

# Jaarverslag 2020

**Ombudsdienst**  
bij de MIVB



BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

**ombudsman**

# Jaarverslag 2020



## Inhoudstafel

Wettelijk kader .....	4
Voorwoord.....	5
Inleiding.....	6
Statistieken .....	8
Typologie en analyse van de klachten .....	12
11100 - Geluid en trillingen .....	12
12000 – Wegcode.....	12
13000 - Diverse.....	13
14000 – Betreft een andere ombudsdienst .....	20
21110 - Moeilijkheden om een vervoerbewijs te kopen .....	20
21120 - Moeilijkheden om een voorkeurtarief te bekommen .....	23
21210 – Een saldo terugbetalen .....	23
21220 – Terugbetaling overtollige ontwaardingen .....	27
21230 – Defect toestel of vervoerbewijs .....	27
21310 - Niet gevalideerd.....	27
21350 – Betwisting van administratieve kosten .....	40
21360 – Verzoek om betalingsplan.....	41
22100 – Net .....	41
22200 – Haltes.....	42
23100 – Voertuig is niet gestopt.....	43
23200 – Manier van rijden.....	43
23300 – Ongepast gedrag .....	44
23400 – Deuren .....	47
24000 – Voertuigen.....	47
25100 – Infrastructuur.....	48
25310 – Valpartijen .....	48
26100 - Statische informatie .....	49
26200 - Informatie over netincidenten.....	49
Aanbevelingen .....	51
Besluit .....	54

### **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 luik en een kwalitatief luik, dat met name door de dienst voorgestelde suggesties bevat 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 negenentwintigste verslag van de ombudsman bij de MIVB hier voor u.

## Voorwoord

Dit verslag 2020 van de ombudsdienst geeft perfect het klimaat weer waarin bedrijven, burgers en maatschappijen in Brussel, België en wereldwijd functioneren.

Een onbekend virus legde vanaf half maart onze administratieve en commerciële activiteiten lam. Gedurende twee maandenlange perioden ging de samenleving in lockdown.

De openbare dienstverplichting van de MIVB maakt dat haar opdracht door de Belgische overheden als essentieel wordt beschouwd. De openbare vervoersmaatschappij heeft haar dienstverlening in de hoofdstad daarom ook niet gestaakt, al werden sommige diensten beperkt en kregen zowel het personeel als de reizigers drastische gezondheidsmaatregelen opgelegd.

Het aantal reizigers daalde fors, aangezien de gewestelijke en federale overheden de tertiaire sector in eerste instantie aanmoedigden om van thuis uit te werken. Telewerk werd vervolgens zelfs verplicht. Het aantal klachten en het type klachten hielden uiteraard gelijke tred met het economische en sociale leven.

Ondanks het feit dat er minder klachten waren, werden toch een aantal functiestoornissen aan het licht gebracht, vooral met betrekking tot het ticketverkoopproces of bij controles van vervoersbewijzen op het netwerk.

In het gedeelte "Aanbevelingen" op het einde van dit document, schetsen we enkele verbeterpunten die we bepleiten wanneer de goede trouw van de klant in een dossier buiten kijf staat.

We zullen ook aandringen op enige toegeeflijkheid in het geval van onjuist gebruik van nieuwe contactloze betalingstechnologieën en op het belang van een analyse van de historiek van klanten die bij een geschil betrokken zijn, vooral wanneer het trouwe abonnees zijn.

