, die de dame evenwel uitlegt hoe ze naar de website van de MIVB kan surfen om er te solliciteren voor een openstaande vacature of om haar kandidatuur op te sturen.

201511013

Mevrouw L. is advocate en vertegenwoordigt een transgender persoon die zijn/haar voornaam wenst te veranderen op zijn/haar identiteitskaart. De ombudsman herhaalt het antwoord dat hij in juni (201506030) gaf over een gelijkaardige kwestie. De naam en voornaam op de MOBIB-kaart moeten dezelfde zijn als die op de identiteitskaart, daar het een officieel document met juridische waarde betreft.

201511014

De heer D. schrijft diverse personen aan, waaronder de ombudsman, om zich te beklagen over de laatste videocampagne van de MIVB, die hij op facebook zag. De ombudsman laat hem weten niet te kunnen tussenkomen in dit domein, dat buiten zijn bevoegdheid valt.

201511021

Mevrouw H. was het slachtoffer van een tramongeval in 2009. Ze ondervindt moeilijkheden bij de uitvoering van het vonnis dat in 2014 werd uitgesproken en richt zich tot de ombudsman. Die verklaart zich onbevoegd daar hij niet kan tussenkomen in dossiers die voor justitie gedragen werden. Hij bezorgt de vraag aan de juridische dienst van de MIVB en brengt Mevrouw H. op de hoogte.

201511025

Het toezichthoudende kabinet contacteert de ombudsman bij de MIVB betreffende de heer C.K., die een ongeval had op tram 25 of 94. De persoon moest medische zorg ondergaan en wenst een terugbetaling door de MIVB. De ombudsman, onbevoegd, bezorgt het dossier aan de dienst Verzekeringen van de MIVB.

201511029

De heer D. wenst te solliciteren voor een stage aan de MIVB. De ombudsman legt hem uit welke stappen hij dient te volgen.

201512001

De heer M. heeft vruchteloos gewacht op bus 86 op 21 november, de 1e zaterdag van de dagen waarop in Brussel dreigingsniveau 4 van kracht was omwille van een terreurdreiging. Hij heeft inlichtingen gevraagd bij de federale autoriteiten en er werd hem bevestigd dat het circulatieverbod enkel van kracht was voor ondergrondse lijnen. Hij vindt daarom dat hij recht heeft op een schadevergoeding. De ombudsman legt hem uit dat de MIVB haar bovengrondse lijnen in de mate van het mogelijke verzekerd heeft. In de loop van de namiddag, toen er heel weinig volk in de stad circuleerde en verschillende buschauffeurs het moeilijk hadden om hun werkplek te bereiken, heeft de MIVB een keuze moeten maken. Ze heeft de verschillende sectoren in de stad naar best vermogen bediend. Het betreft overigens duidelijk een geval van overmacht. De MIVB kan dan ook niet verantwoordelijk worden gehouden en er is geen schadeloosstelling voor de reizigers van toepassing.

201512003

Mevrouw M. stuurt haar cv naar de ombudsman, die haar uitlegt hoe ze op een geldige manier kan solliciteren voor een functie aan de MIVB.

201512007

Een relatie van mevrouw D. werd gewaarschuwd om op 12 december 2015 geen metro te nemen omwille van een risico op aanslagen. Ze verwittigt de ombudsman, die haar bedankt en de informatie doorstuurt naar de diensten van de MIVB belast met de veiligheid.

201512015

De heer M. stuurt een dossier betreffende een ongeval tussen een bus en zijn persoonlijk voertuig. De ombudsman, niet bevoegd in deze materie, bezorgt de informatie aan de dienst geschillen voor de opvolging van het dossier.

201512018

De heer V. contacteert de ombudsman omdat het hem niet lukt de Klantendienst te contacteren (in werkelijkheid gebruikt hij een onbestaand e-mailadres). Hij wenst een fout te signaleren over de aan hem gerichte briefwisseling. Die gebeurt in het Frans, terwijl hij Nederlandstalig is. De ombudsman geeft de boodschap door.

201512019

De heer P. schrijft de ombudsman om te melden dat zijn voertuig een paar dagen eerder werd geraakt door een bus. De ombudsman stuurt de vraag door naar de dienst geschillen.

201512023

De heer N. beweert dat hij bestolen werd door MIVB-agenten. Hij viel in de kleine uurtjes in slaap in een metrostation en werd gewekt door de agenten van de MIVB. Vervolgens heeft hij vastgesteld dat zijn iPhone verdwenen was, waaruit hij afgeleid heeft dat de agenten die hem ontfutseld hadden. De ombudsman legt hem uit dat hij niet kan handelen in eerste lijn en verzet zich tegen de kritieken van de heer N. over de kwaliteit van de rekrutering binnen de MIVB en tegen diens ongerechtvaardigde beschuldigingen aan het adres van de agenten van de MIVB. Hij geeft de boodschap evenwel door aan de Klantendienst.

## **14000 - Met betrekking tot een andere ombudsman**

201502002

Mevrouw W. neemt opnieuw contact op met de bemiddelaar betreffende een probleem dat zich in september 2014 voordeed: vertraagde trein en supplement voor het afdrukken van documenten op de luchthaven van Charleroi. De ombudsman bevestigt het antwoord van september.

201503023

Mevrouw V. richt zich tot de ombudsdienst van de MIVB over een probleem met de SNCF. De ombudsman geeft haar de juiste gegevens van de Franse operator door.

201507025

De heer R. richt zich tot de ombudsman van de MIVB over een probleem met de NMBS. De ombudsman geeft hem de juiste gegevens door.

201508017

Mevrouw G. richt zich tot de ombudsdienst van de MIVB terwijl ze een probleem heeft met het schoolabonnement op De Lijn van haar zoon. De ombudsman geeft haar het juiste adres door.

201512010

Mevrouw F. heeft een boete opgelopen op de lijnen van de NMBS. De ombudsman verwijst haar door naar de juiste dienst.

## 21110 - Moeilijkheden om een vervoerbewijs te verkrijgen

201503004

Mevrouw H. zou haar Mobib-kaart per post moeten ontvangen. Ze stuurde verschillende brieven tussen begin januari en begin maart. Na meerdere niet-tevredenstellende antwoorden en tot slot een bericht dat de kaart blijkbaar verloren is gegaan met de post, richt de klaagster zich ten einde raad tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk en de ombudsman informeert zich bij Customer Care. Daar blijkt dat de MIVB net aan de klaagster heeft voorgesteld haar kaart in een BOOTIK af te halen met een compensatie van 8 ritten voor het geleden ongemak. De ombudsman informeert de klaagster die tevreden is en haar kaart in de Bootik zal afhalen.

201504008

De heer L. richt zich tot de ombudsman nadat hij contacten heeft gehad met een BOOTIK. Vanaf 1 mei 2015 zal hij beschikken over een abonnement via zijn werkgever maar hij stelt vast dat zijn huidige abonnement gedeactiveerd werd. Hij zal voor 1 mei echter nog op het MIVB-net reizen. De ombudsman vraagt inlichtingen bij de dienst Customer Care. Daaruit blijkt dat er geen enkele reden is om de kaart te deactiveren. Het betreft ongetwijfeld een toeval. Hij stelt voor dat de heer L. zich naar de BOOTIK begeeft om de kaart te controleren. De kaart is inderdaad buiten gebruik na 7 jaren trouwe dienst. De commerciële dienst gaat ermee akkoord de kaart te vervangen voor de 10 resterende dagen van april en vraagt geen 5 EUR voor het aanmaken van de kaart. De heer L. wenst ook een vergoeding voor de trajecten die hij heeft moeten betalen in afwachting van een oplossing voor zijn probleem, wat de MIVB eveneens aanvaardt.

201505004

Op 17 april heeft mevrouw B. een klacht ingediend bij de MIVB omdat haar kaart twee keer gedebiteerd werd ter waarde van 14 EUR en ze maar één 10-rittenkaart ontvangen heeft. De ombudsman interpelleert de MIVB over de lange antwoordtermijn. De MIVB heeft blijkbaar te kampen met een enorme toevloed aan dat soort vragen. Bijgevolg vraagt de Klantendienst aan de ombudsman om aan mevrouw B. te laten weten dat haar dossier behandeld werd en dat ze binnenkort zal worden terugbetaald. De ombudsman geeft dat antwoord aan de klant door.

201505008

De heer H. belt ons op 4 mei 2015 op vanuit het station Roodebeek waar hij nummer 120 is in de wachtrij voor de BOOTIK om er zijn MOBIB 65+-abonnement te herladen. Hij betreurt dat hij niet per brief of per e-mail werd verwittigd. Op 1 mei kon hij de metro niet nemen, aangezien de geldigheid van zijn kaart afliep op 30 april 2015, zonder dat hij zich dat herinnerde. Hij ging daarom op zaterdag 2 mei naar de BOOTIK van Roodebeek om daar tot de vaststelling te komen dat het verkooppunt uitzonderlijk gesloten was, omwille van de brug van 1 mei. Hij was beslist niet de enige in dit geval want op maandag 4 mei bedroeg de wachttijd meer dan een uur. De rij bestond voornamelijk uit personen van de derde leeftijd, die verrast waren door de procedure waarvan ze niet op de hoogte waren gebracht. De vraag is onontvankelijk en de ombudsman raadt aan om contact op te nemen via 070/23 20 00. De ombudsman vraagt evenwel waarom er geen gerichte communicatie had plaatsgevonden teneinde het doelpubliek te informeren over het vervallen van de kaart. Enkele dagen later wordt er gedurende verschillende weken een boodschap in de metro omgeroepen.

201505009

Mevrouw C. vertelt een paar uur later hetzelfde verhaal over de lange wachtrijen in hetzelfde station; ze klaagt over het totale gebrek aan informatie over het vervallen van haar 65+-kaart. Wanneer een vakbond staakt, zo zegt ze, of wanneer er een Europese top plaatsvindt in Brussel wordt het net overspoeld met publieke boodschappen. Waarom kan diezelfde aandacht niet worden besteed aan duizenden gebruikers, vervolgt ze. De ombudsman raadt haar aan zich met die opmerking tot de MIVB te richten maar neemt desondanks contact op met het departement 'sales' zodat de suggesties in overweging kunnen worden genomen.

201505016

De heer R. heeft problemen met het herladen van zijn 65+-abonnement op zijn Mobib-kaart. Omdat zijn Mobib-kaart niet werkt, heeft hij een 10-rittenkaart gekocht om op een geldige wijze op het net te kunnen circuleren. In zijn boodschap vraagt hij een schadevergoeding en de regularisering van zijn betaald abonnement, met een betaalbewijs als bijlage. De ombudsman is onbevoegd in eerste lijn en geeft de klacht door aan de dienst Customer Care die hem snel laat weten dat er positief gevolg wordt gegeven aan dit dossier.

201505024

Mevrouw M. heeft 2 abonnementen 48 u. op haar Mobib-kaart. Ze heeft er één gebruikt en wanneer ze het tweede wilde gebruiken, bleek dat ook vervallen, zonder dat het gebruikt werd. De ombudsman geeft de vraag door aan de Klantendienst aangezien hij niet bevoegd is in eerste lijn.

201506013

In een e-mail aan de ombudsman uit mevrouw D. commentaar op een artikel verschenen in de pers waarin werd gesteld dat het aantal klachten over de MIVB met de helft daalde. Ze blijkt dat toe te schrijven aan het feit dat de Klantendienst van de MIVB moeilijk bereikbaar is, zowel per telefoon als per e-mail. Ze vertelt over verschillende problemen en vooral over het feit dat ze betaald heeft voor twee 10-rittenkaarten die niet correct op haar kaart opgeladen werden. De ombudsman wordt in eerste lijn gecontacteerd. Hij laat weten dat hij niet bevoegd is en stuurt de boodschap door naar de Klantendienst van de MIVB. Hij bezorgt de dame eveneens de link om eenvoudig contact op te nemen met de Klantendienst. De Klantendienst antwoordt enkele dagen later.

201506022

De heer S. richt zich in eerste lijn tot de ombudsman omdat zijn Mobib-kaart niet werkt. In de Bootik werd hem al uitgelegd dat de kaart ouder dan 5 jaar is en dat ze dus moet worden vervangen. De kost van een nieuwe kaart is 5 EUR. De heer S. stoort zich aan het feit dat die limiet van 5 jaar niet aangekondigd is en dat hij ook zijn Villo-abonnement moest vernieuwen. De ombudsman geeft de klacht door aan de Klantendienst. Die legt de klant uit dat de garantieperiode van de kaart inderdaad 5 jaar bedraagt, maar dat de kaarten veel langer kunnen functioneren. Dat is de reden waarom klanten niet verwittigd kunnen worden. Na die garantieperiode wordt 5 EUR gevraagd voor het vernieuwen van de kaart en voor de nieuwe garantie van 5 jaar. Het Villo-abonnement kan eenvoudig worden vernieuwd door aan Villo de referentie van de nieuwe kaart te bezorgen. Die informatie staat in de vervoerregels van de MIVB.

201507017

De heer P. richt zich tot de ombudsman omdat hij geen antwoord krijgt van de Klantendienst. Het betreft het feit dat het onmogelijk is een begeleidersvervoerbewijs op te laden op de nieuwe Mobib-kaarten. De ombudsman informeert zich bij de Klantendienst die aan de heer P. bevestigt dat het momenteel inderdaad



niet mogelijk is om twee vervoerbewijzen met overlappende periodes op te laden. De heer P. moet daarvoor naar een Bootik. Het probleem wordt evenwel onderzocht teneinde een oplossing te vinden voor het opladen van twee vervoerbewijzen aan een GO-zuil of Kiosk.

201507019

De heer D. heeft het moeilijk om zijn nieuwe elektronische Mobib-kaart te laten werken. De ombudsman is niet bevoegd voor dat soort van problemen. Hij bezorgt de vraag aan de Klantendienst en brengt de heer D. daarover op de hoogte.

201507023

Mevrouw N. wilde een vervoerbewijs kopen en heeft met haar bankkaart betaald aan een automaat. Ze heeft echter niets ontvangen en richt zich tot de ombudsman. Die is niet bevoegd om het probleem op te lossen en stelt voor haar klacht door te sturen aan de Klantendienst.

201509003

De heer F. kocht een tienrittenkaart via de online Bootik en verbaast zich erover dat hij ze niet kan gebruiken. De ombudsman is niet bevoegd daar hij in eerste lijn gecontacteerd wordt. Hij legt evenwel uit dat een kaart die in de online Bootik wordt gekocht niet onmiddellijk kan worden gebruikt op de bussen en trams omdat de software op die voertuigen niet dagelijks wordt geüpdatet. Het kan 3 tot 4 dagen duren voor die update in de stelplaats op het voertuig kan worden uitgevoerd. Op de vaste installaties daarentegen (metropoortjes ...) kan de kaart al de volgende dag worden gebruikt. De Klantendienst bevestigt dat in een schrijven aan de heer F.

201509008

Mevrouw D. richt zich in eerste lijn tot de ombudsman. Ze kocht de dag voordien een Mobib-kaart met 10 ritten die niet goed werkt. Ze heeft ze één keer gebruikt en er blijven al maar 2 ritten meer over. De ombudsman kan haar helaas niet rechtstreeks helpen en stuurt het bericht door aan de Klantendienst die de klant contacteert om het probleem op te lossen.

201509023

De heer P. heeft in juli al contact opgenomen met de ombudsman in verband met het feit dat het onmogelijk was een gratis maandcontract voor een begeleider van een gehandicapte persoon op te laden. Dat zorgt voor echte organisatieproblemen voor de twee personen. De ombudsman richt zich tot de verkoopdiensten van de MIVB, die hem bevestigen dat het probleem in november zou moeten zijn opgelost dankzij een nieuwe release van de software.

201509024

Mevrouw D. werd op 7 september gesanctioneerd wegens reizen zonder geldig vervoerbewijs. Ze baseert zich op de persartikelen die gratis vervoer aankondigden omwille van betogingen om dat te rechtvaardigen. Ze is van mening van de MIVB verantwoordelijk is voor wat er in de pers verschijnt en voor wat een chauffeur haar gezegd heeft. De ombudsman kan die argumentering niet volgen en legt dat uit aan mevrouw D. Hij raadt haar eveneens aan de toeslag te betalen.

201509025

De heer T. schrijft voor zijn dochter die een mentaal probleem heeft. Ze werd op 29 augustus gecontroleerd door 7 agenten. Ze dacht dat ze op geldige wijze haar 10-rittenkaart gevalideerd had. Omwille van een plotse angstaanval beseft ze niet wat er gebeurd was. Haar vader vindt dat de toeslag onterecht is, daar

zijn dochter niet in een toestand was waarin ze wilde frauderen maar net verzwakt was door haar gezondheidstoestand. De ombudsman onderhandelt met de diensten van de MIVB en slaagt erin de boete zeer uitzonderlijk te verlagen tot 10 EUR gezien de fragiele toestand van het meisje.

201509026

Mevrouw L. aanvaardt de toeslag die ze kreeg niet, zelfs niet nadat die werd verminderd tot 10 EUR, aangezien ze een abonnement heeft. Ze wenst een minnelijke schikking. De ombudsman licht toe dat de boetes, vastgelegd in een besluit van Brusselse Hoofdstedelijke Regering, niet onderhandelbaar zijn en raadt haar aan tijdig te betalen teneinde te vermijden dat de voorgestelde vermindering tot 10 EUR wordt ingetrokken.

201509029

De heer H. richt zich tot de ombudsman met een klacht die eerst door de Klantendienst moet worden behandeld. Toen hij een 10-rittenkaart kocht, deed er zich een probleem voor. Er werd 28 EUR van zijn kaart gedebiteerd en hij kreeg maar één kaart. De ombudsman vertrouwt de klacht toe aan de Customer Care. Die antwoordt de klager binnen de drie dagen dat de 10 extra ritten op zijn Mobib-kaart werden opgeladen.

201509031

Mevrouw W. heeft problemen ondervonden bij de aankoop van haar tickets aan een verkoopautomaat. De ombudsman is in dit stadium niet bevoegd en draagt de klacht over aan de Customer Care van de MIVB.

201510004

In april raakte mevrouw G. haar Mobib-abonnement kwijt en kocht ze er een nieuw in een BOOTIK. Daarmee kon ze zonder problemen reizen tot eind augustus, toen de kaart werd geweigerd aan de MIVB-palen. Het probleem werd uiteindelijk opgelost maar mevrouw G. maakte voor 17,50 EUR verplaatsingskosten tussen het moment waarop het probleem zich voordeed en het moment waarop het werd opgelost. Ze wenst de terugbetaling van die kosten. De Klantendienst gaat akkoord met de terugbetaling van het ticket van 7,50 EUR maar niet met de terugbetaling van de 10 EUR voor de nieuwe MOBIB-kaart. De ombudsman brengt mevrouw G. op de hoogte.

201510005

Het kabinet van de minister contacteert de MIVB over een geweigerde terugbetaling van een ten onrechte gekocht abonnement dat gebruikt werd. De feiten dateren van meer dan twee jaar geleden. De tussenkomst van de toenmalige ombudsman gebeurde in 2013. Die volgde toen het standpunt van de MIVB en de in voege zijnde regels. Deze keer is de nieuwe ombudsman betrokken daar hij in 2014 en begin 2015 werd aangesproken door de klager. De ombudsman kon telkens alleen maar de eerder genomen beslissing bevestigen. De Klantendienst bezorgt het kabinet het antwoord van de MIVB en bevestigt opnieuw dat de regels die in 2013 van kracht waren, werden gevolgd.

201510009

Een tijdje nadat ze de schoolabonnementen van haar kinderen vernieuwd heeft, stelt mevrouw B. vast dat ze maandabonnementen voor volwassenen heeft ontvangen. Ze wenst ze te laten terugbetalen. De ombudsman, niet bevoegd in eerste lijn, geeft de beargumenteerde vraag door aan de Klantendienst, die de klant een schoolabonnement voorstelt dat een maand later begint.

201510012

De Mobib-kaart van mevrouw V., met daarop vervoerbewijzen voor de NMBS, De Lijn en Mobib, weigert regelmatig de toegang via de metropoortjes, in die mate dat ze een andere Mobib-kaart heeft aangeschaft om erdoor te kunnen. Ze vraagt hulp aan de ombudsman die zich onbevoegd verklaart, de klacht doorgeeft aan Customer Care en de klant daarvan op de hoogte brengt.

201510013

Verskillende trajecten opgeladen op de Mobib-kaart van mevrouw P. zijn verdwenen zonder dat ze het openbaar vervoer gebruikt heeft. Ze vraagt dat na te kijken en te corrigeren. Enkele uren later beseft ze echter dat ze twee Mobib-kaarten gebruikt, waarvan er op één geen trajecten meer overbleven. Ze verwittigt de ombudsman.

201510030

Mevrouw Z. contacteert de ombudsman omdat ze haar Mobib-kaart nog niet ontvangen heeft, twee weken nadat ze die besteld heeft via het internet, samen met haar abonnement van De Lijn en de MIVB. De ombudsman informeert zich bij de Klantendienst. Die antwoordt snel aan mevrouw Z. dat de kaart beslist verloren is gegaan in de post en stelt haar voor om naar een Bootik te gaan om een duplicaat te bekomen. Bovendien worden de tickets die ze heeft gekocht terwijl ze een abonnement had moeten hebben terugbetaald.

201511007

Mevrouw H. heeft begin oktober het schoolabonnement van haar zoon herladen aan een GO-zuil. Pas op het einde van de maand, wanneer de metropoortjes niet meer opgegaan, beseft ze dat ze zich vergist heeft: ze heeft in plaats van een schoolabonnement voor een jaar een maandabonnement opgeladen, waarvan de prijs maar met 50 centiem verschilt. De Klantendienst weigert het foutief aangekochte abonnement terug te betalen aangezien de maand voorbij is en het abonnement gebruikt werd. Mevrouw H. richt zich tot de ombudsman die besluit dat de klacht ontvankelijk is. Hij stelt dat het bijna onmogelijk is, vooral voor een kind van 13 jaar, om vast te stellen dat het abonnement niet correct is. Hij verbaast zich ook over het feit dat er op een Mobib-kaart voor een kind een volwassenenabonnement kan worden opgeladen. Nadat hij met verschillende diensten van de MIVB gecommuniceerd heeft, gaat die laatste uiteindelijk akkoord met zijn argumenten en aanvaardt ze heel uitzonderlijk het verkeerd aangekochte abonnement terug te betalen. De geldigheidsduur van het jaarabonnement zal worden ingekort met één maand, teneinde de 'normale' data te respecteren. De MIVB zal tijdens de update van februari 2016 eveneens aanpassingen doen aan haar verkoopsoftware zodat die fout onmogelijk wordt.