## Inleiding

### Taakomschrijving van de ombudsdienst

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

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

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

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

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

*De Executieve regelt zijn samenstelling en werking.*

### 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.

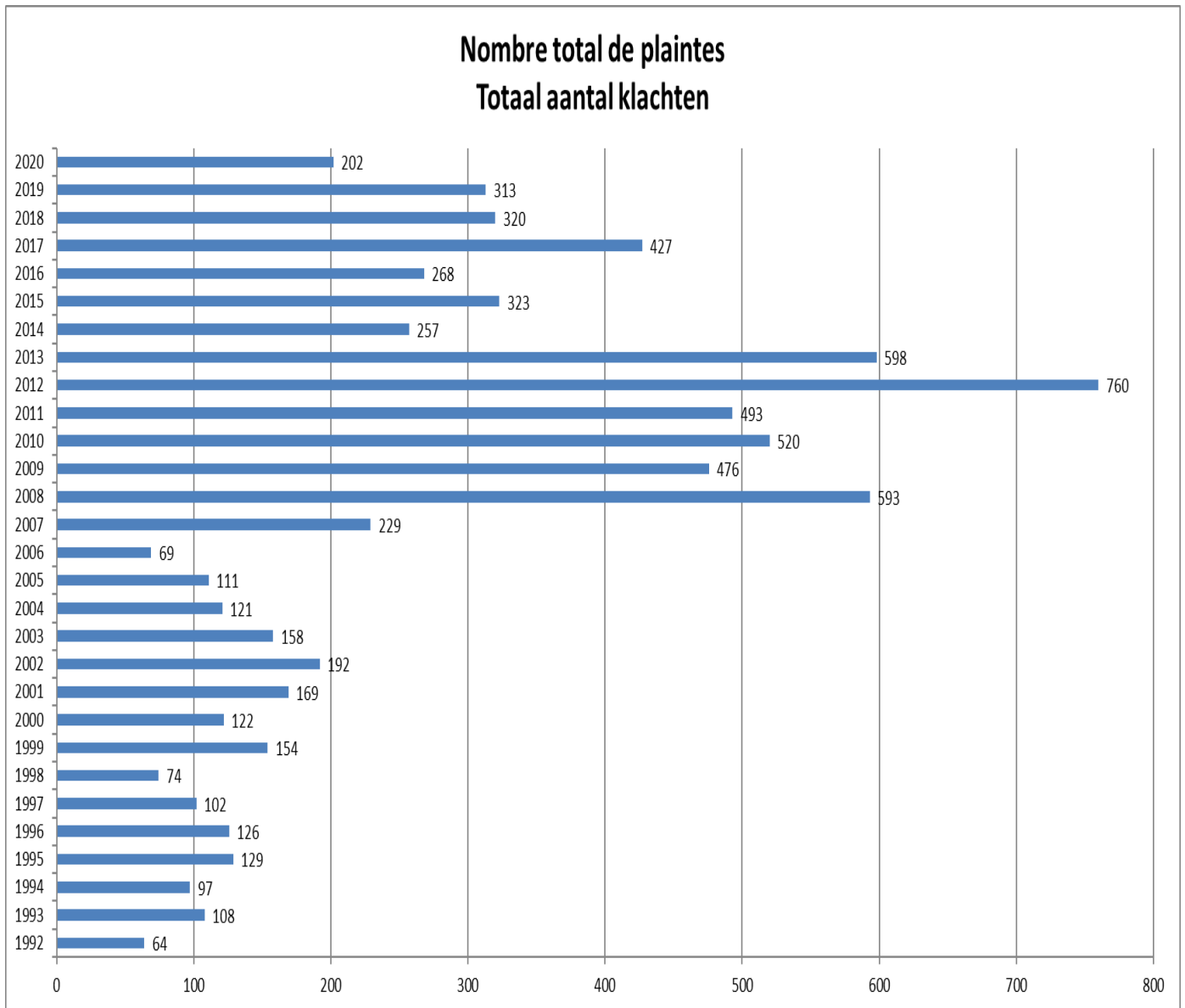
Sinds 1 juli 2014 is Jean-Pierre Alvin benoemd tot ombudsman (middels besluit van de Brusselse Regering van 8 mei 2014) voor een mandaat van drie jaar. Dit werd in juli 2017 hernieuwd. Zijn tweede mandaat liep dus af op 30 juni 2020, maar door de gezondheids crisis liep het aanwervingsproces vertraging op, waardoor hij in functie blijft tot er een opvolger/opvolgster wordt aangesteld.

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

**Het verslag 2020 is het zevende verslag in de ambtsperiode van Jean-Pierre Alvin.**



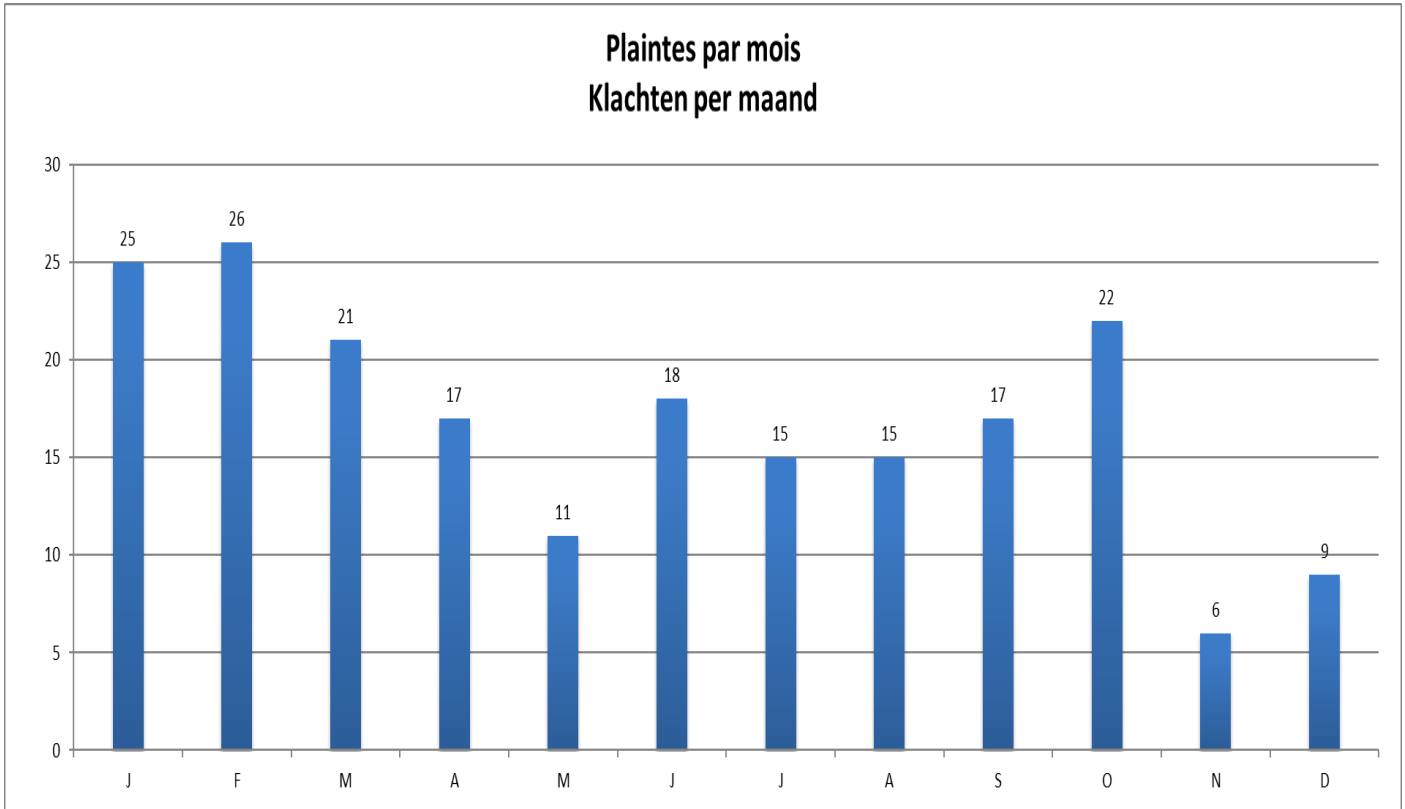
## Statistieken



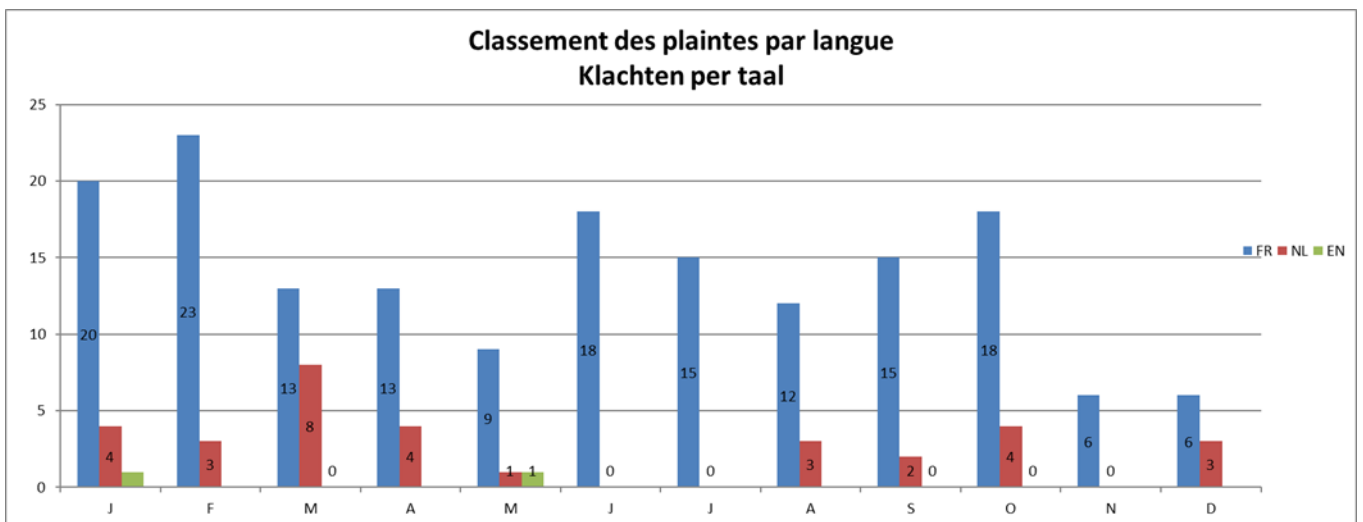
Het totale aantal klachten is spectaculair gedaald.

Dat is toe te schrijven aan de indrukwekkende terugval van het aantal reizigers door de bijna zes maanden durende lockdown, de bijna twee maanden lange sluiting van de scholen en de negen maanden telewerk. Door al die maatregelen waren er heel minder pendelaars, maar ook minder Brusselaars die in de hoofdstad het openbaar vervoer namen.