201511020

Mevrouw B. verbaast zich over het feit dat haar ritten niet zichtbaar zijn de dag nadat ze haar Mobib Basic-kaart herladen heeft. De ombudsman is niet bevoegd in eerste lijn en de Klantendienst antwoordt de dame dat het herladen 1 tot 4 dagen in beslag kan nemen, in functie van het voertuig waarop de kaart wordt gebruikt.

201511023

De heer M. is niet tevreden over de dienstverlening van de MIVB: bij de aankoop van 4 tickets kreeg hij er maar 3, geen bijzonder vriendelijke ontvangst wanneer hij 070 belt, de voorgestelde oplossing is niet erg praktisch (zich naar Brussel verplaatsen om te worden terugbetaald), moeilijk contact op de website, ingewikkelde formulieren ... De ombudsman bedankt hem voor zijn voorstellen voor het verbeteren van de

telefonische contacten (0800), de zichtbaarheid van de formulieren ... en stelt hem voor ze door te geven aan de bevoegde MIVB-diensten teneinde de haalbaarheid ervan te bekijken.

201512002

Mevrouw M. heeft haar Mobib-kaart niet kunnen gebruiken terwijl ze er pas 10 ritten had opgezet. Ze schrijft de ombudsman omdat ze geen antwoord van de Klantendienst krijgt. De ombudsman informeert zich bij Customer Care, die hem antwoordt dat het probleem ondertussen werd opgelost via de Bootik van De Brouckère. De klant werd daarover geïnformeerd.

201512004

Mevrouw D. heeft geprobeerd het schoolabonnement van haar dochter op te laden op een Mobib-kaart van de NMBS. Ze vult de gevraagde informatie in op de MIVB-site en verstuurt de schoolattesten als bijlage. Na enkele dagen krijgt ze de boodschap dat de documenten goedgekeurd zijn. Ze voert de betaling uit en krijgt de bevestiging dat het abonnement beschikbaar is. Wanneer haar dochter het abonnement voor het eerst wil gebruiken, blijkt echter dat het niet op de kaart opgeladen werd. De Klantendienst van de MIVB legt haar uit dat de Mobib-kaarten van de NMBS en de MIVB nog niet gekoppeld zijn aan de databank van de MIVB. Er wordt aan Mevrouw D. ook uitgelegd welke, overigens bijzonder complexe, stappen ze moet ondernemen om de situatie in orde te brengen en dubbele Mobib-kaarten te vermijden.

201512006

Na contact met de Klantendienst verbaast mevrouw D. zich bij de ombudsman over het feit dat er een bedrag van 64 EUR op haar rekening werd gedebiteerd en dat een van haar vriendinnen hetzelfde overkwam. De Klantendienst heeft haar gevraagd haar kaartgegevens op te geven, nodig om de feiten na te gaan. De Klantendienst heeft nog geen antwoord ontvangen. De ombudsman sluit het dossier omdat hij niet beschikt over de nodige informatie om te proberen een oplossing te zoeken.

201512020

Mevrouw W. heeft haar 10-rittenkaart herladen, hetzij 14 EUR. Bij de vervoerbewijzen blijft evenwel de status 'wordt geleverd' staan. Ze heeft een nieuwe kaart moeten kopen in de Bootik en dus opnieuw 14 EUR uitgegeven. Ze wenst te worden terugbetaald. De ombudsman geeft de vraag door aan de Klantendienst. Daar blijkt dat het dossier al behandeld wordt en dat het bedrag wordt gecrediteerd op haar nieuwe kaart.

201503013

De heer L. kon geen gehoor vinden bij de Klantendienst van de MIVB en richt zich tot de ombudsman. Hij vindt dat hij te veel betaalt voor de schoolabonnementen van zijn dochters. De bemiddelaar neemt contact op met de Klantendienst van de MIVB, daar het hem op basis van het verhaal van de heer L. duidelijk lijkt dat er 70 EUR onterecht wordt aangerekend. Na een voorbeeldige en efficiënte samenwerking tussen de ombudsdienst, de commerciële dienst en de dienst boekhouding wordt er een oplossing gevonden voor de terugbetaling van 70 EUR en worden de abonnementen in kwestie gecorrigeerd op een manier die transparant is voor de klant. Er wordt eveneens het nodige gedaan om ervoor te zorgen dat in het geval van toekomstige verlengingen het juiste bedrag wordt gevraagd aan de heer L.

## **21120 - Moeilijkheden om een voorkeurtarief te bekomen**

201506014

De heer J. telefoneert naar de ombudsdienst om te weten te komen hoe hij een MTB-abonnement kan gebruiken voor de NMBS in Brussel. Gezien het systeem heel recent is, informeert de ombudsman zich bij de Klantendienst, die hem antwoordt dat de Mobib-kaart kan worden gevalideerd aan de verkoopautomaten van de NMBS aan de perrons. De ombudsman legt de werking uit en de heer J. bedankt hem.

201507004

De heer G. beschikt sinds eind januari 2015 over een attest waarmee hij zijn abonnement tegen een voorkeurtarief kan kopen. Hij wenst dat de abonnementen die hij tegen de standaardprijs heeft gekocht hem worden terugbetaald. Daar hij geen antwoord heeft gekregen van de Klantendienst richt hij zich tot de ombudsman, die de klacht ontvankelijk verklaart. De ombudsman neemt contact op met de Klantendienst die de dag zelf de heer G. contacteert met een antwoord op de kwestie van de korting op het abonnement. De heer G. had een andere vraag gesteld over de politiek van de MIVB in het geval van een defect valideertoestel. De kwestie van het defecte valideertoestel blijft hangende.

201507016

De heer U. richt zich tot de ombudsman omdat hij van mening is dat de leerlingen die stage volgen aan zijn instituut recht zouden moeten hebben op de studententarieven van de MIVB. De ombudsman wint inlichtingen in en het tarief is inderdaad van toepassing voor studenten van meer dan 18 jaar die les volgen in een instelling voor lager of hoger onderwijs. Het instituut van de heer U. voldoet niet aan die criteria, de studenten die er stage lopen kunnen dan ook niet genieten van het voorkeurtarief van de MIVB.

201508014

De heer B. werkt aan het Ministerie en beschikt over een abonnement betaald door de werkgever. Hij verbaast zich over het feit dat er hem 5 EUR wordt gevraagd voor de vernieuwing van zijn Mobib-kaart die niet meer werkt, terwijl het abonnement dat erop staat tot in 2016 loopt. De ombudsman wordt in eerste lijn gecontacteerd dus hij geeft de klacht door aan de Klantendienst. Die legt aan de heer B. uit dat de levensduur van de kaart niet gekoppeld is aan de geldigheidsdatum van een eventueel abonnement. Er geldt evenwel een garantie van 5 jaar voor de Mobib-kaart. Als ze binnen die termijn stuk gaat, wordt ze gratis vervangen. Indien een defect zich voordoet na die termijn van 5 jaar, dient er bij de vernieuwing 5 EUR te worden betaald. De ombudsman hernieuwt zijn aanbeveling om de vervaldatum van de kaart op de kaart zelf te vermelden (zoals op een bankkaart).

201510020

Mevrouw D. aanvaardt de leeftijdsbeperking van 25 jaar voor studentenabonnements niet. Nadat ze contact had met de Klantendienst van de MIVB richt ze zich nu tot de ombudsman. Die kan haar enkel de regel bevestigen, zoals die overigens van toepassing is in verschillende andere organisaties.

## **21210 – Een saldo terugbetalen**

201501008

De heer B. contacteert de ombudsdienst omdat hij ontevreden is met de terugbetaling van zijn abonnement door de MIVB. Dat abonnement loopt tot midden juni en wordt vervangen door een abonnement betaald

door een derde. Terwijl zijn werkgever het abonnement betaalt sinds 1 januari 2015 stelt het reglement van de MIVB dat de terugbetaling van start gaat vanaf het einde van de maand en dat er twee maanden worden ingehouden op de terugbetaling. Het argument daarvoor is dat het gaat om twee gratis maanden die worden geschonken bij een jaarabonnement. De terugbetaling waar de heer B. recht op heeft, wordt verminderd met 97 EUR op een abonnement van 499 EUR. Helaas kan de bemiddelaar de regels van de MIVB niet wijzigen. Hij brengt de heer B. daarvan op de hoogte en zal een **aanbeveling** maken betreffende dit weinig commerciële proces.

201501013

Mevrouw K. kreeg de verzekering dat niet-gebruikte vervoerbewijzen zouden worden terugbetaald. Ze richt zich tot de ombudsman omdat ze nog niets ontvangen heeft. Die spreekt opnieuw de dienst in kwestie aan, die hem bevestigt dat de betaling heel binnenkort zal worden uitgevoerd. De ombudsman brengt mevrouw K. op de hoogte.

201502006

Mevrouw C. heeft op 12 november 2014 2 vervoerbewijzen verstuurd voor terugbetaling en ze heeft niets ontvangen. Daar de MIVB niet antwoordt richt ze zich begin januari tot de Klantendienst die op basis van een kopie van de vervoerbewijzen in kwestie de terugbetaling weigert omdat de termijn van 3 jaar overschreden is. Mevrouw C. legt de situatie uit aan de ombudsman. Ze heeft aan de MIVB twee enveloppen verstuurd met vervoerbewijzen waarvan ze de terugbetaling wilde. Die brieven zijn blijkbaar niet toegekomen bij de MIVB. De ombudsman start vervolgens een lang onderzoek om de geschiedenis van de gebeurtenissen te achterhalen. Hij verdedigt de eerlijkheid van de MIVB-klant van de MIVB en verkrijgt dankzij de competentie van de dienst 'transport ticket' de terugbetaling van de kaarten. Daarnaast wordt de Mobib Basic-kaart gratis aan mevrouw C. bezorgd. De klant is gelukkig met die oplossing en bedankt de ombudsman.

201502015

De heer S. vraagt of het mogelijk is om vervallen vervoerbewijzen op zijn abonnement op te laden in plaats van nieuwe tickets. De klacht komt rechtstreeks bij de ombudsdienst terecht en is dus niet ontvankelijk. De ombudsman legt uit hoe tewerk te gaan. De MIVB legt uit dat tickets van meer dan drie jaar oud niet kunnen worden ingeruild. Ze suggereert aan de heer S. ze op te sturen zodat ze kunnen worden vervangen. De heer S. vraagt aan de ombudsman of die notie van 3 jaar legaal is. De ombudsman bevestigt de procedure en raadt aan de tickets naar de MIVB te sturen.

201504006

In april 2014 heeft mevrouw L. aan de MIVB de terugbetaling gevraagd van een 10-rittenkaart die in een broekzak geplooid werd. De MIVB heeft aanvaard de kaart te vervangen en heeft ze vervolgens opgestuurd met een verkeerd adres. Een jaar later, wanneer ze de foto's klasseert die ze met haar gsm genomen heeft, merkt mevrouw L. op dat ze de kaart niet ontvangen heeft. Ze richt zich tot de ombudsman opdat die de kaart opstuurt. Die antwoordt dat hij de kaart niet kan opsturen maar enkel tussenbeide kan komen tussen de MIVB en haar klanten. En in dit specifieke geval weigert de MIVB een tweede kaart op te sturen. Ze was immers al niet verplicht de eerste kaart op te sturen, aangezien de klant dient zorg te dragen voor zijn vervoerbewijzen. Ze is eveneens van mening dat de reactie van de klant te laat komt. De bemiddelaar kan het daar alleen maar mee eens zijn en geeft die boodschap door aan de klant, die Testaankoop verwittigt.

201505026

Conform de regelgeving heeft de Klantendienst niet aanvaard de vervallen 10-rittenkaart van de heer K. terug te betalen. De klant komt terecht bij de bemiddelaar, die de zaak van de heer K. bepleit. Uiteindelijk erkent de Klantendienst dat de vervaldatum niet zichtbaar is. In het kader van de overstap op de Mobib 10-rittenkaart bezorgt de Klantendienst de heer K. uitzonderlijk een Mobib Basic-kaart, die bedankt.

## **21230 – Defect toestel of vervoerbewijs**

201502026

De heer F. komt tussenbeide voor mevrouw A. die een boete van 10 euro kreeg. Hij is van mening dat ze niet in fout is omdat haar Mobib-kaart niet werkte. Hij vindt het de taak van de MIVB om de goede werking van het materiaal ter beschikking van de klanten te waarborgen. Hij voegt eraan toe dat mevrouw S. al 3 Mobib-kaarten heeft gehad, waarvoor ze telkens 5 EUR betaald heeft. De meerkost van 107 EUR werd teruggebracht door de dienst Inbreuken, daar mevrouw A. over een abonnement beschikte. De ombudsman raadt daarom aan dat bedrag te betalen. De heer F. stuurt een reeks opmerkingen betreffende het materiaal en de werking van de MIVB door, die de ombudsman aan de Klantendienst bezorgt.

201503012

Mevrouw B. stelt vast dat, toen ze aan een automaat een MIVB-abonnement wilde kopen, het bedrag tweemaal van haar rekening afging. De ombudsman kan niet tussenkomen in eerste lijn. Hij brengt mevrouw B. daarvan op de hoogte en draagt de klacht over aan Customer Care.

201503018

De heer M. verbaast zich bij de ombudsman over het niet ontvangen van de tickets die hem door de Klantendienst beloofd werden. De ombudsman licht zich in en blijktbaar zijn er problemen met de verzending van de tickets via de post, aangezien de enveloppes leeg of helemaal niet toekomen. De Klantendienst belooft een laatste verzending. De ombudsman geeft die boodschap door aan de heer M. en vraagt hem op de hoogte te worden gehouden van de afloop. De ombudsman suggereert om geen tickets meer per post te verzenden maar te kiezen voor een systeem met een code die bij een nieuwe aankoop moet worden opgegeven (bv.)

201506025

Omwille van een panne van de GO-automaat op het Luxemburgplein is mevrouw M. genoodzaakt de prijs van een ticket aan boord van het voertuig te betalen om naar de luchthaven te gaan. Ze betwist die prijs en is van mening dat de MIVB de voorgestelde middelen voor de aankoop van een ticket moet kunnen garanderen. De klacht wordt doorgegeven aan de MIVB, die zich schikt in die argumentering en het verschil terugbetaalt in de vorm van een ticket.

201507010

De heer D. vroeg de vervanging van zijn 10-rittenkaart, waarvan de magneetstrip defect was. Twee maanden later is zijn klacht nog niet behandeld door de Klantendienst en hij richt zich tot de ombudsman. De Klantendienst heeft blijkbaar vertraging opgelopen in het behandelen van de klachten, maar zal zich binnenkort over die van de heer D. buigen. De Klantendienst brengt de heer D. op de hoogte en de ombudsman sluit zijn dossier.

201508004

De heer B. richt zich in eerste lijn tot de ombudsman. Hij heeft moeilijkheden ondervonden bij de aankoop van een vervoerbewijs. Het werd meermaals gedebiteerd. De ombudsman geeft de klacht door aan de Klantendienst daar hij niet bevoegd is in eerste lijn.

## **21240 – Vervoerbewijs ingeslikt**

201505001

De kaart van de heer. P. werd geblokkeerd toen hij probeerde de lift aan het station Beurs te verlaten. Hij dacht dat hij die moest valideren om uit de lift te stappen. Nadat hij 15 minuten geblokkeerd zat, is hij naar huis gegaan. Hij had de moed niet meer om naar de Bootiek van de Brouckère te gaan (de heer P. is 79 jaar oud). Hij richt zich tot de ombudsman om te weten hoe hij zijn geblokkeerde kaart kan recupereren. De ombudsman, onbevoegd, geeft de klant door aan de Klantendienst. Die bezorgt de heer P. snel een positief antwoord.

201501014

De heer L. is gehandicapt en stelt vast dat zijn Mobib-kaart regelmatig niet werkt. De ombudsman brengt de Klantendienst op de hoogte, daar hij zelf niet bevoegd is in eerste lijn.

## **21310 - Niet gevalideerd**

201502004

Mevrouw V. komt terug op een boete die ze ontvangen heeft in 2010 en waarvoor de deurwaarders haar opnieuw aanspreken. Ze betwist de boete, op basis van haar ouderdom. De ombudsman licht zich in en Modero heeft deze klager blijkbaar al meermaals gecontacteerd in verband met de betaling van haar toeslag. Ze bevond zich wel degelijk in de installaties van de MIVB zonder vervoerbewijs. De ombudsman raadt haar aan de boete te betalen om deurwaarderskosten te vermijden.

201502014

Mevrouw V. heeft haar kaart niet gevalideerd in de tram omdat er te veel volk was. Zoals ze soms weleens doet, valideert ze haar kaart bij het verlaten van het station de Brouckère, waar ze gecontroleerd wordt. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman kan alleen maar herhalen dat klanten dienen te valideren bij het opstappen in het voertuig of aan de ingang van een gecontroleerde zone en voor de volgende halte. Valideren bij het verlaten van een station is niet geldig en de klacht is niet gegrond. De bemiddelaar **beveelt** evenwel **aan** een ander woord dan VALIDEREN te gebruiken voor het punten aan de uitgang van de metrostations, gezien de grote risico's op misverstanden.

201502016

Mevrouw J. werd gecontroleerd aan de Hallestraat toen ze van de 88 afstapte. Ze legde het vervoerbewijs van haar vader voor. De MIVB legt haar een boete van 400 EUR op. Mevrouw J. vraagt aan de ombudsman die boete te annuleren. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman ontvangt het volledige dossier van de inbreuk en antwoordt aan de reizigster dat, rekening houdend met de omstandigheden, de klacht niet gegrond is en dat de boete behouden blijft. Mevrouw J. bedankt en vraagt de spreiding van de betaling over verschillende maanden, een verzoek dat de ombudsman doorgeeft aan de dienst Inningen.



201502019

Mevrouw R. heeft gereisd zonder vervoerbewijs. In haar verdediging verwijst deze jonge gediplomeerde naar de stress van een dag vol sollicitatiegesprekken. De dienst Inbreuken vindt evenwel niet dat stress een reden is om het vervoerbewijs niet te valideren en behoudt haar standpunt. De ombudsman brengt de klaagster op de hoogte.

201502022

De zoon van mevrouw N. is licht mentaal gehandicapt. Hij is geïnterneerd in een instelling en beschikt over een MIVB-abonnement dat hij regelmatig verliest. Hij heeft dan maar een voorraad duplicata aangelegd die hij gebruikt. Op die manier kreeg hij al heel wat boetes, die zijn moeder betaalt in de mate van het mogelijke. Ondertussen lopen die evenwel op tot 2.000 EUR en doet ze een beroep op de ombudsman. Die licht zich in en stelt vast dat er nog 17 boetes hangende zijn die betaald moeten worden. De dienst Inbreuken toont begrip voor de uitzonderlijke situatie en stemt ermee in een verminderd forfait te vragen voor het geheel van de boetes, en dat voor de administratieve kosten.

201502024

Mevrouw D. werd gecontroleerd zonder vervoerbewijs, op weg van het station van Etterbeek naar het Noordstation. Ze rekende erop dat er een verkoopautomaat op het perron zou staan. Omdat ze dacht dat het verboden was de chauffeur aan te spreken (mevrouw D. is afkomstig uit Frankrijk), vroeg ze hem niet om een vervoerbewijs. De dienst Inbreuken heeft de boete niet geannuleerd en nu richt de dame zich tot de ombudsman voor tussenkomst. Die beschikt evenwel niet over argumenten om de boete te verminderen of te annuleren, daar goede wil en dringendheid geen redenen zijn om niet te beschikken over een geldig vervoerbewijs.

201502027

De heer B. richt zich tot de ombudsman omdat hij een boete van 105 EUR kreeg. Hij geeft echter maar weinig informatie en de ombudsman is niet in staat om op basis van die elementen een antwoord te geven. Hij vraagt extra informatie. Daar hij die niet ontvangt, sluit hij het dossier.

201502029

De heer S. is een vriend van mevrouw D. (zie 201502024) en had evenmin een ticket van het station van Etterbeek naar het Noordstation. Hij aanvaardt het antwoord dat aan mevrouw D. werd gegeven niet en is van mening dat het een procedurefout betreft. Hij wenst dat de MIVB haar positie herziet en dreigt ermee het dossier voor het gerecht te brengen. De ombudsman kan enkel bevestigen wat hij aan mevrouw D. gezegd heeft.

201503001

De heer W. werd eind oktober 2014 gecontroleerd aan boord van tram 39. Hij beweert dat hij zijn Mobib-kaart gevalideerd heeft maar blijkbaar werd die validatie niet geregistreerd. Hij betwist de boete die hij ontvangen heeft en heeft zonder succes de historiek van zijn validaties aan de MIVB gevraagd. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman ontvangt de historiek van de validaties, waarop de puntering in kwestie niet hernomen is. Hij informeert de heer W. daarover en stuurt hem het formulier dat aan de MIVB moet worden bezorgd om de historiek van de validaties op te vragen. Omwille van het respecteren van de privésfeer kan enkel de klager die informatie opvragen.

201503005

Mevrouw M. heeft een heen- en terug-ticket van 4 euro gekocht. Ze heeft het heentraject gevalideerd op 17/2/2015 om 10.15 uur en werd gecontroleerd om 12.36 u. Ze krijgt een boete die ze betwist omdat ze van mening is dat haar kaart gedurende 24 u. geldig is. De MIVB heeft haar geantwoord dat haar kaart geen geldigheidsduur van 24 uur had en dat ze de kaart had moeten valideren om het tweede traject op geldige wijze af te leggen. Mevrouw M. is niet akkoord en richt zich tot de federale ombudsman, die de klacht doorstuurt naar de ombudsman bij de MIVB. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman kan alleen maar vaststellen dat de reiziger inderdaad heeft gereisd zonder geldig vervoerbewijs, daar de termijn van één uur ruim overschreden was en dat de validatie voor het retourtraject niet werd uitgevoerd. Hij legt aan de reiziger uit dat een heen-en-terug-ticket geen ticket is waarmee gedurende 24 u. kan worden gereisd.