Er werden minder controles uitgevoerd. Op bepaalde tijdstippen werden zelfs helemaal geen controles meer uitgevoerd. Dit heeft geleid tot meer dan de helft minder bekeuringen wegens betaalincidenten.



Hoewel de traditionele pieken van februari-maart en oktober nog merkbaar zijn, zien we ook duidelijk dat de lockdowns van april-mei en van het eindejaar de motieven voor klachten hebben afgevlakt, aangezien er minder verkeer was op het net. Dit element moet evenwel met de nodige voorzichtigheid worden benaderd, aangezien de ombudsman in tweede lijn wordt aangesproken en de dossiers dus vaak met een paar weken vertraging binnenkrijgt.



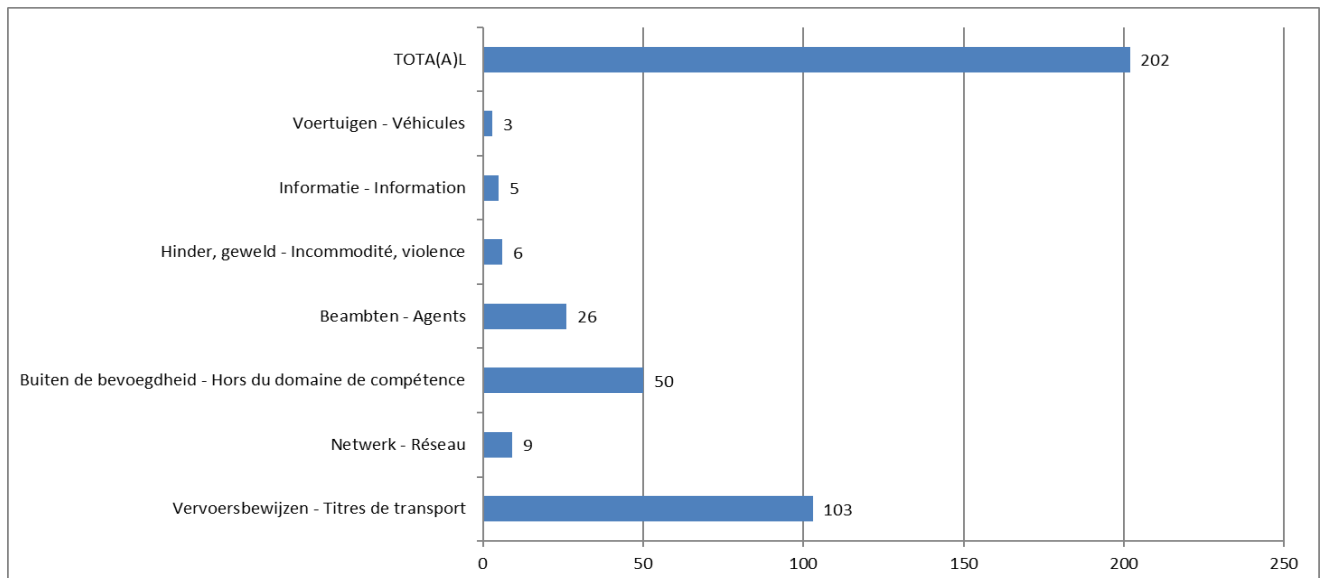
16% van de klachten in het Nederlands, 1% in het Engels, de rest in het Frans. Dit zijn stabiele cijfers.