201503006

De heer V. heeft geprobeerd zijn 10-rittenkaart te ontwaarden maar het valideertoestel gaf de boodschap "bad card". Hij werd gecontroleerd toen hij van de tram afstapte. Die vertrok onmiddellijk, waardoor de agenten niet konden controleren of het toestel inderdaad defect was, zoals de heer V. beweert. De agenten noteren dat de heer V. niet geprobeerd heeft een ander vervoerbewijs te kopen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen enkele stap ten opzichte van de MIVB werd ondernomen. De ombudsman bezorgt de heer V. dat antwoord en blijft te zijner beschikking.

201503008

Mevrouw S. komt uit de regio van Antwerpen en stapt in het Noordstation van de trein. Ze neemt de tram tot aan de Brouckère. Door plaatsingswerken van valideertoestellen aan het Noordstation vindt mevrouw S. het handiger te valideren bij het verlaten van het station de Brouckère, een verplichting waar de MIVB aan herinnert in haar voertuigen. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman legt uit dat het dan wel mogelijk is om de poortjes te openen door met de kaart langs het valideertoestel te gaan, maar dat het toch niet echt de validatie van een vervoerbewijs betreft. De ombudsman ziet evenwel een risico op verwarring daar de MIVB communiceert dat er dient te worden gevalideerd aan de ingang en aan de uitgang en in die communicatie gebruikmaakt van hetzelfde woord 'valideren'.

201503011

Mevrouw C. kreeg een boete omdat ze zonder vervoerbewijs reed. Nadat ze haar boete aangevochten heeft, richt ze zich tot de ombudsman. Ze is van mening dat ze haar kaart gevalideerd heeft en geen boete dient te krijgen. De ombudsman licht zich in en ontdekt dat de kaart gevalideerd werd op het moment van de controle. De ombudsman informeert mevrouw C. dat iedereen in het bezit dient te zijn van een geldig en gevalideerd vervoerbewijs bij het instappen in het voertuig, om reglementair te reizen.

201503014

De heer G. richt zich tot de ombudsdienst omdat hij van mening is dat hij ten onrechte beboet werd. Het voertuig was overvol, waardoor hij het valideertoestel niet kon bereiken en hij werd gecontroleerd zonder gevalideerd vervoerbewijs. De ombudsman kan die argumenten echter niet gebruiken bij de dienst Inbreuken en raadt de reiziger aan om, indien die situatie zich opnieuw zou voordoen, aan de andere reizigers te vragen om zijn vervoerbewijs in zijn plaats te valideren.

201503015

Een integratieverantwoordelijke van de gemeente Molenbeek schrijft de ombudsman in verband met de heer K. die een boete kreeg toen hij zonder gevalideerd vervoerbewijs op het MIVB-net reisde. Hij had niet de intentie te frauderen, daar hij beschikte over vervoerbewijzen in afwachting van zijn abonnement. Helaas

had hij zijn kaart niet gevalideerd en voldeed hij dus niet aan de regelgeving. De dienst Inbreuken stemt niet in met die argumenten daar de validatie plaatsvond met het oog op de controle. De ombudsman heeft geen andere argumenten en raadt de heer K. aan de boete te betalen binnen de termijnen.

201503016

Mevrouw C. contacteert de ombudsdienst omdat ze van de dienst Inbreuken van de MIVB nog geen antwoord kreeg op haar mail. Ze betwist de boete die ze kreeg voor reizen zonder geldig vervoerbewijs. De ombudsdienst verklaart zich onbevoegd omdat mevrouw C. nog geen antwoord van de MIVB gekregen heeft. Hij legt haar uit dat ze hem opnieuw kan contacteren indien ze een antwoord heeft gekregen en dat haar niet bevalt.

201503019

Mevrouw O. kreeg een boete omdat ze zonder vervoerbewijs op de lijnen van de MIVB circuleerde. Ze legt aan de ombudsman uit dat ze normaal gezien een korting geniet daar haar moeder WIGW is. Ze heeft haar maandabonnement echter nog niet kunnen vernieuwen omdat het ziekenfonds haar het document nog niet heeft bezorgd dat ze naar de MIVB moet sturen om van die korting te blijven genieten. Daarnaast reisde ze maar voor één halte met de metro. De dienst Inbreuken heeft niet naar haar argumenten geluisterd. Daarom contacteert ze de ombudsman die haar klacht ontvankelijk verklaart. Hij acht ze evenwel niet gegrond aangezien elke reiziger dient te beschikken over een geldig vervoerbewijs om op de voertuigen van de MIVB te circuleren. Hij beschikt niet over voldoende argumenten om de mening van mevrouw O. te verdedigen en raadt haar aan om een gespreide betaling te verzoeken.

201503020

Mevrouw M. richt zich tot de ombudsdienst bij de MIVB omwille van een boete. Ze meent dat ze gevalideerd heeft en dus in regel is. Uit inlichtingen van de dienst Inbreuken blijkt dat mevrouw M. pas gevalideerd heeft na de start van de controle, zelfs al was ze door andere passagiers verwittigd dat er een controle plaatsvond. De ombudsman heeft geen argumenten in haar verdediging en sluit het dossier.

201503022

De heer B. schrijft voor mevrouw W. die een boete kreeg en het bedrag van 210 EUR dient te betalen. Hij vindt het bedrag hoog voor een eerste inbreuk. De ombudsman licht zich in en het blijkt dat mevrouw W. in juni 2013 en in januari 2015 een boete kreeg. Voor een tweede boete wordt het bedrag verdubbeld. De bemiddelaar legt dat uit en raadt de heer B. aan een betaalplan te vragen aan de MIVB, wat laatstgenoemde doet.

201504002

Mevrouw F. moet een boete van 408 EUR betalen die ze betwist. Ze richt zich tot de ombudsman, die haar klacht ontvankelijk verklaart. Hij verklaart ze evenwel niet gegrond, daar mevrouw F. gereisd heeft met het vervoerbewijs van haar dochter, wat de MIVB bestraft als een zware fout.

201504003

De heer S. schrijft voor zijn echtgenote die een boete kreeg terwijl ze haar ticket probeerde te valideren bij het opstappen op de bus. De ombudsman legt de zaak voor aan de dienst Inbreuken, die van mening is dat het rapport van de verbaliserende agent onvoldoende duidelijk is. Het dossier wordt zonder gevolg geklasseerd. De ombudsman brengt de heer S. op de hoogte.

201504004

Mevrouw B. heeft de MIVB aangeschreven om een boete te betwisten. Daar ze geen antwoord kreeg, vraagt ze aan de ombudsman om tussenbeide te komen. De ombudsman stuurt de vraag van mevrouw B. door naar de dienst Inbreuken. Die bevestigt de inbreuk en de opgelegde boete en preciseert dat de ombudsman ter beschikking blijft voor elke eventuele aanvechting.

201504005

De heer B. en zijn partner kregen een boete omdat ze geen vervoerbewijs hadden. Ze richten zich tot de ombudsman om gehoor te krijgen voor hun argumenten. De ombudsman kan alleen maar bevestigen dat elke reiziger dient te beschikken over een geldig en gevalideerd vervoerbewijs om op legale wijze op het MIVB-net te circuleren. Het tijdgebrek waar de heer B. naar verwijst om een vervoerbewijs te kunnen kopen kan niet worden weerhouden als argument. De ombudsman beschouwt de vraag als ongegrond.

201504010

De heer B. kreeg bericht dat, omwille van zijn laattijdige betaling, het verminderd tarief van 10 EUR van zijn boete wordt verhoogd tot 110 EUR en dat hij dus nog 100 EUR extra moet betalen. Hij richt zich tot de ombudsman omdat hij van mening is dat twee dagen vertraging in de betaling geen supplement van 100 EUR rechtvaardigen. De dienst Inbreuken stemt in met de argumenten van de ombudsman en klasseert de vraag tot supplement zonder gevolg.

201504011

Mevrouw G. werd beboet omdat ze reisde zonder vervoerbewijs. Ze richt zich tot de ombudsman, argumenterend dat ze van plan was haar Mobib-kaart te herladen, die leeg was op het moment van de controle. Ze legt uit dat ze niet voldoende tijd had om bij de chauffeur te geraken toen de controle plaatsvond. De ombudsman verklaart de klacht ontvankelijk maar niet gegrond: aan boord van een MIVB-voertuig dient elke reiziger over een geldig vervoerbewijs te beschikken.

201504016

De heer A. beschikt over een abonnement maar weigert het te valideren omwille van redenen betreffende de bescherming van de privésfeer. Hij weigert eveneens de boete van 10 EUR te betalen die hem bij een controle werd opgelegd. De ombudsman is onbevoegd daar hij in eerste lijn gecontacteerd wordt. Hij legt aan de klager uit hoe hij tewerk moet gaan.

201504018

De heer R. klaagt zich bij de ombudsman; hij is bijzonder boos omdat hij een boete van 210 EUR kreeg, terwijl hij beschikte over een gevalideerd vervoerbewijs. Uit onderzoek blijkt dat zijn kaart met één rit gevalideerd werd op het moment van de controle en dat de heer R. twee jaar eerder al een keer beboet werd. De ombudsman antwoordt dat hij hem niet kan helpen aangezien hij niet beschikt over argumenten die bij de dienst Inbreuken zullen worden gehoord.

201505005

De heer V. vindt dat hij onterecht beboet werd en schrijft de toeslag toe aan een defect valideertoestel op de bus. Uit onderzoek van de stukken die de klager aanlevert, blijkt evenwel dat hij de kaart niet kon valideren omdat de 10 trajecten al gebruikt werden. De heer V. meent dat er een traject overblijft omdat de kaart "1" vermeldt. Na die "1" staat evenwel een validatiedatum, die niet de datum van de controle is. Er bleef dus geen te valideren traject meer over op het ticket. De ombudsman legt dat uit aan de heer V., die die uitleg niet aanvaardt. Het dossier wordt gesloten op niveau van de ombudsdienst.

201505006

Mevrouw C. legt aan de ombudsman uit dat ze een boete kreeg op tram 81. Ze stapte achteraan op en had niet de tijd om zich naar de chauffeur te begeven voor de controle aan de volgende halte, die amper 200 meter verder ligt. Ze legt uit dat ze achteraan is ingestapt omdat er daar iemand haar wilde helpen met haar wandelwagen. De ombudsman bepleit haar zaak bij de dienst Inbreuken. Hij voegt eraan toe dat ze nooit eerder beboet werd. De MIVB stemt in met die argumenten en verlaagt de boete uitzonderlijk tot 10 EUR.

201505007

Mevrouw N. richt zich tot de bemiddelaar om haar zaak te bepleiten. Ze heeft gereisd met het vervoerbewijs van haar moeder (die sinds kort overleden is) en kreeg een boete terwijl de agent haar had gezegd dat ze niet zou worden gesanctioneerd. Ze wil dat de ombudsman haar argumenten hoort, gebaseerd op het feit dat ze haar abonnement pas verloren had en dat ze het daarna snel vervangen heeft. De ombudsman antwoordt haar dat hij onbevoegd is, daar ze hem in eerste lijn contacteert. Hij vestigt evenwel haar aandacht op het bedrag van de boete. Reizen met een vervoerbewijs van iemand anders wordt bestraft met een boete van meer dan 400 EUR. De boete opgelegd door de MIVB bedraagt 107 EUR. De ombudsman raadt mevrouw N. daarom aan een gespreide betaling te vragen gezien de moeilijke situatie van haar familie, teneinde die toch al sterk verlaagde boete te betalen.

201505011

De heer Q. schrijft voor zijn vrouw, mevrouw C., die een boete kreeg omdat ze zonder geldig vervoerbewijs reisde. De heer Q. is van mening dat ze over een geldig vervoerbewijs beschikte omdat ze een 10-rittenkaart had. Het feit dat ze vergat die te valideren, moet leiden tot een toeslag van 10 EUR en niet van 107 EUR. De ombudsman legt uit dat die redenering enkel geldt voor abonnementen. Anders zou iedereen met een 10-rittenkaart reizen zonder die ooit te valideren. De heer Q. communiceert zijn verbazing en zijn teleurstelling. De ombudsman sluit het dossier.

201505017

De heer S. kreeg een boete omdat hij zijn vervoerbewijs niet kon terugvinden tijdens een controle. Hij kreeg een boete van 107 EUR, die hij betwist, aangezien hij daarna zijn gevalideerde reizigerskaart terugvond. Hij stuurt die kaart naar de ombudsman en legt uit welk traject hij aflegde. Hij nam de metro van het Zuidstation tot het Noordstation, verliet het station en nam tram 25 aan halte Lefrancq. Hij kreeg een boete aan Diamant. De kaart werd niet gevalideerd toen hij op de tram stapte en ze kon tijdens de controle niet worden voorgelegd. De ombudsman kan niet argumenteren op basis van de goede wil van de heer S. en raadt hem aan de boete te betalen.

201505018

Mevrouw G. betwistte een boete die ze kreeg maar de dienst Inbreuken heeft de sanctie bevestigd. Ze richt zich tot de ombudsman die haar zaak bij de dienst bepleit. Het betreft hier een trouwe klant die haar kaart bij de hand had maar vergat ze te valideren. Ze werd nooit eerder beboet terwijl ze al jarenlang met de MIVB reist. De dienst Inbreuken stemt in met de argumenten en de sanctie wordt uitzonderlijk verlaagd tot 10 EUR.

201505020

Mevrouw O. stuurt de ombudsman een dossier betreffende de boete die ze kreeg. De ombudsman kan echter niet tussenkomen in haar voordeel, daar ze een gevalideerd metroticket vermeldt, zonder het aan haar dossier toe te voegen. De dienst Inbreuken herziet zijn mening niet en de ombudsman sluit het dossier.

201505023

De heer A. richt zich tot de ombudsman nadat hij een boete kreeg van 107 EUR. Op de ochtend van de feiten kocht hij een 10-rittenkaart. Hij slaagde er niet in die te valideren daar het valideertoestel defect was. De metro kwam toe, dus heeft hij zonder valideren op het perron van het centraal station de metro genomen. Bij de uitgang werd hij gecontroleerd. De dienst Inbreuken aanvaardt enkel de aminidstratieve kosten aan te nemen, nadat hij vaststelde dat verschillende Prodata-valideertoestellen effectief defect waren.

201505025

Mevrouw L. richt zich tot de ombudsman nadat ze een boete kreeg omdat ze niet beschikte over een geldig vervoerbewijs. Ze argumenteert dat ze dacht dat ze in orde was toen ze de 'tuut' van het valideertoestel hoorde. Helaas kan de ombudsman de argumenten van mevrouw L. niet doen gelden bij de dienst Inbreuken. De boete blijft behouden.

201506002

De heer S. schrijft de ombudsman nadat hij een ontvangen toeslag betwist heeft. Hij legt de redenen uit: trein te laat en te laat op zijn afspraak. Magneetkaart werkt niet en geeft de melding "bad card". De dienst Inbreuken weigert evenwel terug te komen op zijn positie daar hij van mening is dat de reiziger dient te beschikken over een geldig vervoerbewijs, wat duidelijk niet het geval is aangezien het valideertoestel de kaart geweigerd heeft. De ombudsman licht de heer S. in en sluit het dossier.

201506005

Mevrouw M. kreeg een boete omdat ze haar ticket niet kon voorleggen tijdens een controle in het metrostation. De ombudsman wordt gecontacteerd in eerste lijn maar herinnert haar evenwel aan het feit dat men in de gecontroleerde zone steeds dient te beschikken over een geldig vervoerbewijs. Hij nodigt haar uit de boete te betalen.

201506007

Na een zware dag op de luchthaven van Zaventem, ten gevolge van de dringende reorganisatie van het congres dat ze organiseert, ziet mevrouw D. zich verplicht om in Brussel te logeren. Om naar haar hotel te gaan, neemt ze de bus aan de luchthaven. Het valideertoestel is stuk en de chauffeur gebaart dat ze moet opstappen zonder ticket. Ze beschikt over een abonnement maar dat heeft ze niet meegenomen omdat ze op reis vertrekt. Bij de controle kan ze dus geen geldig vervoerbewijs voorleggen. Ondanks de steun van de chauffeur en het afgeplakte valideertoestel krijgt ze een boete van 107 EUR. De ombudsman bepleit haar zaak op basis van de onmogelijkheid te valideren. De dienst Inbreuken herziet zijn beslissing en vraagt aan mevrouw D. de prijs van een reis naar Brussel. De ombudsman sluit het dossier tevreden af maar vraagt zich toch af waarom de controleurs zich begeven op een voertuig waarvan het valideertoestel duidelijk buiten gebruik is en er processen-verbaal opstellen.

201506008

De heer F. stelt dat hij bij het opstappen op de trein een ticket NMBS+MIVB vroeg. Bij een controle blijkt dat hij geen geldig vervoerbewijs heeft en wordt hem een boete van 107 EUR opgelegd. Hij heeft die betwist bij de dienst Inbreuken van de MIVB. Hij richt zich vervolgens tot de ombudsman. Die stelt vast dat het ticket de MIVB niet vermeldt en dat het ticket op de trein gekocht werd en dat er al 7 EUR toeslag werd aangerekend. Een ticket dat op die manier wordt gekocht, kan geen geldig vervoerbewijs vormen voor zowel de MIVB als de NMBS. De ombudsman raadt aan de heer F. aan de toeslag te betalen en sluit het dossier.

201506009

De heer E. stelt dat hij zijn ticket gevalideerd heeft. Tijdens een controle blijkt evenwel dat die validatie niet geregistreerd werd. De gebruiker richt zich tot de ombudsman, nadat de dienst Inbreuken zijn verzoek afwees. De ombudsman kan de toeslag enkel bevestigen en legt uit hoe men zich van een degelijke validatie kan verzekeren.

201506011

Mevrouw H. stuurt haar inbreukdossier naar de ombudsman en vraagt diens hulp. Er ontbreken evenwel verschillende stukken. De ombudsman vraagt haar die op te sturen. Hij krijgt geen antwoord en sluit het dossier.

201506012

De heer A. werd gecontroleerd en kreeg een boete, die hij betwist heeft bij de dienst Inbreuken van de MIVB. Hij denkt dat hij verward wordt met een andere passagier. Een van zijn vrienden, tewerkgesteld bij de MIVB, onderneemt de nodige stappen bij de dienst controle en interventie Field Support. Het antwoord van die dienst blijft echter uit en de ombudsman adviseert de heer A. om de gevraagde boete te betalen.

201506015

De heer R. doet zijn relaas bij de ombudsman omdat hij van mening is dat hij niet gehoord werd door de dienst Inbreuken van de MIVB. Hij is een ongelede bus nummer 48 gesprongen langs de achterkant. Nog voor hij erin geslaagd was zich naar de prodata vooraan in het voertuig te begeven om zijn 10-rittenkaart te valideren, vond er een controle plaats en moest hij 107 EUR boete betalen. De dienst Inbreuken blijft bij zijn standpunt aangezien men vooraan dient in te stappen, tenzij in gelede bussen, waarop de nodige maatregelen werden genomen zodat valideren aan bijna alle deuren mogelijk is. De ombudsman laat de heer R. weten dat hij het dossier sluit, daar hij onvoldoende argumenten heeft om hem te verdedigen.

201506017

De heer S. heeft zijn vervoerbewijs gevalideerd 4 minuten voor hij gecontroleerd werd. Hij heeft de hem opgelegde boete betwist en richt zich nu tot de ombudsman omdat hij er niet in geslaagd is gehoor te krijgen bij de MIVB. De ombudsman kan de boete alleen maar bevestigen, daar de controleur expliciet genoteerd heeft dat de validatie tijdens de controle plaatsvond. Hij brengt de heer S. op de hoogte.

201506019

Mevrouw D. legt uit dat ze niet kon valideren toen ze op bus 71 stapte, omdat die overvol zal. De dienst Inbreuken van de MIVB stelt dat reizigers hun vervoerbewijs bij de hand dienen te hebben vooraleer in het voertuig te stappen. Uit onderzoek van de MIVB blijkt ook dat de bus niet overvol zat, zoals mevrouw D. beweert. Er werd bij de controle geen enkele andere reiziger beboet. De ombudsman heeft geen argumenten. Hij sluit het dossier en brengt mevrouw D. ervan op de hoogte.

201506023

De heer M. denkt dat hij zijn 10-rittenkaart gevalideerd heeft toen hij op de tram stapte. Zijn verbazing is groot als tijdens de controle blijkt dat dat niet het geval is. Hij betwist de boete en het bedrag bij de MIVB en vervolgens bij de ombudsman. De ombudsman kan hem evenwel geen gelijk geven. Hij legt hem uit dat het belangrijk is waakzaam te zijn bij het valideren. Het volstaat niet om de kaart voor lezer te houden, men dient ook te letten op de toonhoogte en op het knipperen van het lichtje. Hij preciseert evenwel dat hij aan de MIVB zal **aanbevelen** de regels voor een "goede validering" beter toe te lichten voor haar klanten.

201506028

De heer L. werd gecontroleerd zonder gevalideerd vervoerbewijs aan het Noordstation. Bij het opstappen op tram 25 in Etterbeek is hij er niet in geslaagd zijn 10-rittenkaart te valideren. De chauffeur wilde zijn biljet van 20 EUR niet aanvaarden. De heer L. heeft gepunt bij het verlaten van het Noordstation. Maar de feiten zijn er: tijdens de controle was zijn vervoerbewijs niet geldig en punten aan de uitgang wordt niet aanzien als het valideren van een vervoerbewijs. De ombudsman legt dat uit aan de heer L. die de boete ondertussen betaald heeft.

201506029

Mevrouw B. heeft de metro genomen in station Louiza, waar de poortjes openstonden. Ze heeft haar vervoerbewijs niet gevalideerd, omdat ze dacht dat de toestellen defect waren. Tijdens de controle aan het Zuidstation bleek evenwel dat haar 10-rittenkaart niet meer geldig was en dat alle trajecten gebruikt waren. Ze betwist de opgelegde boete. Indien de poortjes gesloten waren geweest in Louiza, had ze wel moeten valideren. Dan had ze beseft dat ze geen krediet meer had en een nieuwe kaart gekocht. De ombudsman herinnert eraan dat punten verplicht is, zelfs wanneer de poortjes open zijn. Hij sluit de bemiddeling af, daar hij niet over degelijke argumenten beschikt; hij zal evenwel aan de MIVB **aanbevelen** de gepaste informatie te voorzien in geval van defecte poortjes.

201507001

De heer B. vindt dat de boete van 107 EUR die hem werd opgelegd onterecht is. Hij legt uit dat hij een ticket wilde kopen aan een automaat die zijn geld heeft ingeslikt maar hem geen ticket bezorgd heeft. De dienst Inbreuken meent dat de heer B. een ticket had moeten kopen toen hij de bus opstapte en een terugbetaling voor de mislukte aankoop had moeten vragen. De ombudsman sluit het dossier.

201507003

De heer N. kreeg een toeslag op tram 81 omdat zijn vervoerbewijs niet gevalideerd was. Hij vindt die sanctie onterecht omdat hij het validatietoestel niet kon bereiken omdat de tram overvol zat. De dienst Inbreuken vindt dat geen gegronde reden, omdat alle reizigers dan tijdens de spitsuren zouden kunnen rijden zonder te betalen. De ombudsman brengt de heer N. op de hoogte van dat standpunt. Daar hij geen ander argument naar voren kan schuiven, sluit hij het bemiddelingsdossier.

201507005

De heer B. schrijft voor zijn zoon, die een boete van 107 EUR kreeg terwijl hij over een geldig maandabonnement beschikt. Zijn zoon kreeg 7 minuten later een tweede boete van een andere agent. De heer B. krijgt geen gehoor bij de MIVB en vraagt de tussenkomst van de ombudsman. De ombudsman contacteert de dienst Inbreuken, die de 2e pv annuleert. De toeslag van 107 EUR wordt verlaagd tot 10 EUR omdat de zoon van de heer B. wel degelijk in het bezit was van een abonnement op het moment van de feiten. Het misverstand was het gevolg van het feit dat de betaling van de heer B. te laat toekwam bij de boekhouding van de MIVB.

201507007

Mevrouw B. circuleerde op de lijnen van de MIVB zonder geldig vervoerbewijs. Ze gaf de dienst Inbreuken verschillende argumenten om dat uit te leggen, maar die luisterde niet naar haar. Bij de ombudsman haalt ze gelijkaardige argumenten aan: een feestdag, onmogelijk om een abonnement op te laden, haar baas heeft niet betaald, de machine heeft haar vervoerbewijs niet gevalideerd. De ombudsman kan de beslissing van de MIVB alleen maar bevestigen en legt aan mevrouw B. uit dat de argumenten die ze aanbrengt geen redenen kunnen zijn om te reizen zonder een betaald of gevalideerd vervoerbewijs.



201507008

Mevrouw A. contacteert de ombudsman omdat ze vindt dat ze onterecht geverbaliseerd werd. Nadat ze haar Mobib-kaart herladen heeft aan een automaat op 2 juli heeft ze haar reis verdergezet en werd ze beboet omdat ze niet in het bezit was van een geldig vervoerbewijs. Ze vindt dat ze betaald heeft en dat de toeslag van 107 EUR die haar gevraagd wordt onterecht is. Het abonnement dat ze op 2 juli kocht, was evenwel pas geldig op 3 juli. Die melding staat op het ontvangstbewijs dat ze bij haar aankoop kreeg. Mevrouw A. was dus wel degelijk in overtreding en de ombudsman kan niet anders dan het dossier sluiten.

201507009

Mevrouw A. telefoneert voor haar dochter die beboet werd omdat ze niet gepunt heeft. Daarnaast werd haar abonnement in beslag genomen omwille van een vlek nagellak die, aldus mevrouw A., weinig belangrijke informatie verborg. De toeslag werd verlaagd tot 10 EUR daar het om een abonnement ging, maar mevrouw A. betwist de 10 EUR die wordt gevraagd voor het aanmaken van een nieuw abonnement. De ombudsdienst wint inlichtingen in, waaruit blijkt dat de vlek de geboortedatum van het meisje onleesbaar maakte, wat belangrijke informatie is. De ombudsman licht mevrouw A. in en sluit het dossier.

201507018

Mevrouw M. schrijft de ombudsman omdat een deurwaarder een bedrag van meer dan 700 EUR eist voor een onbetaalde boete uit 2012. Ze bevestigt dat ze in een Bootik cash de gevraagde 10 EUR betaald heeft. Ze beschikte inderdaad over een geldig abonnement, waardoor de toeslag werd verlaagd tot het bedrag dat overeenkomt met de kosten. Daarna verhuisde ze meermaals, waardoor ze niet op de hoogte werd gehouden van de verschillende eisen. Ze werd aan het verhaal herinnerd door het bezoek van een deurwaarder in januari 2015 die haar kwam vertellen dat er een rechterlijke uitspraak werd gedaan. De ombudsman is in principe niet bevoegd daar het feiten van meer dan 3 maanden geleden betreft en er een rechterlijke uitspraak werd gedaan. Hij informeert zich evenwel bij de dienst Inbreuken, waar hem wordt uitgelegd dat de 10 EUR betaald door mevrouw M. in werkelijkheid dienden voor een abonnementduplicaat. De boete werd niet betaald en het gerecht heeft zijn weg vervolgd. Daarnaast blijkt dat het twee overtredingen betreft, waarbij het bedrag van de tweede toeslag verdubbeld werd omdat de twee inbreuken binnen een termijn van minder dan twee jaar werden vastgesteld. De ombudsman kan niets meer doen en brengt mevrouw M. daarvan op de hoogte.

201507020

De heer Z. kreeg een boete terwijl hij in Marokko was. Het blijkt een onrechtmatig gebruik van identiteit te betreffen. De dienst Inbreuken vraagt aan de heer Z. om klacht in te dienen bij de politie. Het onderzoek wordt opgestart en het invorderingsdossier wordt on hold gezet bij de MIVB. De bemiddelaar brengt de heer Z. daarover op de hoogte.

201507026

Het kabinet van de minister bezorgt de ombudsman het dossier van mevrouw A. Ze vroeg de tussenkomst van het koninklijk paleis betreffende de cumulatie van bedragen die ze moest betalen ten gevolge van verschillende boetes en de kosten voor het niet-betalen ervan. Het kabinet wenst dat de ombudsman tussenkomt bij de diensten van de MIVB. De ombudsman herinnert aan het feit dat hij van het Gewest afhangt maar dat hij geen enkele beslissingsmacht heeft t.o.v. de MIVB, hij heeft het recht onderzoeken te voeren en aanbevelingen te doen. Hij onderzoekt de zaak en stelt vast dat een deel van het dossier oud is en gesloten werd middels een beslissing van het vredegerecht, die door een deurwaarder dient te worden uitgevoerd. Het andere deel van het dossier betreft twee inbreuken, waarvoor het bedrag ten gevolge van herinneringskosten hoger ligt dan 1.000 EUR. De MIVB aanvaardde een betalingsplan voor een deel van

de som. De ombudsman stelt aan het kabinet een brief met een voorstel voor een afbetalingsplan, alsook het advies abonnementen aan te schaffen teneinde boetes in de toekomst te vermijden.

201507027

Mevrouw K. kreeg een boete op de 54 omdat haar vervoerbewijs niet gevalideerd was. Aangezien de pv verkeerdelijk vermeldt dat ze met tram 81 reisde, aanvaardt de dienst Inbreuken haar boete te verlagen tot 10 EUR, terwijl de toeslag van 107 EUR terecht was. Mevrouw K. had een 10-rittenkaart en geen abonnement. Mevrouw K. wordt daarover ingelicht.

201507028

De heer D. kreeg een boete omdat hij zonder vervoerbewijs reisde. Hij bevestigt dat hij zijn vervoerbewijs rond 10.45 u. wilde vernieuwen. Hij kreeg een boete om 11.41 u. omdat hij geen vervoerbewijs had. Hij diende vervolgens om 14.07 u. klacht in omdat hij zijn documenten verloren had. De MIVB stelt vast dat hij niet zonder gevalideerd vervoerbewijs mocht reizen en behoudt de toeslag. De ombudsman licht de klager in.

201507029

De heer A. kreeg een boete maar stelt dat hij zijn kaart gepunt heeft. Hij wenst te beschikken over zijn punteergegevens. De dienst Inbreuken had al bevestigd dat de heer A. niet gepunt had en bezorgde hem de aanvraag voor de extractie van MIVB-privégegevens al. De heer A. bedankt de dienst Inbreuken.

201507030

Mevrouw H. kreeg een boete zonder geldig vervoerbewijs. Ze bevestigt dat ze haar kaart de dag voordien herlaadde op MY BOOTIK ON LINE. Ze heeft evenwel geen rekening gehouden met de boodschap die daarbij verscheen. Die stelt dat vervoerbewijzen die op die manier aangekocht worden ofwel binnen de 24 u. worden opgeladen op de GO-apparaten en de validatietoestellen in de metro, hetzij maximaal 4 dagen later voor mobiele valideertoestellen op de voertuigen. Ze nam de tram, uitgerust met een mobiel valideertoestel, die de nieuwe gegevens op de kaart niet nog niet had opgeladen. Toen ze bij de validatie zag dat haar ticket niet geldig was, had ze een vervoerbewijs op het voertuig moeten kopen en het valideren om in regel te zijn op de tram. De ombudsman legt haar dat uit in zijn antwoord.

201508001

De heer A. neemt de metro aan Schuman en wordt gecontroleerd bij het verlaten van Kruidtuin. Zijn vervoerbewijs was niet gevalideerd dus hij is een toeslag van 107 EUR verschuldigd, zoals bevestigd door de dienst Inbreuken. De heer A. richt zich tot de ombudsman met het argument dat hij niet bekend is in Brussel en dat hij door de werken in station Schuman de valideertoestellen niet gezien had. De dienst Inbreuken verwerpt die argumenten en legt een reeks foto's voor waarop 7 plaatsen met valideertoestellen te zien zijn, alsook een boodschap die de gebruikers aanspoort om te valideren ondanks de werken. De ombudsman sluit het dossier. Hij kan het verzoek van de heer A. niet positief beantwoorden maar bezorgt hem de foto's van het station.

201508002

Mevrouw D. werkt bij het OCMW van Anderlecht en licht het geval van de heer B. toe, die ze begeleidt in het kader van schuldbemiddeling. De heer B. kreeg verschillende pv's van de MIVB in 2011, 2012, 2013 en 2014. Ze is van mening dat er een vervoercontract tussen de MIVB en zijn gebruiker van kracht is vanaf het moment dat die laatste dat vervoermiddel gebruikt, ongeacht of hij al dan niet beschikt over een vervoerbewijs. Ze stelt eveneens dat de juridische procedures voortvloeiend uit een vervoercontract voor

personen na één jaar verjaren. Ze baseert zich daarvoor op uitspraken die het vredegerecht van Brussel deed in 2012. De MIVB overschreed de termijn van één jaar evenwel niet voor de pv's in kwestie. De bedragen zijn nog steeds verschuldigd. De ombudsman geeft dat door aan mevrouw D.

201508005

De heer D. kreeg een boete van 107 EUR, omdat hij zijn 10-rittenkaart niet gevalideerd heeft. Hij is van mening dat het feit dat hij over een vervoerbewijs beschikte, getuigt van zijn goede wil en dat de boete tot 10 EUR moet worden verlaagd. De ombudsman legt hem uit dat die redenering enkel geldt voor abonnementen die een onbeperkt aantal ritten in een beperkte periode mogelijk maken, maar niet voor vervoerbewijzen per eenheid omdat dat anders vaak misbruikt zou worden. Te goeder trouw zijn, is geen reden om te reizen zonder geldig vervoerbewijs. De ombudsman brengt de heer D. op de hoogte en sluit het dossier.

201508008

De heer B. nam de metro aan Simonis, komende van lijn 19. In de gang zijn er geen poortjes en hij zegt dat hij normaal gezien zijn Mobib-kaart met 5 ritten gevalideerd heeft. Bij zijn aankomst in Montgomery stellen de agenten vast dat de kaart niet gevalideerd werd. De heer B. argumenteert dat hij eerlijk is en vraagt een annulering van de toeslag. De klacht is ontvankelijk. Uit onderzoek bij de dienst Inbreuken blijkt dat de kaart 5 dagen voor de controle werd gevalideerd en 4 keer na de controle. De reiziger is verantwoordelijk voor het valideren van zijn vervoerbewijs. De inbreuk blijft behouden en de klager wordt daarover geïnformeerd.

201508010

De heer W. komt van De Brouckère. Bij zijn aankomst in station Erasmus wordt hij gecontroleerd en de agenten stellen vast dat hij niet gepunt heeft. Er wordt een pv opgesteld. De heer W. betaalt de gevraagde boete maar een paar dagen later stelt hij vast dat zijn 10-rittenkaart defect is. Hij gaat ze omruilen in de Bootik van Weststation. Vanaf dat moment betwist hij de pv die een aantal weken eerder werd opgesteld en schrijft hij de fout toe aan een disfunctioneren van het vervoerbewijs. De klacht is ontvankelijk bij de ombudsdienst die een analyse van de trajecten op het kaartgeheugen vraagt. Uit het onderzoek blijkt dat de reiziger, waarschijnlijk uit verstrooidheid, niet heeft gelet op het geluid- en lichtsignaal van het valideertoestel van metro 1 en 5 in De Brouckère, dat signaleerde dat de kaart niet gevalideerd was. De overige trajecten werden daarentegen degelijk gedebiteerd, waardoor het uitgesloten is dat de kaart in kwestie defect was. De klager wordt geïnformeerd over het feit dat de MIVB weigert de boete terug te betalen.

201508011

Mevrouw W. van de dienst Jeugdbijstand van de stad Brussel contacteert de ombudsman over een van haar beschermelingen, een minderjarige waarvan de ouders uit hun rechten werden ontheven. Haar schuld t.o.v. de MIVB bedraagt meer dan 1.000 EUR. Aangezien ze over geen enkel inkomen beschikt, kan ze een dergelijke som onmogelijk betalen. De dienst Jeugdbijstand heeft haar onlangs een abonnement bezorgd en vraagt nu hulp van de ombudsman om haar schuld te verminderen, teneinde haar te behoeden voor de enorme schuldenlast die haar boven het hoofd hangt. De ombudsman bezorgt de vraag aan de dienst Inbreuken van de MIVB. Gezien de kwetsbare situatie van het jonge meisje stemt die ermee in om de boetes voor de zes inbreuken te verlagen tot 10 EUR per overtreding. De MIVB benadrukt evenwel dat elke nieuwe inbreuk zal worden beboet volgens de wetgeving. Mevrouw W. bedankt en zal bij het vervallen ervan waken over de vernieuwing van het abonnement.

201508015

Mevrouw B. kreeg een boete tijdens een rit op tram 7. Ze rechtvaardigt zich bij de ombudsman met de argumenten dat ze gehaast was en geen kleingeld en geen saldo op haar bankrekening had. Die argumenten rechtvaardigen geen ritten zonder ticket. De ombudsman kan niet tussenbeide komen. Hij sluit het dossier en brengt mevrouw B. op de hoogte.

201508016

De heer V. kreeg een boete op tram 3 tussen de haltes Buissonnets en Heembeek. De tram legt de afstand tussen die 2 haltes af in minder dan 2 minuten. Om 8.14 u. valideert hij de tickets van zichzelf en van zijn moeder vooraan in de tram, terwijl ze in het midden zijn opgestapt. De agent die opstapte aan Heembeek heeft beide tickets gecontroleerd om 8.15 u. maar heeft enkel de heer V. beboet, voor "**punten in zicht van de controle**". De ombudsman luistert naar zijn argumenten en geeft ze door aan de dienst Inbreuken die, met het zicht op de aangetoonde onregelmatigheden, het dossier klasseert zonder gevolg.

201508020

Mevrouw M. heeft de metro genomen aan de Hallepoort, waar de poortjes geopend waren. Ze stelt dat ze haar kaart voor het valideertoestel hield maar dat ze toch een boete kreeg aan station Bockstaal omdat er geen traject van haar Mobib-kaart afging. Ze neemt aanstoot aan het feit dat de MIVB haar voor een bedrieger aanziet en vraagt de tussenkomst van de ombudsman. De klacht is ontvankelijk. De ombudsdienst voert een onderzoek. Daaruit blijkt dat de poortjes aan de Hallepoort inderdaad defect waren maar dat de valideertoestellen normaal werkten. De verplichting om te valideren vervalt niet en de reiziger wordt geacht te controleren of de validatie van zijn kaart plaatsvond. De ombudsman beschikt over onvoldoende argumenten en informeert de reiziger over het feit dat hij de beslissing van de MIVB niet kan veranderen.

201508022

De heer A. kocht een ticket in tram 7 aan Montgomery. Het ticket werd gevalideerd om 15.57 u. Hij wordt gecontroleerd in dezelfde tram om 16 u. en krijgt een pv waarop 15.05 u. staat. Aangezien zijn ticket correct gevalideerd werd van bij de aankoop, enkele minuten voor de controle, richt de heer A. zich tot de ombudsman om de toeslag te annuleren. De klacht is ontvankelijk. De ombudsdienst voert een onderzoek, waaruit een duidelijke invoerfout van de controleur blijkt (15.05 u. in plaats van 16.05 u.). De dienst Inbreuken aanvaardt het dossier zonder gevolg te klasseren. De ombudsman informeert de reiziger, die hem bedankt.

201508023

Mevrouw T. kreeg een boete omdat haar ticket niet gevalideerd was. Ze argumenteert dat ze de kans niet kreeg om zich naar het valideertoestel vooraan in de bus te begeven, terwijl ze achteraan was opgestapt met een wandelwagen. De dienst Inbreuken heeft die argumenten niet aanvaard. De ombudsman herinnert mevrouw T. aan de verplichting om vooraan in te stappen in ongelede bussen.

201508025

De heer L. nam de metro aan station Schuman, waar werken plaatsvinden. Daar staan geen poortjes en de heer L. had niet opgemerkt dat er valideertoestellen staan aan de verschillende toegangen. De reiziger wordt gecontroleerd aan station Louiza en krijgt een toeslag van 107 EUR wegens "gebrek aan vervoerbewijs". De heer L. weigert te betalen omdat de MIVB volgens hem tekortschiet (geen poortjes, gebrek aan informatie). Het dossier is al overgemaakt aan het bureau Modero, wanneer de klager zich een

anderhalve maand later tot de bemiddelaar richt. Het verzoek is ontvankelijk maar de ombudsdienst bezorgt hem een reeks foto's met daarop verschillende valideertoestellen in het station Schuman, perfect zichtbaar. Er zijn geen argumenten om het gebrek aan validatie te rechtvaardigen bij de MIVB. De ombudsman raadt de klager aan om een gespreide betaling van de boete te vragen.

201508029

Mevrouw M. werd op de bus het slachtoffer van een diefstal van haar identiteitsbewijzen, waaronder haar Mobib-kaart. Bij een controle kreeg ze een boete van 107 EUR. De ombudsman legt alle elementen voor aan de dienst Inbreuken, waaronder ook de klacht neergelegd bij de politie, en slaagt erin de boete te verlagen tot 2,50 EUR, de prijs van een ticket aan boord.

201508030

De heer L. schrijft voor zijn dochter die een boete kreeg. Hij betwist de feiten niet maar is van mening dat er sprake van discriminatie was. De vrienden van zijn dochter werden op datzelfde moment immers ook gecontroleerd maar ze kregen geen boete, terwijl sommigen zich volgens de heer L. in dezelfde situatie als zijn dochter bevonden. Hij vraagt aan de ombudsman alle pv's die werden opgemaakt in het voertuig waarin zijn dochter zich bevond. Dat wordt uiteraard geweigerd door de ombudsman. Hij bezorgt hem evenwel het totaalaantal pv's en de leeftijdscategorie die met die van zijn dochter overeenkomt. De klager is niet tevreden en blijft beweren dat bepaalde vrienden geen pv kregen. De klacht is werkelijk niet gegrond, rekening houdend met de omstandigheden, en de ombudsman sluit het dossier.

201509004

De heer S. kwam onlangs toe als vluchteling in België en bevindt zich in een structuur van het Rode Kruis. Hij praat geen Frans en heeft geen enkel begrip van het Brusselse systeem van openbaar vervoer. Hij werd gecontroleerd zonder vervoerbewijs. Het Rode Kruis komt tussenbeide via de ombudsman om de situatie uit te leggen en te vermijden dat het dossier naar de gerechtsdeurwaarders gaat. De ombudsman verkrijgt van de dienst Inbreuken heel uitzonderlijk en rekening houdend met de internationale omstandigheden van de vluchtelingen een verlaging van de boete tot 10 EUR, een bedrag dat het Rode Kruis kan betalen. De ombudsman stelt overigens aan het Rode Kruis voor om hetzelfde te doen als de OCMW's en Fedasil en 1-rittenkaarten aan te schaffen. Zo beschikken de migranten over een compleet legale mobiliteitsoplossing indien ze bepaalde stappen moeten ondernemen.

201509013

Mevrouw D. kreeg een boete van 107 EUR en nadat de dienst Inbreuken weigert zijn standpunt te herzien richt ze zich tot de ombudsdienst. Ze kreeg de boete omdat ze haar vervoerbewijs niet gevalideerd had toen ze de metro aan Schuman nam. Ze stelt dat ze de valideertoestellen niet gezien heeft in het station, waar sinds verschillende jaren werken aan de gang zijn. De ombudsman kan die argumenten evenwel niet ondersteunen. Toen hij een eerdere klacht wilde oplossen, kreeg hij van de dienst Inbreuken immers een reeks foto's waarop valideertoestellen op verschillende plaatsen in station Schuman te zien waren. De ombudsman communiceert die informatie en die foto's aan mevrouw D. en betreurt dat hij haar niet kan helpen.

201509014

De klacht van de heer K. komt bij de ombudsman terecht via de ombudsman van energie. De heer K. kon geen vervoerbewijs voorleggen tijdens de controle waar hij aan onderworpen werd. Hij stelt dat hij het een paar minuten later teruggevonden heeft maar dat de pv al opgesteld was. De dienst Inbreuken weigert zijn standpunt te herzien. In het reglement wordt duidelijk vermeld dat het vervoerbewijs moet kunnen worden

getoond op het moment van de controle. Daarnaast staat de rit die de heer K. aflegde niet op zijn ticket, wat niet in het voordeel van zijn eerlijkheid pleit. De ombudsman licht de heer K. in en sluit zijn dossier.

201509016

De heer S. en zijn echtgenote nemen de bus 21 richting luchthaven. Bij hun aankomst worden ze beiden beboet omdat ze bij het opstappen niet voor het luchthaventarief gekozen hebben. Aangezien dat ticket opgeladen was op hun vervoerbewijs vinden ze het onterecht dat ze beboet worden. Ze argumenteren dat het nergens op de bus staat aangegeven dat er een speciale validering nodig is om naar de luchthaven te reizen. De ombudsman geeft die argumenten door aan de dienst Inbreuken, die een herziening van de pv's aanvaardt. Daar de reizigers de boete reeds betaald hadden, wordt het verschil terugbetaald.

201509017

Mevrouw L. schrijft voor haar dochter die een boete kreeg omdat ze niet over een geldig vervoerbewijs beschikte. Ze voerde al een uitgebreide briefwisseling met de dienst Inbreuken maar kreeg daar geen gehoor en ze richt zich nu tot de ombudsman. Haar dochter reisde op 18 augustus op de lijnen van de MIVB maar volgens de pv dateerde haar ticket van 13 augustus. Mevrouw L. ontkent formeel dat haar dochter over een ticket op datum van 13 augustus kon beschikken. Haar dochter bevond zich die dag niet in Brussel. Ze legt uit dat haar dochter op 18 augustus een boete kreeg terwijl ze net een ticket van de buschauffeur kocht. Alvorens het te valideren, liet ze een aantal mensen voor, waaronder de controleurs. Die vroegen om haar ticket, stelden vast dat het niet gevalideerd was en sanctioneerden haar. Bij het kopiëren van het ticketnummer in kwestie vergissen ze zich echter. Het foute nummer verwijst naar een ticket gebruikt op 13/8, dat niets te maken heeft met de dochter van mevrouw L. Na het vaststellen van die fout, zet de ombudsman het onderzoek verder met de hulp van de dienst Inbreuken van de MIVB. Die slaagt erin de verkoopdatum van het ticket en de lijn in kwestie terug te vinden en zo de eerlijkheid van het meisje aan te tonen. De boete wordt verlaagd tot 10 EUR. Mevrouw L. bedankt de ombudsman maar wenst evenwel op te merken dat haar dochter omwille van de opeenstapeling van toeval en anomalieën had kunnen worden aanzien voor een fraudeur, indien mevrouw L. niet zo had aangedrongen. Ze merkt eveneens op dat er voor nieuwe reizigers een enorm tekort aan informatie is wanneer ze het Brussels openbaar vervoer voor de eerste keer gebruiken.

201509018

De heer N. kreeg een boete maar hij beschikt over een abonnement. De toeslag werd daarom verlaagd tot 10 EUR. De heer N. betaalde echter niet binnen de termijn van 10 werkdagen, waardoor de boete opnieuw verhoogd werd tot 107 EUR, die de heer N. evenmin betaalde. Hij ontving vervolgens een brief van deurwaarders en richt zich nu tot de ombudsman. Die kan hem in dit stadium echter niet meer helpen aangezien de boete van juli dateert.

201509022

Mevrouw H., van buitenlandse afkomst, kreeg een boete van 107 EUR toen ze haar identiteitskaart toonde omdat ze niet begreep dat de controleurs om haar vervoerbewijs vroegen. De agenten gaven haar een boete terwijl ze over een geldig vervoerbewijs beschikte. Haar enige probleem was dat ze geen Frans begreep en dat de agenten geen Engels praatten. Ze beloofden haar een e-mail te sturen naar de dienst Inbreuken omdat ze het pv niet konden annuleren nadat die eenmaal was ingevoerd. De dienst Inbreuken heeft geen enkele mail ontvangen en weigert de toeslag te annuleren, die ondertussen betaald werd.

201509028

De heer S. maakt zich zorgen over zijn laattijdige betaling van zijn boete van 10 EUR, die hij uit het oog verloren was. Hij wil weten of zijn betaling ontvangen is en of hij het dossier als gesloten kan beschouwen. De ombudsman antwoordt dat hij de vraag aan de dienst Inbreuken zal bezorgen, die bevestigend reageert.

201509030

Mevrouw M. kreeg een meervoudige toeslag: één voor haarzelf en één voor elk kind dat ze bij zich had. Verstrooid door de menigte in Centraal station en haar weg zoekend, heeft ze de valideertoestellen niet gezien. De controleurs beboetten de dame en haar kinderen. Met het oog op het enorme bedrag dat ze moet betalen, wenst ze de tussenkomst van de ombudsman. De ombudsman neemt contact op met de dienst Inbreuken van de MIVB, die aanvaardt de toeslagen uitzonderlijk te verlagen tot 10 EUR per toeslag, aangezien mevrouw M. kan bewijzen dat ze de vervoerbewijzen net gekocht had, hoewel niet gevalideerd.

201509032

Mevrouw B. contacteert de ombudsman nadat hij van het vredegerecht van Vorst een aanmaning kreeg voor drie onbetaalde boetes. Ze verzoekt om een gespreide betaling. De ombudsman kan in dit stadium niet meer tussenbeide komen omdat de zaak al voor het gerecht kwam. Hij licht mevrouw B. in.

201510001

Sinds enige tijd verstuurt de MIVB geen brieven meer om te signaleren dat de jaarlijkse vervaldatum van een abonnement nadert. Het gevolg daarvan is dat gebruikers de datum voor de vernieuwing van het abonnement compleet uit het oog verliezen. Het overkwam het gezin Y., waarvan de jonge L. gecontroleerd werd de dag na de vervaldatum van haar schoolabonnement. De heer Y. kocht onmiddellijk een nieuw abonnement voor zijn dochter maar richt zich tot de ombudsman betreffende de grootorde van de som van de toeslag gevraagd door de dienst Inbreuken, t.o.v. de prijs van het schoolabonnement. De ombudsman slaagt erin de toeslag te verlagen tot de minimale administratieve boete, gezien niemand van het gezin ooit eerder een boete kreeg. De ombudsman zal eveneens aan de commerciële diensten van de MIVB aanbevelen op zoek te gaan naar een geschikt middel (mail, sms, brief) om de gebruikers te verwittigen wanneer de vervaldatum van hun jaarabonnement nadert. De vermelding verschijnt op de valideertoestellen en is moeilijk leesbaar bij het lezen van de Mobib-kaart. Dat kan niet volstaan als herinnering aan die belangrijke datum.

201510002

De zoon van mevrouw B. kreeg al meermaals een boete omdat zijn abonnement niet tijdig verlengd werd. Deze keer werd de boete verdubbeld omdat hij binnen de twee jaar een nieuwe inbreuk maakte. Gezien het bedrag van 214 EUR vraagt mevrouw B. de tussenkomst van de ombudsman. Die heeft evenwel geen argumenten om de historiek van inbreuken af te zwakken. Hij raadt mevrouw B. aan te verzoeken om gespreide betaling.

201510003

De heer W. legt uit dat hij een boete kreeg doordat hij Jette niet kent. Hij nam per ongeluk een bus van de MIVB, terwijl hij een bus van De Lijn wilde nemen. Hij merkte dat pas op het moment van de controle. De ombudsman kan helaas niets voor hem doen. De voertuigen en de betaalmiddelen van de beide ondernemingen verschillen immers. Hij betreurt dat de chauffeur hem niet gezegd heeft dat zijn kaart niet geldig was en legt uit dat er in Brussel tickets bestaan die zowel op de lijnen van De Lijn als die van de MIVB geldig zijn.

201510006

De heer B. vergat zijn kaart te valideren toen hij op de bus stapte. Bij een controle kreeg hij een boete van 107 EUR. Nadat zijn argument van eerlijkheid niet wordt gehoord door de dienst Inbreuken van de MIVB richt hij zich tot de ombudsman. Die kan de boete enkel bevestigen en de heer B. aanraden eventueel om een aangepaste betaling te verzoeken.

201510007

Mevrouw C. schrijft de ombudsman om uit te leggen dat haar zoon een boete kreeg omdat hij zijn vervoerbewijs niet valideerde. De ombudsman kan de beslissing van de MIVB alleen maar bevestigen en raadt mevrouw C. aan om een gespreide betaling te vragen.

201510016

Mevrouw M. betwist een overtreding. Ze is ervan overtuigd dat ze haar 10-rittenkaart herladen heeft en stuurt overigens het betaalbewijs op. Toen ze op de tram stapte, besepte ze dat haar kaart niet herladen was maar ze zette haar weg verder. Ze werd gecontroleerd en kreeg een boete aangezien ze niet over een geldig vervoerbewijs beschikte. De klant is van mening dat de overtreding haar oorsprong vindt in het falen van het herlaadsysteem van de MIVB en dat ze de boete dus niet hoeft te betalen. De dienst Inbreuken weigert evenwel de boete te annuleren. Ze richt zich tot de ombudsman die bevestigt dat ze wordt geacht een nieuw vervoerbewijs te kopen indien haar kaart niet geldig is. De terugbetaling van eventueel betaalde tickets die niet op de kaart werden opgeladen, is mogelijk door contact op te nemen met de verkoopdiensten of door zich naar een Bootik of Kiosk te begeven.

201510018

De heer A. betwist de hem opgelegde boete, daar hij over een geldig vervoerbewijs beschikte. Wanneer de ombudsman inlichtingen inwint bij de dienst Inbreuken, blijkt dat het ticket gevalideerd werd nadat de controle van start ging. De ombudsman herinnert eraan dat de validering moet gebeuren bij het instappen van het voertuig en niet 'met het oog op controle'.

201510021

De heer B. betwist de toeslag die hij in het Centraal station kreeg. Hij had net een 10-rittenkaart gekocht en was op weg naar de metro. Hij besepte niet dat hij zich in de gecontroleerde zone bevond en had de kaart die hij net gekocht had niet gevalideerd. Na tussenkomst van de ombudsman aanvaardt de dienst Inbreuken uitzonderlijk de toeslag te verlagen tot 10 EUR, omdat de eerlijkheid van de heer B. wordt aangetoond door zijn aankoop slechts enkele minuten eerder.

201510024

Mevrouw L. betwist de boete van de MIVB omdat ze reisde zonder haar vervoerbewijs te valideren. Ze richt zich tot de ombudsman en schrijft haar niet-valideren toe aan het feit dat ze op het moment dat ze op bus nummer 95 stapte aan het telefoneren was. Aan de volgende halte vindt een controle plaats en de agent ziet dat ze haar kaart valideert terwijl de controle al begonnen is. De ombudsdienst kan die beslissing van de dienst Inbreuken niet veranderen, de regels zijn immers duidelijk. Het vervoerbewijs dient te worden gevalideerd bij het opstappen op het voertuig. Hij sluit het dossier en herinnert mevrouw L. aan die regel.

201510027

De heer R. kreeg niet de kans om een ticket te kopen om de tram te nemen, aangezien de automaat buiten gebruik was. Aangezien hij absoluut op tijd op zijn werk moet zijn, stapt hij toch op tram 19 en hij wordt gecontroleerd. Hij betwist de boete aangezien hij meent het slachtoffer te zijn geworden van een samenloop



van omstandigheden. De ombudsman kan die redenering echter niet volgen. De MIVB gaat er immers van uit dat men zich dient te organiseren om op haar lijnen te reizen. Hij geeft de klacht betreffende de "arrogantie" van de controleur door maar beveelt hem aan de opgelegde boete te betalen aangezien die niet onderhandelbaar is.

201510028

De heer O. kreeg een boete omdat hij zijn vervoerbewijs valideerde met het oog op een controle. De ombudsman kan hem niet helpen en legt uit dat de controleagenten stellen dat het vaak gebeurt dat mensen reizen met een kaart zonder ze te punten en dat ze die dan snel valideren als ze zien dat er een controle op komst is. Als de controleurs zoiets opmerken, wordt een boete opgelegd.

201511002

Mevrouw G. schrijft dat haar dochter een boete kreeg op bus 38. Ze kocht 's ochtends twee ritten aan een automaat. Ze kreeg maar één ticket maar aangezien ze het Brussels openbaar vervoer niet kent, ging ze er te goeder trouw vanuit dat het ticket haar recht gaf op twee ritten, aangezien ze 4,20 EUR betaald had. Op de terugweg, aan het einde van de dag, denkt ze dat ze haar ticket gevalideerd heeft. Tijdens de controle van haar vervoerbewijs blijkt dat echter niet het geval. Er wordt haar een boete van 107 EUR opgelegd. De ombudsman slaagt erin haar zaak te bepleiten bij de dienst Inbreuken van de MIVB. Wanneer die de uitleg van mevrouw G. leest, besluit hij de boete opgelegd aan haar dochter uitzonderlijk te annuleren.

201511004

De heer B. denkt dat de MOBIB-kaarten niet meer op naam staan en laadt een maandabonnement op de ongebruikte kaart van zijn partner. Hij wordt gecontroleerd en krijgt een boete van 107 EUR. Hij vraagt de annulering van die boete, aangezien hij wel degelijk 49 EUR voor een abonnement betaalde. De ombudsman legt uit dat de controleur bij het beboeten al blijk gaf van begrip. De toeslag voor het gebruik van het abonnement van een derde bedraagt immers meer dan 400 EUR, aangezien het wordt gezien als een geval van zware fraude. Hij raadt de heer B. aan de boete te betalen en bij de commerciële dienst na te vragen of het mogelijk is om het bedrag opgeladen op de kaart van zijn partner over te dragen naar een kaart op zijn naam.

201511008

De heer D. vergat te punten tijdens een overstap tussen de bus en de metro. Bij een controle wordt hem een boete van 107 EUR opgelegd die hij betwist, aangezien hij zich nog binnen een overstaptermijn bevond (1 u.). Zijn kaart werd hem afgenomen zonder uitleg. In het licht van die uitleg aanvaardt de dienst Inbreuken van de MIVB uitzonderlijk de boete te verlagen tot een bedrag van 10 EUR.

201511009

De dochter van de heer D. werd gecontroleerd terwijl ze haar vervoerbewijs niet gepunt had, waarschijnlijk uit verstrooidheid. Er zijn pijnlijke omstandigheden (het recente overlijden van een naaste) die kunnen verklaren waarom het jonge meisje niet puntte toen ze op het voertuig stapte, toch weigert de MIVB de boete te annuleren. Ze meent dat er heel wat redenen zijn om afgeleid te zijn en dat het onrechtvaardig zou zijn om daar in dit geval rekening mee te houden. Daarnaast vindt de heer D. dat het bedrag van de boete hoog ligt. Die bedragen worden echter vastgelegd door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering en zijn helaas niet onderhandelbaar. De ombudsman antwoordt in die zin aan de heer D.

201511015

De heer L. werd beboet zonder vervoerbewijs en betwist die boete. Bij een intern onderzoek, opgestart op vraag van de ombudsman, worden verschillende onregelmatigheden in de pv vastgesteld. Zo wordt onder meer een verkeerd lijnnummer vermeld. Op basis van die betwistingen besluit de dienst Inbreuken het pv te klasseren zonder gevolg.

201511016

Mevrouw M. contacteert de ombudsman opnieuw (zie geval 07018) in verband met hulp voor het aanzuiveren van haar schuld volgende op twee onbetaalde boetes, verhoogd met deurwaarderskosten ... De ombudsman kan niets doen aangezien de zaak al voor het vreedegerecht kwam. Hij raadt mevrouw M. aan zich tot de dienst schuldbemiddeling van haar gemeente te richten.

201511017

Mevrouw D. kent het openbaar vervoer in Brussel niet goed en stapte op een bus van de MIVB, ervan uitgaande dat het er een van De Lijn was. De chauffeur heeft mevrouw D. er jammer genoeg niet op gewezen dat ze een Buzzypazz van De Lijn liet zien en geen vervoerbewijs van de MIVB. Mevrouw D. werd gecontroleerd en kreeg een boete. De ombudsman kan mevrouw D. niet verdedigen op basis van haar argumenten maar betreurt het dat de bestuurders niet meer aandacht schenken aan het vervoerbewijs dat de passagiers tonen wanneer ze op het voertuig stappen. Een eenvoudige opmerking zou heel wat problemen voorkomen. De ombudsman suggereert dat onregelmatigheden vastgesteld door de bestuurder gesignaleerd worden aan de reiziger. Hij zal in die richting een **aanbeveling** voorstellen.

201511018

Mevrouw A., advocate, schrijft voor haar cliënte die een boete van 214 EUR kreeg, wat ze als overdreven beschouwt. Tijdens de controle bleken de agenten overigens onbeschoft, waren ze racistisch en uitten ze bedreigingen, aldus de gecontroleerde reiziger. De ombudsman be vraagt zich bij de diensten van de MIVB, gezien de ernst van de feiten. Die communiceren over het bedrag van de boete en verduidelijken dat het een recidive binnen de twee jaar betreft en dat het bedrag daarom verdubbeld wordt. Wat de controle zelf betreft, werd er geen enkel incidentenrapport door de agenten opgemaakt. De ombudsman communiceert die informatie aan mevrouw A. Bovendien werd er klacht neergelegd bij het parket, waardoor hij zich conform de wetgeving onbevoegd verklaart.

201511024

Mevrouw L. schrijft de ombudsman omdat ze toeslag kreeg omdat ze tijdens een reis op de lijnen van de MIVB niet in orde was met haar vervoerbewijs. Ze betwist de toeslag niet maar vindt hem buiten proportie. De ombudsman legt haar uit dat de bedragen zijn vastgelegd in een Gewestelijk Besluit en dat ze niet onderhandelbaar zijn.

201511026

De heer D. kocht in het Zuidstation een metroticket om naar de match België-Italië te gaan. Hij bezorgt een rekeninguittreksel om dat te bewijzen. Op het perron van het station, in de massa, viel het ticket uit zijn handen. Hij kon het niet meer terugvinden. Aan de Heizel werd hij gecontroleerd en kreeg hij een boete. Nadat hij zijn avontuur al vruchteloos vertelde aan de dienst Inbreuken, legt hij aan de ombudsman uit dat hij hetzelfde doet bij elke match van de Rode Duivels op de Heizel en dat hij goed weet dat er heel vaak controles zijn. Hij levert het bewijs van zijn vorige aankopen. Hij riskeert geen boetes en neemt altijd een ticket voor de heenweg, op de terugweg reist hij met de wagen mee met een vriend. Gezien de argumenten

en de overtuigende bewijzen van de reiziger, gepresenteerd door de ombudsman, aanvaardt de dienst Inbreuken uitzonderlijk om het dossier zonder gevolg te klasseren.

201511027

De heer W. kreeg een boete omdat hij niet over een vervoerbewijs beschikte. Hij legt aan de ombudsman uit dat hij de metro heeft genomen aan Merode, nadat een vriend de deurtjes voor hem opende met zijn Mobib Basic-kaart. Daar hij daarna alleen was, kon de heer W. bij de controle geen ticket tonen. De ombudsman kan hem helaas niet helpen aangezien elke reiziger die zich in de gecontroleerde zone of op een voertuig van de MIVB bevindt in het bezit moet zijn van een gevalideerd vervoerbewijs.

201511030

De heer K. vraagt aan de ombudsman informatie betreffende verschillende boetes aan het begin van het jaar. Het betreft een dossier dat dateert van augustus. De heer K. had toen uitgelegd dat zijn documenten gestolen waren. Hij had klacht ingediend bij de politie voor identiteitsfraude. De ombudsman legt hem uit dat de dossiers in dat geval hangende zijn.

201512008

De heer V schrijft voor de heer Y., een jongeman die net meerderjarig geworden is. Hij kreeg in 2012 een boete voor een rit zonder vervoerbewijs en zijn moeder en vader hebben de toeslag nooit betaald. Op het moment dat de heer Y. meerderjarig wordt, halen de deurwaarders het dossier opnieuw boven en verzoeken ze om betaling. De heer Y. beschikt evenwel niet over financiële middelen. Hij wordt bijgestaan door een vereniging die jongeren helpt en heeft nog geen werk. De dienst Inbreuken weigert helaas in zijn voordeel te pleiten bij de deurwaarderbureaus en de heer Y. wordt enkel een gespreide betaling voorgesteld. De ombudsman betreurt de situatie en brengt de heer V. ervan op de hoogte. Hij zal de MIVB een vermenselijking van de procedures **aanbevelen**.

201512012

Wanneer hij op de tram stapt, wenst de heer G. een vervoerbewijs bij de bestuurder te kopen. Die heeft echter geen tickets meer en stelt de reiziger voor om toch op te stappen en zijn vervoerbewijs te kopen bij zijn overstap aan Montgomery. Hij wordt evenwel gecontroleerd en geverbaliseerd maar de controleur raadt hem aan contact op te nemen met de MIVB. Na controle verwijdt de dienst Inbreuken de toeslag en wordt de heer G. verzocht om zijn vervoerbewijs ter waarde van 2,5 EUR per overschrijving te betalen. De ombudsman geeft de vraag door en sluit het dossier in het voordeel van de klant.

201512013

Mevrouw D. richt zich tot de ombudsman omdat ze niet meer weet wat te doen met de boete van 107 EUR die ze kreeg omdat ze zonder vervoerbewijs reisde. Ze meent dat ze die niet moet betalen omdat ze beschikte over een Basic 10-rittenkaart, waar nog 7 ritten op stonden. Ze verzet zich tegen het feit dat de brieven werden verstuurd naar een adres waar ze niet meer woont. De ombudsman antwoordt dat ze de 107 EUR wel degelijk schuldig is aangezien ze geen abonnement heeft. Een kaart waarop nog ritten overblijven, is niet geldig zonder validering. Bovendien is het haar verantwoordelijkheid om haar nieuwe gegevens aan de MIVB door te geven. Hij raadt haar aan de boete snel te betalen teneinde extra kosten te vermijden.

201512016

De heer L. betwist de boete opgelegd aan zijn dochter die zonder vervoerbewijs reisde. Hij argumenteert dat ze de avond voordien naar een Bootik ging om een abonnement aan te kopen maar dat er een

document ontbrak. Zijn dochter zat in haar examenperiode. Ze was vergeten geld mee te nemen om een enkel ticket te kopen en werd die dag gecontroleerd. De dienst Inbreuken houdt rekening met het feit dat het gezin sinds lange tijd geabonneerd is en dat het meisje zich tussen twee schoolabonnementen in bevond en aanvaardt een herziening van het bedrag van de boete. De ombudsman communiceert het goede nieuws aan de heer L.

201512021

Mevrouw S. heeft haar 10-rittenkaart slecht gevalideerd aan het Centraal Station. Ze was zich daar niet van bewust aangezien er in dat metrostation nog geen toegangspoortjes zijn. Tijdens de controle werd haar een boete van 107 EUR opgelegd. Ze betwist dat bedrag aangezien ze over 10 geldige ritten beschikte. De ombudsman legt haar uit dat de reiziger verantwoordelijk is voor de goede validering van het vervoerbewijs en dat het bedrag van de toeslag niet verlaagd wordt voor rittenkaarten. Dat wordt enkel gedaan voor abonnementen.

201512022

Mevrouw M. betwist de toeslag opgelegd aan haar dochter die reisde zonder haar Mobib-kaart te valideren. De toeslag bedraagt 214 EUR omdat het om recidive gaat. In dat geval kan de ombudsman niet tussenbeide komen, daar hij geen enkel gegrond argument heeft. Hij stelt aan mevrouw M. voor een betalingsplan te vragen.

## **21320 – Vergeten te valideren**

201501003

Juffrouw T. is vergeten haar maandabonnement op haar Mobib-kaart op te laden. Bij een controle krijgt ze een toeslag van 105 EUR omdat ze reist zonder geldig vervoerbewijs. Ze verzoekt om het begrip van de MIVB aangezien ze al 3 jaar op het MIVB-net reist en nooit een overtreding beging. De klacht is ontvankelijk maar niet gegrond. Na analyse van de omstandigheden van de overtreding heeft de ombudsman geen enkel argument om de zaak van de reiziger te verdedigen. Het feit dat ze zich in een gecontroleerde zone bevindt met een vervallen abonnement is hetzelfde als reizen zonder vervoerbewijs, ook voor regelmatige, eerlijke klanten. De ombudsman beveelt aan de toeslag binnen de opgelegde termijn te betalen.

201501004

Het betreft een probleem dat zich voordeed tijdens een informaticapanne die een impact had op de werking van de toegangspoortjes van de metrostations eind december 2014. Een studente keerde terug van een lange reis in Australië en kocht een ticket aan de ingang van het station Sint Katelijne. Omdat ze de gewoonte niet kent, heeft ze het niet ontwaard aan de geopende poortjes. Bij een controle kreeg ze een boete van 105 EUR. De MIVB is gevoelig voor de argumenten van de ombudsman. Rekening houdend met het technische probleem dat tot verwarring kon leiden, aanvaardt de MIVB het dossier te klasseren zonder gevolg.

201502010

Mevrouw H. heeft een boete van 105 EUR gekregen die ze onterecht vindt. Ze had haar Mobib-kaart vergeten (voor 75 % door haar werkgever betaald) en had geen kleingeld bij. Ze stuurde verschillende brieven naar de dienst Inbreuken teneinde aan te tonen dat ze te goeder trouw was en vraagt een verlaging tot 10 EUR aangezien ze maar twee haltes aflegde met het openbaar vervoer. De dienst Inbreuken blijft bij

zijn standpunt daar een 10-rittenkaart geen abonnement is en ze bij elke opstap moet worden gevalideerd. De ombudsman heeft geen argumenten voor de overduidelijke overtreding en sluit het dossier.

201503009

De heer S., student, kreeg een boete en vraagt de tussenkomst van de ombudsman. Hij rechtvaardigt het feit dat hij niet gevalideerd heeft met zijn verstrooidheid. De ombudsman antwoordt dat de MIVB dat argument niet aanvaardt als rechtvaardiging voor reizen zonder vervoerbewijs en raadt hem aan een gespreide betaling aan de MIVB te vragen.

201503010

Mevrouw V. contacteert de ombudsman volgend op de toeslag die ze kreeg voor een reis zonder vervoerbewijs. Als redenen voor haar ongeoorloofde reis geeft ze het late uur op, het feit dat het onmogelijk is om met bankbriefjes te betalen aan de automaten en haar verstrooidheid. De ombudsman legt haar uit dat de MIVB van mening is dat elke reiziger zijn reis op haar lijnen dient te organiseren. Aangezien ze noch een vervoerbewijs, noch kleingeld had, is hij van mening dat Mevrouw V. zich niet georganiseerd heeft. De ombudsman ziet geen argumenten. Hij verklaart het ombudsdossier niet gegrond en sluit het af.

201504001

Mevrouw F. schrijft voor haar zoon, een student, die een 2e boete kreeg, deze keer voor 214 euro. Hij beseft niet dat zijn abonnement niet meer geldig was. Mevrouw F. is van mening dat de MIVB een verwittiging zou moeten sturen wanneer de vervaldatum van een abonnement nadert. De ombudsman verklaart de vraag ontvankelijk. Hij kan er evenwel geen positief vervolg aan geven, aangezien de MIVB argumenteert dat de klant de geldigheid van zijn abonnement kan controleren. Om over de nodige informatie te beschikken, moet hij op de knop 'Info' van het valideertoestel duwen. Hij raadt aan mevrouw F. aan de boete te betalen en de geldigheidsdatum te noteren. Hij doet eveneens een **aanbeveling** aan de MIVB. Hij raadt aan het raadplegen van informatie op de valideertoestellen te vereenvoudigen of om een manier te vinden om de klanten te verwittigen wanneer de vervaldatum van hun abonnement nadert, zoals banken dat bijvoorbeeld doen voor debiet- en kredietkaarten.

201505021

De heer V. is van mening dat de boete die hij kreeg overdreven is ten opzichte van zijn verstrooidheid. Hij is vergeten zijn 10-rittenkaart te valideren bij het opstappen op de bus. De ombudsman weet dat de MIVB vergetelheid niet als een excuus beschouwt en dat boetes niet proportioneel vastgelegd worden. Hij brengt zijn antwoord over aan de heer V.

## **21330 – Aanwezigheid in de installaties**

201508007

De heer I. gebruikt de doorgang van het station Delacroix om het kanaal over te steken. Helaas hoort die zone bij het station en bevindt ze zich in gecontroleerde zone. Daar hij niet in het bezit is van een geldig vervoerbewijs krijgt de heer I. een boete. Hij richt zich vervolgens tot de ombudsman. Die kan niet in zijn voordeel argumenteren aangezien iedereen die zich in de gecontroleerde zone bevindt in het bezit hoort te zijn van een gevalideerd vervoerbewijs. In onderhavig geval is de overgang naar de betalende zone duidelijk aangeduid.

201510025

De heer E. werd beboet aan de uitgang van de metro van Centraal Station, Loksumstraat. Hij zocht zijn weg naar het Centraal Station van de NMBS. De aanwijzingen van voorbijgangers volgend, daalde hij af via de metrotunnel. Toen hij besepte dat hij op die manier niet naar het Centraal Station kon, verliet hij de tunnel onmiddellijk. Hij werd gecontroleerd bovenaan de trap. Volgend op de tussenkomst van de ombudsman, die uitlegt dat de reiziger verdwaald was, aanvaardt de dienst Inbreuken het dossier te klasseren zonder gevolg.

201510026

Mevrouw H. legt aan de ombudsman uit dat ze de MIVB-gangen gebruikt maar dat ze niet reist. Ze steekt de Wetstraat over via het station Schuman, zonder dat ze zich naar de perrons van de MIVB begeeft. Ze kreeg evenwel een boete, aangezien ze zich in de gecontroleerde zone bevond, die overigens heel slecht is aangeduid in dit station waar ondertussen 8 jaar lang onophoudelijk gewerkt wordt. De ombudsman bepleit haar zaak bij de dienst Inbreuken. Die reageert met een heel ander verhaal, zoals verteld door het controleteam. Zodra mevrouw H. de controleurs opmerkte, heeft ze rechtsomkeer gemaakt en probeerde ze al rennend te ontsnappen aan de controleurs die haar achtervolgden. Ze weigerde haar identiteitskaart te laten zien en beledigde het team. Na een interventie van de politie werd ze geïdentificeerd en geverbaliseerd. Het team zette de controle verder en zag mevrouw H. vervolgens op het perron op de metro staan wachten. De ombudsman sluit het dossier zonder positief tussenbeide te kunnen komen voor mevrouw H.

## **21360 – Verzoek om betalingsplan**

201502009

Mevrouw A. heeft haar magneetkaart niet gevalideerd. Ze vraagt welk bedrag ze moet betalen en verzoekt om de mogelijkheid in meerdere keren te betalen. De vraag lijkt in dit stadium onontvankelijk maar uit inlichtingen van de dienst Inbreuken blijkt dat haar een bedrag van 105 EUR werd opgelegd, met de mogelijkheid om in schijven te betalen. De ombudsman herinnert haar aan de vervaldatum van de 1e betaling.

201504007

Mevrouw M. schrijft omdat haar zoon op twee weken tijd twee keer werd gecontroleerd zonder vervoerbewijs en ze nu 321 EUR moet betalen. De ombudsman vraagt aan de dienst inbreuken een betaalplan te aanvaarden, wat gebeurt. De ombudsman brengt mevrouw M. op de hoogte.

201504014

De heer S. richt zich tot de ombudsman om een betaalplan te bekomen. De ombudsman legt hem uit tot wie hij zich kan richten.

201504015

Mevrouw A. richt zich tot de ombudsman om een betaalplan te verkrijgen voor een boete die haar werd opgelegd. De ombudsman legt uit tot wie ze zich kan richten.

201505010

Mevrouw T. richt zich tot de ombudsman om een betaalplan te krijgen voor een ontvangen boete. De ombudsman legt haar uit hoe dat in zijn werk gaat.

201505015

Mevrouw L. richt zich tot de ombudsman nadat ze een boete kreeg omdat ze niet over een geldig vervoerbewijs beschikte. Ze argumenteert dat ze niet van Brussel is en dat ze als studente geen 107 EUR kan betalen. De ombudsman informeert haar dat hij enkel in 2e lijn kan handelen en stelt haar voor een gespreide betaling van haar boete te vragen aan de dienst Inbreuken.

201506018

De heer A. vraagt de gespreide betaling van zijn boete. De ombudsman bezorgt de klacht aan de betrokken dienst en verwittigt de heer A.

## **22100 – Net**

201502018

De heer V. heeft de Klantendienst gecontacteerd omdat hij het onaanvaardbaar vindt dat hij 2 of 3 ritten moet betalen voor een enkel traject. Om van Ukkel naar Woluwe te reizen, gebruikt hij 3 voertuigen en overschrijdt hij een uur, de toegestane reistijd voor een ticket. De Klantendienst kan de van kracht zijnde regels helaas niet veranderen. De ombudsman, die de ontvankelijke klacht behandelt, bevestigt dat. Hij beveelt evenwel een ander traject aan de heer V. aan, waardoor hij tijd op het openbare vervoer kan besparen. Hij belooft hem ook bij de MIVB de **aanbeveling** te doen om de maximumduur van de reis op haar voertuigen te verlengen. Gezien de saturatie van het verkeer in Brussel is een maximumduur van een uur tussen twee valideringen beperkt.

201507011

Mevrouw B. klaagt over de dienstregeling van tram 94 waarop werken plaatsvinden en over de pendelbus waarmee ze de rest van haar traject moet afleggen. De ombudsman verklaart zich onbevoegd, daar hij in eerste lijn wordt aangesproken en draagt het dossier over aan de Klantendienst. De Klantendienst antwoordt een paar dagen later aan mevrouw B., die bedankt.

201507021

De heer D. klaagt bij de ombudsman over de dienstregeling van de MIVB-bussen, in het bijzonder die van de 12 en de 89. De ombudsman wordt in eerste lijn gecontacteerd en draagt de klacht over aan de Klantendienst voor een antwoord.

201508006

De heer F. stuurde 3 klachten naar de MIVB over lijn 64, waarop hij na 3 weken nog geen antwoord kreeg. De ombudsdienst verklaart zich onbevoegd. Hij laat de heer F. weten dat de behandeling van klachten inderdaad een tijdelijke vertraging kent en draagt de 3 klachten over aan de Klantendienst van de MIVB. De antwoorden, waarvan de ombudsman een kopie ontvangt, volgen heel snel.

201508018

De heer F. stuurt de ombudsman een klacht die hij aan de MIVB stuurde over bus 64. Daar hij niet bevoegd is in eerste lijn, laat de ombudsman het aan de Klantendienst over om te antwoorden.

201509010

Mevrouw G. neemt rechtstreeks contact op met de ombudsman om te klagen over de vele vertragingen op lijn 87. De ombudsman bevestigt de ontvangst maar kan niets doen, aangezien hij niet bevoegd is in dit stadium. Hij draagt de klacht over aan de bevoegde dienst binnen de MIVB.

## **22200 – Haltes**

201502030

Mevrouw G. heeft de ombudsdienst al eerder opgebeld om te signaleren dat de bussen 64 en 65 werden omgeleid van de Charles Gillisquetlaan naar de Gustave Latinislaan omwille van werken. Die schijnen ondertussen afgerond te zijn maar de omleiding houdt aan, waardoor er voor de reizigers twee haltes minder zijn in de Charles Gillisquetlaan. De ombudsman wint inlichtingen in bij de MIVB en laat aan mevrouw G. weten dat de werken voorzien waren tot en met half februari. Op 27 februari belt mevrouw G. opnieuw. Ze meldt dat er niets veranderd is en dat zelfs de MIVB-chauffeurs zich vragen stellen. Uit inlichtingen bij de dispatching bus blijkt dat de gemeente en haar onderaannemer vergeten waren het einde van de werf te signaleren. De dienst wordt op 2 maart op de middag hersteld na tussenkomst van de ombudsman bij de bevoegde diensten van de MIVB.

## **23100 – Voertuig is niet gestopt**

201501005

Mevrouw D. klaagt omdat bus 54 niet gestopt is aan halte Ma Campagne, waardoor verschillende reizigers op de volgende bus moesten wachten. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze niet eerst bij de diensten van de MIVB werd ingediend. De ombudsman geeft de informatie voor de goede orde evenwel door aan de MIVB en brengt mevrouw D. op de hoogte.

201501007

De bestuurder van tram 81 was niet gestopt dus liep de heer B. naar de volgende halte. Hij slaagde erin op de tram te stappen en spreekt de trambestuurder erover aan. Die vraagt hem af te stappen en roept dispatching op wanneer hij weigert. De controleurs raadden de heer B. aan klacht in te dienen. De klacht komt evenwel terecht bij de ombudsman die niet bevoegd is in eerste lijn. De ombudsman legt aan de heer B. uit hoe hij zijn klacht via de MIVB-website kan indienen.

201501016

Mevrouw D klaagt over het gedrag van de chauffeur van bus 54, die niet gestopt is terwijl er 4 passagiers wachtten. De ombudsman verklaart zich onbevoegd aangezien hij in eerste lijn gecontacteerd wordt. Hij legt uit hoe de dame haar klacht aan de Klantendienst kan bezorgen.



201503024

De heer B. richt zich tot de ombudsman bij de MIVB omdat bus 14 niet gestopt is ondanks het volk aan de halte van het Noordstation. Hij heeft geprobeerd de MIVB te contacteren maar het deel 'klachten' op de website werkt niet. De ombudsman geeft de boodschap door aan Customer Care die de reiziger antwoordt met de ombudsdienst in kopie.

201506001

Mevrouw R. vertelt over twee incidenten met de bus die ze voldoende erg vindt om te signaleren. Het eerste betreft het niet-respecteren van een halte door een bus 64 en het tweede het niet-respecteren van het belsignaal door de chauffeur. Bovendien heeft die de deuren achteraan in de bus geopend en ze vervolgens terug gesloten voor de kleindochter van 7 jaar oud van mevrouw R. de kans kreeg om af te stappen. De ombudsman is niet bevoegd in eerste lijn. Hij brengt mevrouw R. daarvan op de hoogte en geeft de vraag evenwel door aan Customer Care. Die antwoordt mevrouw R. een paar weken later over het eerste incident. De bus 64 had blijkbaar vertraging en twee bussen van dezelfde lijn hadden een bustreintje gevormd. In dat geval vraagt de dispatching bus aan een van beide chauffeurs de haltes te beperken tot passagiers die afstappen om op die manier 'verloren' tijd in te halen. Het tweede incident blijkt een onoplettendheid van de chauffeur te betreffen. De boodschap wordt doorgestuurd aan de verantwoordelijken van het departement Bus voor eventuele actie ten opzichte van de bestuurders.

201507013

De heer L. richt zich tezelfdertijd tot de ombudsman en de Klantendienst met een klacht betreffende de houding van de chauffeur van bus 22, die de halte aan Montgomery niet gerespecteerd heeft. Hij was verplicht om 50 meter te lopen, samen met een andere passagier die wilde opstappen omdat de bus 61 op de plaats van bus 22 stopte. Bij het opstappen, maakt de heer L. daar een opmerking over en aan de volgende halte verplicht de chauffeur de heer L. van de bus te stappen. De heer L. eist een schadevergoeding voor de tijd die hij verloren heeft met op de volgende bus te wachten en voor het extra ticket dat hij moest nemen. De Klantendienst antwoordt de heer L. en betaalt hem een schadevergoeding in de vorm van 2 vervoerbewijzen met 1 rit.

201508013

De bus 28 is niet gestopt, terwijl de halte werd gevraagd door de heer F. en de groep die hem vergezelde. De vraag is niet ontvankelijk aangezien de ombudsman in eerste lijn gecontacteerd werd. Hij antwoordt aan de klant dat de klacht wordt doorgestuurd naar de Klantendienst van de MIVB, die hem binnen de twee weken antwoordt.

201509012

Aan de halte Begraafplaats van Elsene doet de heer M. teken aan de buschauffeur van lijn 72 opdat die halt houdt. Die heeft het teken niet gezien en stopt verder. De heer M. is niet tevreden want het is niet de 1e keer dat dat gebeurt. De ombudsman wordt gecontacteerd in eerste lijn en geeft de klacht dus door aan de Klantendienst. De heer M. krijgt 10 dagen later excuses voor het ongemak en er wordt hem bevestigd dat zijn klacht wordt doorgegeven aan het departement bus voor onderzoek en eventuele actie t.o.v. de chauffeur in kwestie.

201511028

De heer K. klaagt dat de buschauffeur niet gestopt is aan de halte Maes. De ombudsman kan in eerste instantie niet tussenbeide komen en bezorgt de klacht aan de Klantendienst.

201512011

De heer L. klaagt rechtstreeks bij de ombudsman omdat de tram 93 niet gestopt is aan halte Paleis. Hij heeft op het volgende voertuig moeten wachten. De ombudsman is onbevoegd in eerste lijn en geeft de klacht door aan de Klantendienst die de klager snel antwoordt.

201512014

De heer K. klaagt bij de ombudsman omdat de buschauffeur niet gestopt is om zijn vrouw te laten opstappen. De ombudsman is niet bevoegd in eerste lijn en stuurt de klacht door naar de Klantendienst die snel reageert.

## **23200 – Manier van rijden**

201509033

De heer W. wenst te klagen over de gevaarlijke manier van besturen van een chauffeur van bus 76. Onbevoegd in dit stadium adviseert de ombudsman de heer W. dat hij de klacht doorgeeft aan de adhoc-dienst van de MIVB.

201510029

Mevrouw M. klaagt over de manier waarover een buschauffeur haar behandeld heeft terwijl ze haar voertuig wilde parkeren. De ombudsman verklaart zich onbevoegd omdat de klacht niet van een gebruiker komt en stuurt ze door naar de Klantendienst.

201511001

Mevrouw T. schrijft de ombudsman omdat ze het e-mailadres niet vindt waarop ze de MIVB rechtstreeks kan contacteren. Ze legt uit dat ze net geen ongeval had met een tram die zijn signaal niet respecteerde. De ombudsman verklaart zich onbevoegd omdat de klacht niet van een gebruiker komt. Hij geeft de klacht door aan de Customer Care, die snel antwoordt.

## **23300 – Ongepaste uitlatingen**

201501012

Mevrouw H. had een heel slecht contact met een aangestelde op het telefoonnummer van de Klantendienst. Ze wil dat er wordt geluisterd naar de opname van de communicatie zodat men beseft op welke manier er haar geantwoord werd. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze niet eerst bij de MIVB werd ingediend. De ombudsman geeft ze door aan het departement Customer Care die het onderzoek voert en aan de klaagster antwoordt.

201502005

Mevrouw B. vertelt over een incident tussen een jong meisje en een bestuurder van bus 54. De reiziger had een drankje in de hand en de chauffeur weigerde te vertrekken zolang niemand dat in de vuilbak had gegooid. De klacht is niet ontvankelijk omdat de ombudsman in eerste lijn gecontacteerd wordt, maar de ombudsman zorgt voor opvolging bij de Klantendienst van de MIVB.

201502025

Mevrouw G. is van mening dat ze het slachtoffer werd van een flagrant gebrek aan service door de chauffeur van een bus 88. Die deed haar aan de eindhalte van de bus afstappen om zijn pauze te kunnen nemen. Ze richt zich in eerste lijn tot de ombudsman. Aangezien die in dit stadium niet bevoegd is, vraagt ze in contact te worden gesteld met de Klantendienst.

201503021

De heer H. richt zich tot de ombudsman omdat een buschauffeur op hem gespuwd zou hebben terwijl hij een andere buschauffeur van dienst probeerde te zijn. De ombudsman is niet bevoegd omdat hij enkel kan tussenkomen voor gebruikers van de MIVB. Hij verwittigt evenwel de heer H. dat hij zijn bericht doorgeeft aan de Klantendienst voor een degelijke opvolging.

201505002

De heer H. komt terug op zijn vorige klacht (201503021) omdat hij wenst te weten welk gevolg er aan zijn dossier wordt gegeven (een chauffeur van de MIVB heeft op hem gespuwd). De ombudsman stelt dat hij onbevoegd is maar preciseert aan de heer H. dat de MIVB geen informatie betreffende disciplinaire dossiers van haar agenten kan leveren.

201505014

De heer C. neemt contact om met de ombudsman omdat hij meent dat hij heel slecht ontvangen werd in de BOOTIK. De ombudsman legt hem uit dat hij slechts in tweede lijn kan handelen en geeft de vraag door aan de Klantendienst die de klacht zal opvolgen. De ombudsman brengt de heer C. op de hoogte.

201505027

Nadat hij een kwartier in de file stond aan het loket, werd dat tot verbazing van de heer G. zonder meer gesloten. Hij was dus verplicht aan een ander loket te wachten. Hij wachtte dan ook ongeveer een half uur om een vervoerbewijs te kopen en miste zijn trein. De ombudsman ontvangt de klacht in eerste lijn. Hij geeft ze door aan de Klantendienst en brengt de heer G. op de hoogte.

201506020

De heer B. meldt zich aan het bureau van de ombudsman om klacht in te dienen betreffende de uitspraken van een agent van de MIVB. Aan het Zuidstation wond een promoboy zich op toen een dame zijn uitleg over de nieuwe MOBIB-kaart niet begreep. Hij zei: "Jaag me niet op, ik doe de Ramadan, dat is al moeilijk genoeg." Die woorden vielen in slechte aarde bij de mensen die ze hoorden. De ombudsman is niet bevoegd daar hij in eerste lijn wordt gecontacteerd en geeft het bericht door aan de Klantendienst van de MIVB. Die antwoordt dat de persoon waar de heer B. het over heeft geen agent van de MIVB is. Dat neemt niet weg dat eender welke vertegenwoordiger van de MIVB neutraal hoort te zijn en de regels van de beleefdheid en welvoegendheid hoort te respecteren. Die principes zullen worden herhaald op het bureau dat door de MIVB werd aangesteld voor de promotie van die actie.

201506024

De heer H. richt zich rechtstreeks tot de ombudsman om zich te beklagen over het gedrag van een chauffeur. Hij had op de bel gedrukt opdat de bus zou stoppen. De chauffeur zette zijn weg verder en wanneer de heer H. hem mondeling vroeg te stoppen, begon hij te schreeuwen. De ombudsman bezorgt de klacht aan de Klantendienst van de MIVB, die hem snel een antwoord bezorgt.

201507002

Mevrouw M. legt uit dat ze in het Arabisch werd beledigd door een chauffeur die vond dat ze niet op tijd teken had gedaan dat hij moest stoppen. De discussie werd almaar giftiger en ging over het dragen van oortjes tijdens het rijden, sms'en of telefoneren aan het stuur. De MIVB heeft de klacht behandeld en aan mevrouw B. laten weten dat ze zulke gedragingen en uitspraken bestraft. Mevrouw B. is niet tevreden met dat antwoord, dat ze vrijblijvend en nonchalant vindt en richt zich tot de ombudsman. Omwille van de cumulatie van de grieven en de onmogelijkheid van de MIVB om mevrouw B. te vergoeden, neemt de ombudsman het initiatief om haar op te bellen. Hij legt haar opnieuw uit dat het voor de MIVB deontologisch onmogelijk is om details te verstrekken over sancties die ze oplegt aan haar agenten en probeert haar ervan te verzekeren dat de nodige gevolgen werden verbonden aan die weinig commerciële houding. Mevrouw M. wil evenwel dat de agent een verontschuldigungsbrief schrijft, wat praktisch uiteraard onmogelijk is.

201507012

Mevrouw L. stuurt de ombudsman een kort bericht met de vraag haar indien nodig door te verwijzen naar de juiste persoon. De chauffeur van de 27 merkte op dat ze zich had moeten haasten toen ze zag dat de bus ging vertrekken. Volgens mevrouw L. kon ze op geen enkele manier weten dat de bus op het punt van vertrekken stond. De ombudsman geeft de klacht door aan de betrokken MIVB-dienst.

201507014

De klachtendienst van het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest geeft de klacht door van de heer D. Die werd geconfronteerd met een agressieve MIVB-buschauffeur. Toen hij voor de bus overstak, scheen die hem niet te willen doorlaten. De ombudsman kan evenwel niet rechtstreeks tussenkomen omwille van verschillende redenen. De klacht komt immers bij hem terecht zonder dat ze eerst door de MIVB werd behandeld. Daarnaast is de heer D. in dit geval geen gebruiker en bij aandachtige lezing van de klacht blijkt dat de heer D. zich gericht heeft tot de Klantendienst en de bestuurder - directeur-generaal van de MIVB. Het is die laatste die de heer D. antwoordt.

201507015

Mevrouw B. neemt de bus 79, samen met haar gehandicapte zoon die in een wandelwagen zit. Ze maakt duidelijk dat ze wil opstappen door op de achterdeur te tikken. De chauffeur maakt haar levendig duidelijk dat ze vooraan moet opstappen. Bij het uitstappen noteert ze de nummerplaat van de bus. De chauffeur beledigt haar nog harder en ook passagiers beginnen haar nu uit te maken. Sommigen volgen haar tot aan de UCL, waar ze met haar zoon naartoe gaat, en verwijten haar dat ze haar vervoerbewijs niet gevalideerd heeft. Ze erkent dat ze dat niet deed omdat ze haar zoon niet alleen durfde laten om naar het valideertoestel te gaan. De ombudsman wordt in eerste lijn gecontacteerd en kan dus niets doen. Hij geeft de klacht door aan de Klantendienst en vraagt om mevrouw B. een antwoord te bezorgen. Hij brengt de dame daarvan op de hoogte.

201508012

Mevrouw B. kreeg geen antwoord op de klacht die ze telefonisch bij de MIVB neerlegde. Ze richt zich tot de ombudsman. Ze begeleidde een groep kinderen in de metro en de chauffeur heeft de deuren gesloten terwijl de kinderen nog niet allemaal waren opgestapt. Ze maakte een opmerking, waarop de chauffeur haar uitgescholden heeft. De ombudsman licht zich in bij de Klantendienst van de MIVB. Daaruit blijkt dat de klacht werd behandeld en dat mevrouw B. bericht kreeg over het feit dat er intern een onderzoek zou worden gevoerd.

201510014

De heer C. klaagt, via de Economische Inspectie van de FOD Economie, over het feit dat de tram 25 de deuren heel snel sloot, waardoor de passagiers onvoldoende tijd hadden om op te stappen. Hij maakte er een opmerking over tegen de chauffeur, waarop die hem verbaal aanviel. De ombudsman stuurt de klacht door naar Customer Care, daar hij niet bevoegd is in eerste lijn. De dienst bezorgt de heer C. snel een antwoord.

201511019

Mevrouw B. klaagt over het feit dat er een schoonmaakmachine over haar voet reed terwijl ze in het metrostation zat te lezen. Het laconieke antwoord van de aangestelde beviel haar niet dus richt ze zich tot de ombudsman. Die laat mevrouw B. weten dat hij pas bevoegd is wanneer de MIVB een intern onderzoek gevoerd heeft en mevrouw B. een antwoord bezorgde.

## **23400 – Deuren**

201511022

De heer S. beklagt zich in eerste lijn bij de ombudsman over het feit dat de deuren van de tram al meermaals sloten terwijl hij er nog tussenstond. De ombudsman legt hem uit dat hij de klacht overmaakt aan de Klantendienst van de MIVB. Hij is immers niet bevoegd zolang er binnen de MIVB geen onderzoek werd gevoerd.

## **24000 – Voertuigen**

201502011

Mevrouw R. klaagt over het feit dat de nieuwe geleden bussen slechts over één valideertoestel beschikken in het midden van de bus. Dat maakt het valideren moeilijk voor mensen die zich niet gemakkelijk verplaatsen. De klacht is als dusdanig niet ontvankelijk aangezien de Klantendienst tezelfdertijd een kopie van de e-mail kreeg. De dienst antwoordt uitvoerig en legt uit welke inspanningen de MIVB geleverd heeft om de verplaatsingen van personen met beperkte mobiliteit, oudere of zwaarbeladen personen te vereenvoudigen.

201509005

Mevrouw V. gebruikt de Taxibus-service omdat ze zich met een rolstoel verplaatst. Op 20 augustus was er geen Taxibus beschikbaar en moest ze een traject afleggen met Taxi Vert, waarmee MIVB een samenwerkingscontract heeft. Het traject was bijzonder oncomfortabel, aangezien de Taxi Vert niet aan haar omvang en haar rolstoel is aangepast. Ze had het probleem al eerder gemeld bij de MIVB maar stelt vast dat er niets ondernomen werd om het te verhelpen. Ze nam contact op met Customer Care maar kreeg geen antwoord. Daarom contacteert ze nu de ombudsman, die Customer Care vraagt om snel te antwoorden, wat gebeurt. Er wordt aan de klant voorgesteld voor haar een individueel profiel op te maken opdat er voor haar trajecten overdag uitsluitend van de Taxibus gebruikgemaakt wordt.

## 25100 – Hinder infrastructuur

201501010

Een comité van buurtbewoners interpelleert de ombudsman voor een verzakking van de steenweg te Ukkel, blijkbaar ten gevolge van de doorkomst van gelede bussen die sinds kort in gebruik werden genomen op lijn 48. De vraag is niet ontvankelijk aangezien de ombudsman enkel klachten van gebruikers van het openbaar vervoer behandelt en niet van buurtbewoners. Hij geeft het dossier desalniettemin door aan de dienst 'Public Affairs' van de MIVB, die banden met de gemeentes onderhoudt en blijkbaar al op de hoogte was van het probleem. Twee weken later wordt de ombudsdienst door het buurtcomité verwittigd dat de MIVB een omleiding van de lijn via meer geschikte wegen heeft voorgesteld.

201503003

Mevrouw C. schrijft zowel naar de ombudsman als naar de schepen van werken van Ukkel om te protesteren tegen geluidsoverlast ten gevolge van nachtwerken op het kruispunt Stalle, Neerstalle en Ster. Er werd op voorhand helemaal niet over gecommuniceerd. Aangezien de ombudsman pas in de tweede lijn tussenkomt en de klager geen gebruiker is, is de klacht dubbel niet ontvankelijk. De klager wordt daarover geïnformeerd maar de ombudsman neemt evenwel contact op met de MIVB. Die erkent dat ze gebrekkig gecommuniceerd heeft over deze werf voor de ophoging van de bochten en wissels en verspreidt een paar uur later een huis-aan-huiscommunicatie betreffende de reden en de duur van de werken in de volledige buurt.

201505019

De heer G. richt zich tot de ombudsdienst omdat de plaatsingswerken van de nieuwe sporen in de Hamstraat voor problemen gezorgd hebben voor het weglopen van regenwater voor zijn woning. De ombudsman signaleert dat hij enkel kan tussenkomen voor een gebruiker van de MIVB maar bevestigt dat hij de klacht aan de juiste dienst van de MIVB bezorgt.

201505022

De heer D. legt de situatie aan het Noordstation uit. Die verplicht hem om over een MIVB-vervoerbewijs te beschikken om een halte van De Lijn te kunnen bereiken wanneer hij van de treinsporen komt. De ombudsman is niet bevoegd daar hij in eerste lijn gecontacteerd wordt en hij bezorgt de klacht aan Customer Care. Daar wordt hem uitgelegd dat die vervelende situatie tijdelijk is en het gevolg van een herinrichting van het station.

201511010

De ombudsman geeft aan de Klantendienst van de MIVB de klacht door die hij van mevrouw D. ontvangt. Ze stelt dat de poortjes voor wandelwagens van het station Georges Henry regelmatig geblokkeerd zijn. Hij laat haar weten dat hij niet bevoegd is voor het behandelen van klachten in eerste lijn.

## 25310 – Valpartijen

201501006

Mevrouw P. is gevallen op de roltrap van het Zuidstation. Ze werd verzorgd in het ziekenhuis en haar verzekering vraagt haar nu een pv van het ongeval. De vraag is onontvankelijk bij de ombudsman maar hij brengt haar in contact met de dienst Claims & Insurance van de MIVB. Hij informeert mevrouw P.

201502013

De heer V. was een van de slachtoffers van een valpartij in het ongeval van tram 44 op 13 januari 2015. Hij werd naar het ziekenhuis gevoerd. De reden van zijn klacht is dat hij, minder dan een maand later, op dezelfde lijn een flagrante onoplettendheid van de bestuurder vaststelde. Die reed terwijl hij een formulier invulde. Hij somt een hele reeks gevaarlijke gedragingen op die lijn op. De ombudsman verklaart zijn klacht onontvankelijk omdat ze hem in eerste lijn wordt toegestuurd. Hij stuurt de boodschap door naar de Klantendienst van de MIVB en geeft de gegevens door van de beheerder van het ongeval van 13 januari 2015.

201502020

Mevrouw S. is eind 2014 gevallen in de metro. Ze liep verschillende verwondingen op waardoor ze in het ziekenhuis moest worden verzorgd en kosten maakte. Na een negatief antwoord op haar verzoek op tussenkomst door de MIVB richt ze zich tot de ombudsman. Volgend op het onderzoek van Claims & Insurance wordt het dossier uiteindelijk aanvaard voor tussenkomst.

201503002

Mevrouw K. werd het slachtoffer van een ongeval aan boord van bus 95. Toen er een voorwerp op de bus werd gegooid, verwondde ze zich aan het gebroken glas en moest ze naar het ziekenhuis worden gevoerd. Ze is van mening dat ze verzekerd was aangezien ze over een geldig vervoerbewijs beschikte en vraagt een schadevergoeding van de MIVB. Haar klacht is ontvankelijk. De MIVB heeft haar al een negatief antwoord bezorgd aangezien het ongeval werd veroorzaakt door een derde en de MIVB dus niet verantwoordelijk kan worden gehouden. Daarnaast kwam de politie tussenbeide en werd er een dossier geopend door het parket. De ombudsman verklaart zich onbevoegd en geeft de klaagster de gegevens van het bureau voor slachtofferhulp waar ze terecht kan. Dat bureau vergoedt mensen die het slachtoffer werden van feiten door een onbekende of veroordeelde dader.

201503007

De dochter van mevrouw D. kreeg een epilepsieaanval in het station Bockstael. Ze zou op de sporen gevallen zijn met enkel verschillende kneuzingen tot gevolg. Mevrouw D. wenst te beschikken over een gedetailleerd rapport van wat er gebeurd is. De vraag is onontvankelijk omdat mevrouw D. de MIVB nog niet gecontacteerd heeft. De ombudsman bezorgt het dossier evenwel aan de dienst klantenrelaties zodat die op zoek kan gaan naar het personeel dat die dag ter plaatse was.

201503025

Mevrouw R. schrijft de ombudsman in verband met een val op de tram in september 2014. Ze was zich niet bewust van de gevolgen van die val en ging pas een tiental dagen later naar een dokter omdat haar pijn aanhield. Ze wenst nu terugbetaald te worden voor de radiografieën en de kinesithérapie. De diensten van de MIVB kunnen aan de ombudsman alleen maar bevestigen wat ze aan mevrouw R. uitlegden. Er is geen spoor van een incident ten gevolge van een brutale stop van tram 93 op het moment waarvan sprake. De ombudsman betreurt de zaak, maar informeert mevrouw R. dat hij niet tussenbeide kan komen. Hij raadt haar aan om desgevallend altijd een incident te laten noteren door de chauffeur van het voertuig.

201508019

Mevrouw L. viel toen ze uit tram 94 stapte aan halte Shopping. Ze ging naar de dichtstbijzijnde apotheker voor de eerste zorgen. De politie en een ambulance worden gebeld maar de dame begeeft zich per tram naar de spoedgevallen van het Edith Cavell-ziekenhuis. Een breuk aan haar hand vereiste een operatie, waarvoor de reizigster nu een schadevergoeding van de MIVB wenst. Die weigert aangezien er geen getuigen zijn van het ongeval en dat het evenmin aan dispatching gesignaleerd werd. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman wint inlichtingen in bij de MIVB. Daaruit blijkt dat de MIVB inderdaad niet verantwoordelijk kan worden gehouden omdat er aan de vervoermaatschappij geen fout of nalatigheid kan worden toegeschreven. De ombudsman herinnert aan het feit dat men in zulke gevallen onmiddellijk de bestuurder moet contacteren om het ongeval vast te stellen. Dat wordt vervolgens op schrift gesteld in een rapport dat naar de dienst schadegevallen van de MIVB wordt verstuurd. De ombudsman kan alleen maar het besluit van de MIVB volgen en sluit zijn missie af.

201510015

Mevrouw M. is gevallen toen ze op de bus 63 stapte. Ze wenst contact op te nemen met de dienst betrokken bij dit ongeval en schrijft naar Customer Care via de website om er het voorval uit de doeken te doen en te klagen over het gedrag van de buschauffeur. Het automatische antwoord dat ze ontvangt, stelt haar niet gerust dus ze richt zich tot de ombudsman. Die stuurt een bericht naar de dienst Geschillen, die een dossier opent en de opvolging verzekert. De Klantendienst heeft overigens mevrouw M. geantwoord in verband met het gedrag van de chauffeur.

201510022

Nadat hij contact had met de dienst Geschillen contacteert de heer B. de ombudsman omdat hij niet tevreden is met het antwoord dat hij krijgt. Hij is op de roltrap gevallen op de eerste treden richting station Graaf van Vlaanderen. Hij wijt het aan de regen die ervoor zorgde dat de roltrap glad was. Hij zou willen dat de MIVB erkent verantwoordelijk te zijn voor zijn val. De ombudsman krijgt de bevestiging dat de diensten van de MIVB geen enkele onregelmatigheid ontdekten aan de roltrap in kwestie. De ombudsman sluit het dossier en brengt de heer B. op de hoogte.

201512005

Mevrouw M. schrijft voor haar moeder die in de tram gevallen is. Ze had contact met de dienst geschillen van de MIVB, maar die heeft niet aanvaard haar te vergoeden voor haar blessures, aangezien er op geen enkel document een incident in het voertuig in kwestie wordt vermeld. Mevrouw M. kan enkel ambulancefacturen en medische getuigschriften voorleggen. De MIVB beschikt dan ook over geen enkel element dat de verantwoordelijkheid van haar diensten of haar personeel bewijst. De ombudsman herbevestigt dat aan mevrouw M. en rechtvaardigt de positie van de MIVB in deze kwestie.



201512009

Mevrouw O. is gevallen in bus 53, die bruusk moest stoppen. Ze is bijzonder verontwaardigd over de houding van de chauffeur, die zich niet bekommerd heeft om de toestand van zijn passagiers. Aangezien hij wordt aangesproken in eerste lijn, suggereert de ombudsman eerst contact op te nemen met de MIVB-diensten in kwestie aangezien hij in dit stadium niet bevoegd is.

201512017

Mevrouw D. schrijft naar de ombudsdienst omdat ze in april 2015 gevallen is op een van de roltrappen in het station van de Naamsepoort. Ze is van mening dat de MIVB aansprakelijk is en dat de maatschappij de medische kosten en haar knieproblemen moet vergoeden. De ombudsman merkt dat de dienst Geschillen al tussenbeide kwam in het dossier en vraagt aan mevrouw D. hem de vaststellingen te bezorgen waar ze het in haar bericht over heeft. Daar hij geen nieuwe elementen krijgt, sluit de ombudsman het dossier.

## **25400 – Agressies**

201502012

Mevrouw D. had een verbale aanvaring met een andere reiziger van bus 89 over een klapbankje. Toen de dame weigerde haar op die stoel te laten zitten en almaar agressiever werd, vroeg mevrouw D. aan de chauffeur om tussenbeide te komen. Die weigert dat te doen, uit angst beledigd te worden. De MIVB heeft daarover geen klacht ontvangen, waardoor ze onontvankelijk is bij de ombudsdienst. De ombudsman stuurt het bericht door naar de Klantendienst die mevrouw D. antwoordt. Die is echter niet tevreden en vraagt een maand later het reglement voor de exploitatie bus. De ombudsman wordt hier niet rechtstreeks aangesproken en sluit het dossier.

## **26200 – Informatie net**

201506016

Mevrouw D. klaagt in eerste lijn bij de ombudsman over het feit dat de borden met de wachttijden aan halte Leroy al meer dan een maand niet meer werken. Ze heeft dat al meermaals gesignaleerd maar ziet geen verandering. De ombudsman stuurt de klacht door naar de Customer Care van de MIVB, die de klant antwoordt dat die informatieborden worden beheerd door de firma Clear Channel, die een contract heeft met de Stad Brussel. De MIVB zal nogmaals druk uitoefenen opdat het probleem wordt opgelost door de operator en verzoekt de gebruikster om op haar beurt druk uit te oefenen op de stad.

## Aanbevelingen

De voornaamste missie van de ombudsman bij de MIVB is in tweede lijn antwoorden op vragen van MIVB-gebruikers omwille van een conflict met de MIVB of om eender welke andere reden.

Ongeacht het onderwerp van bemiddeling met de MIVB, staat het vast dat die geschillen of die eenvoudige, alledaagse misverstanden, voortkomen uit bepaalde gedragingen en bepaalde procedures, waarbij het geheel een sociaal kader vormt dat soms een aantal gebreken vertoont.

In dat kader heeft de gewestelijke wetgever voorzien dat de ombudsman, op basis van zijn ervaringen, in zijn jaarverslag een aantal aanbevelingen kan doen, die vervolgens door de bevoegde diensten van de MIVB geanalyseerd worden.

De MIVB is niet verplicht die te volgen of zich erdoor te laten inspireren. Evenwel, in de loop der jaren konden we vaststellen dat er vaak niet op het verslag van de ombudsdienst moest worden gewacht om bepaalde praktijken aan te passen in het belang van de klant.

Het zijn dus een aantal terugkerende gevallen die aanleiding hebben gegeven tot onderstaande aanbevelingen. Enkele van die aanbevelingen worden al geïmplementeerd in de betreffende diensten op het moment dat ze hier neergeschreven worden.

Die (weldra) opgeloste problemen illustreren enerzijds de onafhankelijkheid van de ombudsman t.o.v. de MIVB maar ook de wil van die onderneming om onophoudelijk te streven naar klanttevredenheid.

De aanbevelingen, gebaseerd op de gevallen vermeld in het verslag, kunnen worden verdeeld in drie categorieën:

- Evolutie en vermenselijking van de procedures
- Regels voor goede validering
- Klantendienst

### ***Evolutie en vermenselijking van de procedures***

#### **Verlenging van de duur van een uur in transit (geval nr. 201502018 p. 54)**

In een dossier van februari 2015 analyseren we twee tegengestelde gedachtegangen. Het betreft enerzijds de logica van de MIVB die uitgaat van de betaling van een vervoerbewijs voor één rit voor een duur van één uur en anderzijds de logica van een klant die vindt dat hij zijn traject moet kunnen afleggen met één vervoerbewijs, ongeacht de duur ervan.

De feiten doen zich voor tijdens een traject tussen de winkel Rob op de Woluwelaan en de woonplaats van de klager in Vorst. De klant neemt drie verschillende lijnen en stapt twee keer over (T94, overstap op de T92 aan Stefania, vervolgens de 54 van Ma Campagne naar Albert). De reiziger blijkt telkens net het vorige voertuig te hebben gemist, aangezien hij er twee uur over doet om thuis te geraken. Het gevolg is dat er bij het opstappen op het laatste voertuig een tweede rit van zijn kaart afgaat.

De MIVB weigert die reis terug te betalen. Volgens het werkingsprincipe telt het systeem immers 1 uur vanaf de eerste validering. Na dat uur wordt er, in het geval van een nieuwe validatie, een tweede reis geboekt. De bedenking van de klant is pertinent maar we zijn er niet in geslaagd de MIVB van gedachten te veranderen. Het van kracht zijnde reglement is van kracht sinds de implementatie van 'transits' in 1967.

Toch zijn we van mening dat het nuttig is in de toekomst rekening te houden met twee elementen. Enerzijds is er de opsplitsing van verschillende bovengrondse lijnen waardoor er meer overstappen nodig zijn. Anderzijds zijn er op sommige dagen enorme verkeersproblemen in Brussel, waardoor voertuigen niet volgens een regelmatige frequentie kunnen rijden. Onze aanbeveling is dan ook dat de toegelaten transitduur tijdens een volgende periodieke softwareherziening wordt verlengd, van 60 naar 90 minuten bijvoorbeeld. Op die manier kan een klant zijn lange traject afleggen zonder een tweede rit te betalen. In het geval dat ons werd voorgelegd, bezorgden we de heer V. twee alternatieve routes die minder tijd in beslag nemen. Ze bevatten evenwel ook twee overstappen tussen dezelfde lijnen (transit aan Baljuw).

### **Pv “met het oog op controle” bij korte afstanden tussen haltes (geval nr. 201508016 – p. 43)**

In een paar gevallen komt een notie naar voren die we niet helemaal kunnen vatten: de “puntering met het oog op controle”. We begrijpen perfect het concept “puntering tijdens de controle”, namelijk op het moment dat de controleurs op het voertuig stappen en dat de reiziger zijn vervoerbewijs bijna in hun aanwezigheid valideert. We kunnen ons dan inbeelden dat die dat niet zou gedaan hebben als er geen controle had plaatsgevonden.

Evenwel, buiten het voertuig afleiden dat een reiziger zijn kaart valideert omdat hij het controleteam aan de halte gezien heeft, lijkt ons een notie die tot flagrante onrechtvaardigheden kan leiden.

In een dergelijk geval vormden het verschil tussen het moment van validering en het moment van controle, alsook de korte afstand tussen bepaalde haltes argumenten waarmee rekening werd gehouden om te klasseren zonder gevolg.

Toch zou men aan de controleurs kunnen aanbevelen enkel een pv op te stellen wanneer ze aan boord van het voertuig, een laattijdige validering vaststellen, bijna in hun aanwezigheid.

### **Een minderjarige die meerderjarig wordt, vervolgen voor een boete van meer dan drie jaar oud (201512008 – p.50)**

Een ander geval dat indruk heeft gemaakt, is dat van een adolescent van 15 jaar oud die in april 2012 een overtreding doet. Zijn ouders weigeren het bedrag te betalen en zodra hij de wettelijke leeftijd van meerderjarigheid bereikt en 18 jaar wordt, wordt hij voor die nalatigheid verantwoordelijk gesteld. Het is maatschappelijk onaanvaardbaar dat een openbare vervoermaatschappij instemt met acties van deurwaarders met als doel de vervolging, drie jaar na de feiten, van een jongvolwassene wiens ouders hun verantwoordelijkheden niet hebben opgenomen, met alle gevolgen vandoen voor de betrokkene. We bevelen een meer menselijk onderzoek aan van dergelijke dossiers die, als ze minder snel zouden worden behandeld, zouden kunnen worden geklasseerd zonder gevolg.

## ***Valideringsproblematiek***

### **Mogelijkheid om te valideren aan bepaalde haltes (overvolle bus geval nr. 201507003 p. 39)**

Iets wat vaak voorkomt in de dossiers voorgelegd aan de ombudsdienst, is de verbalisering voor het niet-valideren van een kaart met meerdere ritten op. In heel wat gevallen betreft het een ‘vergetelheid’ (vaak opzettelijk omwille van economische redenen). Een andere reden is evenwel de onmogelijkheid om aan de valideertoestellen te geraken omwille van het aantal reizigers op de bus.

Het is natuurlijk mogelijk om, indien de omstandigheden het toelaten, een abonnement door een andere reiziger te laten valideren. Er zijn echter heel wat mensen die hun Mobib-kaart met meerdere ritten niet graag aan een onbekende geven, niet wetende of ze wel terug zal komen.

Een van de analyses uitgevoerd door de diensten van MIVB is de controle van de 'bezetting' van bussen en trams. Op die manier vermeldt het verslag van de controleagenten voor een van de gevallen dit jaar dat de bus niet overvol zat en dat bovendien enkel de klaagster werd gecontroleerd zonder vervoerbewijs. We kunnen dus heel eenvoudig afleiden dat er geen dichte massa reizigers was die het voor de reizigster onmogelijk maakte haar rit te valideren.

Toch blijft, ondanks de ingebruikname van voertuigen met een grotere capaciteit, het gebruik van het openbaar vervoer onophoudelijk stijgen. Aan sommige haltes duwen de reizigers zich letterlijk de bus op. Waarom zouden we dan niet, op bepaalde plaatsen met veel klandizie (Louizaplein, Troonstraat, Luxemburg, Bisschopsstraat ...) voorzien in een aantal externe valideertoestellen in de bushokjes zodat de klanten kunnen zorgen dat ze reglementair reizen nog voor ze de bus opstappen? Een paar jaar geleden was dat een gewaagde maatregel gezien het risico op vandalisme aan de bovenzijde van het Prodata-systeem; de afwezigheid van een mechanisch systeem (voorhouden zonder contact) en de betrouwbaarheid van de laatste generatie van Mobib-valideertoestellen zouden die twijfel moeten wegnemen. Bijvoorbeeld in Zwitserland en in Frankrijk zijn er overigens al heel wat netten waarop validering aan de halte verplicht is VOORALEER op de bus te stappen.

### **Regels en richtlijnen voor een correcte validering (201506023 p.39 & 201504001 p. 52)**

Zelfs na vele maanden en soms jaren van gebruik van de contactloze MOBIB-kaart blijkt dat heel wat volkomen eerlijke gebruikers het valideergebaar maken door de plastic rechthoek voor het aangeduide punt op het valideertoestel te houden maar dat er niets gebeurt zonder dat ze dat beseffen.

Zelfs al weet het overgrote deel van de gebruikers ondertussen waar ze de Mobib-kaart precies moeten houden voor de Parkeon-valideertoestellen van de oude en de nieuwe generatie, toch is de dialoog tussen het toestel en de klant nog altijd niet volledig evident. De beperkte duidelijkheid van witte letters en cijfers op een grijze achtergrond, de snelheid waarmee de kaarten moeten worden gelezen door de grote stroom van opstappende reizigers en het daarmee gepaard gaande geluid dat de geluidssignalen overstemt, zorgen ervoor dat de klant zich kan vergissen over het al dan niet welslagen van zijn validering. Daarnaast werkt de angst voor een tweede debitering ontradend om nogmaals te valideren in geval van twijfel.

We raden ook aan op één of andere manier instructies en duidelijke informatie te verspreiden aan de reizigers over pictogrammen, kleuren- en andere lampjes, 'tuten' van verschillende toonaarden. Op die manier zou iedereen – zelfs in het voertuig – de geldigheid en het saldo van het vervoerbewijs kunnen verifiëren, evenals eender welke andere, zelfs gepersonaliseerde informatie over de verplaatsingen van de klant in kwestie.

Ter gelegenheid van diverse communicatiecampagnes betreffende de Mobib-kaart zelf of over de verplichte validering, herinnert de MIVB inderdaad aan enkele elementen over de werking van het 'koppel' kaart-valideertoestel. Toch zijn we van mening dat die preciseringen duidelijk vermeld moeten worden, hetzij op de MIVB-website, hetzij in de tarievenfolder, alsook in de buurt van de valideertoestellen in het station of in de voertuigen. Die preciseringen betreffen zowel de visuele signalen als de geluidssignalen van het toestel.

### **Geen 'valideren' aan de uitgang (geval 201502014 – p. 31 & 201503008 p. 33)**

Er werden verschillende gevallen voorgelegd over reizigers die, aangezien ze in een overvol voertuig de kans niet hadden om te valideren, de gewoonte hadden aangenomen om te valideren bij het verlaten van een premetrostation. We kunnen enkel blijven herhalen dat er moet worden gevalideerd voor het opstappen

op het voertuig of bij het binnengaan van een gecontroleerde zone en voor de volgende halte. Valideren aan de uitgang van een station is niet geldig. Om eender welk misverstand te vermijden, zou het evenwel nuttig zijn om een ander woord te vinden voor het valideren aan de uitgang, aangezien dat een betaling impliceert (door het aftrekken van een rit in het geval van een kaart met meerdere ritten).

Waarom niet het woord 'scannen', dat etymologisch gezien onderzoeken betekent (to scan)?

De gegevens op een kaart onderzoeken om het openen van een poortje bij het buitengaan mogelijk te maken ...

De gegevens van de kaart valideren (en ze debiteren) om het openen van een poortje bij het binnengaan mogelijk te maken.

### **Valideren zelfs wanneer de deurtjes openstaan (geval nr. 201506029 – p. 39)**

De deurtjes in het station bleven verschillende keren openstaan omwille van onderhoud of defect. Elke keer stelden we op het terrein vast dat reizigers vrolijk de lijn van de valideertoestellen overschrijden zonder hun kaart te ontwaarderen, met de eventuele consequenties in geval van controle tot gevolg.

De nieuwe voorzieningen van 'public address' maken het beslist mogelijk om boodschappen te verspreiden in het/de station/s waar de deurtjes niet meer werken. Zo kan de aandacht van de reizigers worden gevestigd op de validering van de Mobib-kaart aan een ontwaarder die perfect werkt.

Indien dat niet mogelijk is, kan er een steward of een stationsagent ter plaatse worden gestuurd op bepaalde uren met grote frequentie teneinde de klanten te verwittigen en zo eender welk misverstand te vermijden.

## ***Klantenservice***

### **Sluiting Bootik op de zaterdag van een lang weekend (201505008 – p. 22)**

Op maandag 4 mei 2015 stellen we een abnormale opeenvolging van telefoontjes vast. Aan het station van Roodebeek heeft zich een rij van +/- 120 personen gevormd, voornamelijk bestaande uit mensen van de 3e leeftijd.

De reden is een opeenvolging van twee elementen: enerzijds het vervallen van de sinds vorig jaar betalende 65+-contracten (€ 60) en anderzijds de uitzonderlijke sluiting van de Bootik van Roodebeek op zaterdag 2 mei, als recuperatie van een feestdag die tijdens een weekend valt.

Volgend op die onregelmatigheden, bevelen we twee maatregelen aan. Wanneer een perfect gedefinieerde doelgroep, in dit geval de senioren, getroffen wordt door een wijziging van een ticket of door een specifieke vervalddag, bevelen we aan om alle geschikte communicatiemiddelen in te zetten om die personen te informeren. We denken daarbij in het bijzonder aan de 'public address-boodschappen' die de MIVB op grote schaal inzet voor andere doeleinden (animatie, storingsen op het net ...).

Daarnaast is het gepast om vooral tijdens lange weekends de beschikbaarheid van kanalen voor de verkoop of het inruilen van tickets te verzekeren en indien mogelijk een Bootik open te houden in de buurt van grote commerciële oppervlakten, bijvoorbeeld in Roodebeek of aan De Brouckère.

De geleden schade beperkte zich overigens niet tot lange wachtrijen. Er kwam nog eens bij dat de reizigers vanaf 30 april middernacht zonder verwittiging merkten dat hun Mobib 65+-kaart vervallen was. Door de feestdag op 1 mei, de sluiting op 2 mei en zondag 3 mei, konden de senioren dus pas op maandag 4 mei hun mobiliteitsmiddel opnieuw activeren. Daar komt nog een volkomen begrijpelijk gebrek aan anticipatie van de senioren bovenop, aangezien ze voor het eerst met een betalende vervalddatum te maken kregen.

Tot vorig jaar was de seniorenkaart immers gratis.

Volgend op onze interventie de dag zelf, werd er vanaf de daaropvolgende donderdag een boodschap in de metrostations verspreid.

Wat het sluiten van de Bootiks betreft, werd ons verzekerd dat de MIVB zal toezien op permanentie op bepaalde belangrijke kalenderdata.

### **Terugbetaling van het jaarabonnement: verlies van twee maanden (201501008 – p. 29)**

We kregen een bijzondere klacht over een commerciële praktijk die bij de MIVB wordt toegepast. Hoewel weinig frequent, bestraft ze de klant in kwestie, wat onze aandacht trok.

Een klant met een jaarabonnement (van juni tot juni) geniet vanaf 1 januari een abonnement betaald door een derde, in dit geval zijn nieuwe werkgever. Hij verzoekt om terugbetaling van de resterende maanden en ontvangt slechts 97 euro. Dat bedrag is het resultaat van twee berekeningen die bijzonder nadelig zijn voor de klant. Ten eerste is de volledige maand januari verloren omdat ze al aangevat werd. Dat komt erop neer dat de MIVB tweemaal wordt betaald voor eenzelfde dienst, namelijk één keer door de klant en één keer door de nieuwe werkgever. Dat is op zijn minst ongepast, en misschien zelfs illegaal.

Ten tweede trekt de MIVB twee maanden van het jaarabonnement af omdat ze van mening is dat die twee maanden gratis zijn in het kader van een promotie: 12 maanden tegen de prijs van 10. Hoe kan men een dienst gekocht volgens een jaartarief terugbetalen op basis van een maandprijs voor diezelfde dienst?

Het zou verstandiger zijn het jaarbedrag te verdelen door 365 dagen en de klant 'prorata temporis' terug te betalen vanaf het moment waarop het abonnement werkelijk ten laste van een derde valt.

### **De klanten niet bestraffen indien de automaat defect is (201506025 – p. 30)**

We kunnen niet garanderen dat een verkoopautomaat 100 % betrouwbaar is. Naast het feit dat dat de klant kan desoriënteren, is het weinig commercieel hem hetzelfde vervoerbewijs 33 % duurder te laten betalen dan wanneer hij het 'buiten het voertuig' had gekocht. In dit specifieke geval betreft het bijvoorbeeld het Airport Line-ticket. Een klant ziet zich verplicht een vervoerbewijs te kopen voor 6 EUR i.p.v. 4,50 EUR door een panne aan de GO-automaat op het Luxemburgplein. Al gaat het om een klein bedrag, de klant verzet zich tegen die meerprijs van 33 %. Bovendien betreft het een feestdag waardoor de technische diensten pas de volgende dag interveniëren en de Bootiks en Kiosks gesloten zijn.

Waarom voorziet de MIVB aan boord van de bussen met die specifieke bestemming niet enkele tickets 'defect toestel' ter waarde van 4,50 EUR voor het geval de automaat niet werkt aan bepaalde drukke haltes (Luxemburgplein, Archimedestraat ...).

### **Uitleg tariefformules in de MTB-jumpzone (201505012 – p. 15)**

Al werd er in de loop der jaren al gewerkt aan een vereenvoudiging, de tariefformules blijven moeilijk te ontcijferen. De reden daarvoor is het aantal operatoren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de variabele financiële voorwaarden, afhankelijk van de leeftijd, het inkomen, de gewestelijke limieten enz. Zo is er het schoolvoorbeeld van de Jump-zone, die de MTB-zone overschrijdt. Ze geeft zo toegang tot 19 gemeentes van het Vlaamse Gewest door middel van 116 bushaltes bediend door De Lijn, maar enkel indien de klant beschikt over een kaart 'Jump 5 ritten'.

Voor de andere vervoerbewijzen (1 rit, 10 ritten, abonnement) is de geldigheidszone van de Jump-kaart identiek aan de MTB-zone.

Dat rechtvaardigt bondige maar complete informatie over de algemene tarifiering van alle exploiterende maatschappijen opdat de klant de formule kan kiezen die het best bij zijn persoonlijke situatie past.

### **Aankoop Go: versoepeling van de maatregelen in geval van een menselijke fout (201510009 – p. 25)**

Er deden zich verschillende voorvallen voor, meermaals in verband met het herladen van Mobib-kaarten met een schoolabonnement. Het scenario is altijd hetzelfde: uit verstrooidheid selecteert de klant een verkeerd abonnement wanneer hij aan het wielje van de GO-automaat draait. Vaak is dat een maandabonnement voor een volwassene in plaats van een schoolabonnement voor een tweede kind, waarvan de prijzen dicht bij elkaar liggen.

Indien de klant vrij snel beseft dat hij zich vergist heeft, aanvaardt de MIVB in het algemeen de vervoerbewijzen in te ruilen. Indien de scholier pas aan het einde van de maand merkt dat zijn kaart niet meer werkt, vraagt de MIVB opnieuw 50 EUR voor de aankoop van een schoolabonnement.

We werden geconfronteerd met enkele gevallen en argumenteerden op twee punten. Ten eerste vragen we ons af waarom het mogelijk is om een maandabonnement op te laden op een Mobib-kaart van een 14-jarige scholier. Dat soort verrichtingen zou geblokkeerd moeten worden. Ten tweede bevelen we een analyse aan die meer rekening houdt met het risico op een foute manipulatie, rekening houdend met de omgeving waar de transactie plaatsvindt. Men zegt dat het een menselijke fout betreft.

Aan dat tweede punt voegen we toe dat het altijd aan de personeelsleden is om geval per geval te beslissen of er abonnementen worden ingeruild, vaak afhankelijk van hoe snel de klant beseft dat hij een fout heeft gemaakt.

### **Welwillendheid van de chauffeur (201511017 – p. 49)**

Een abonenthouder van De Lijn, in het bezit van een Buzzy Pass, toont te goedertrouw haar vervoerbewijs aan de bestuurder van een MIVB-bus lijn 14. Ze denkt dat ze op een bus van De Lijn stapt om naar Jette te gaan. De bestuurder heeft niet gereageerd. Een beetje later wordt de reiziger gecontroleerd en krijgt ze een toeslag. Die had kunnen worden vermeden als de chauffeur haar had gesignaleerd dat ze zich vergiste, hetzij van exploitant, hetzij van vervoerbewijs. De MIVB blijft onverzettelijk omdat ze van mening is dat de bussen er anders uitzien en dat er geen verwarring mogelijk is.

We bevelen aan dat de chauffeurs anomalieën in de vervoerbewijzen signaleren, zelfs al is de inning geautomatiseerd. Op die manier kunnen immers misverstanden met de controleteams vermeden worden.

## Besluit

In absolute cijfers begint het aantal klachten opnieuw te stijgen na een spectaculaire daling in 2014. In 2015 registreerden we 30 % meer verzoeken maar dat percentage reflecteert niet echt een bepaalde tendens. De enige trend is misschien de verwarring van de mensen die, ondanks alle informatietools die ze ter beschikking hebben, er schijnbaar niet in slagen het juiste aanspreekpunt te vinden om hun probleem uit de doeken te doen. Daardoor komen ze terecht bij de ombudsman, wiens telefoonnummer en gegevens duidelijk vermeld staan op de website van de MIVB.

Na uitsluiting van de gevallen die de ombudsdienst met veel plezier doorstuurt naar de bevoegde contactpersoon in eerste lijn, betreft de helft van de verzoeken nog steeds de problematiek van inbreuken en meer bepaald het al dan niet vrijwillig niet-betalen van een rit.

Uit de analyse van de brieven die aan de ombudsdienst worden gericht, blijkt evenwel een duidelijke stijging van de sociale kwetsbaarheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het grootste deel van de interventieaanvragen wordt immers afgesloten met een verzoek om gespreide betaling van de toeslag, indien die door de MIVB bevestigd wordt.

Naast die economische en sociale aspecten, vormt de ombudsman een aanvulling op de MIVB in de zoektocht naar een optimale dienstverlening aan de klant. Door het oplossen van een reeks disfunctionele praktijken, door het naar voren schuiven van verouderde en vervelende procedures voor de klant, bereikt de mobiliteitsoplossing van de MIVB langzaamaan een niveau van uitmuntendheid. Dat straalt automatisch af op het gebruik van haar net.

Wat betreft de administratieve behandeling van dossiers die we aan de MIVB doorgaven, konden we enerzijds vaststellen dat de belangen van de klanten perfect in acht worden genomen door de dienst 'Customer Care', waaruit kwalitatief hoogstaande antwoorden voortvloeien. Anderzijds merken we een almaar meer gepersonaliseerde analyse van commerciële dossiers of fraudedossiers. Dat leidt tot een zekere vermenselijking van de analyse van de gevallen in hoger beroep. Een jaar geleden was dat nog een van onze wensen.

Bij het afsluiten van dit tweede jaarverslag is de ombudsman tevreden met de vooruitgang die in de loop van de maanden geboekt werd en over de positieve contacten die hij dag na dag onderhoudt met zijn verschillende gesprekspartners bij de MIVB.

Jean-Pierre Alvin  
Maart 2016





## Ombudsdienst bij

de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

### Ombudsman

Jean-Pierre Alvin

Jonkerstraat, 3  
1000 Brussel

© 02 515 21 10

E-mail: [ombudsman@mivb.irisnet.be](mailto:ombudsman@mivb.irisnet.be)

ISSN 2032-9334  
EISSN 2032-9350

02/2016 - 16-2361