### Krijgt de klager voldoening?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l 2020
ja/oui	19	15	14	16	9	9	10	11	14	18	4	5	144
nee/non	6	11	7	1	2	9	5	4	3	4	2	4	58
ja % oui	76%	58%	67%	94%	82%	50%	67%	73%	82%	82%	67%	56%	71%
nee % non	24%	42%	33%	6%	18%	50%	33%	27%	18%	18%	33%	44%	29%

2020 is een atypisch jaar, omdat drie vierde van de klachten in het voordeel van de klagers beslecht werden. In *normale* jaren is dat de helft. Na onderzoek blijkt dat de "verloren zaken" onder de fraudedossiers niet bij de ombudsdienst belanden en dus ook geen negatief antwoord van de ombudsman kunnen krijgen.

### Waarover klaagt men bij de ombudsman?



Zoals te verwachten, zijn klachten over vervoerbewijzen veruit de meest voorkomende; andere klachten zijn niet talrijk genoeg om er een trend uit af te leiden.

#### Rede van de klacht:

buiten de bevoegdheid van de ombudsman  
 vervoersbewijzen, met inbegrip van de boetes  
 netwerk: haltes; lijnen, dienstregelingen  
 rijdend en administratief personeel  
 rijdend en administratief personeel  
 ongemakken,  
 informatie

#### Rubrieken van tabel klachten (zie volgende pagina)

rubrieken 11100 tot 14000  
 rubrieken 21110 tot 21360  
 rubrieken 22100 en 22200  
 rubrieken 23100 tot 23400  
 rubriek 24000  
 rubrieken 25100 tot 25500  
 rubrieken 26100 en 26200

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

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)	
11100	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3	Lawaai-trillingen-hinder van infrastructuur
12000	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	Wegcode
13000	6	5	4	2	2	4	5	2	5	6	2	0	43	Overige
14000	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Betreft een andere ombudsman
21110	1	1	1	1	0	2	3	3	0	0	1	0	13	Vervoerbewijs : aankoop/wachtrijen, internet
21120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	Vervoerbewijs : aankoop/korting
21210	0	0	0	2	3	6	3	3	2	0	0	1	20	VB: terugbetaling van een saldo
21220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	VB: terugbetaling afstempelingen
21230	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	VB: terugbetaling / defect
21310	9	11	10	8	3	4	2	1	2	5	1	3	59	VB: incident / vergissing of fout
21350	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	5	VB: betwisting van de kosten
21360	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	VB: inning
22100	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	Netwerk: uurroosters en lijnen (incl. bewijzen)
22200	0	2	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	6	Netwerk: haltes
23100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	Beambte: is niet gestopt
23200	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	6	Beambte: rijgedrag (incl. Gsm)
23300	2	1	0	1	2	2	1	3	0	2	1	2	17	Beambte: ongepaste taal / mishandeling
23400	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	Beambte: deuren
24000	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	Voertuigen
25100	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Hinder, geweld : nethed + infrastr.
25200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld : verlies + schade
25310	2	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	5	Hinder, geweld : valpartijen
25400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld : agressie
26100	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	Statische informatie
26200	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	Dynamische informatie (incidenten)
	25	26	21	17	11	18	15	15	17	22	6	9	202	

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

## Typologie en analyse van de klachten

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

### 11100 - Geluid en trillingen

202008007

Mevrouw D. heeft al verschillende keren getracht gehoor te krijgen in verband met de geluidsoverlast in de stad. Ze vindt de geluidssignaal dat de tweerichtingsroltrappen uitzenden, bijzonder storend. Omdat haar klachten worden genegeerd, wendt ze zich tot de ombudsman. Ondanks dat de ombudsman niet bevoegd is voor klachten van bewoners; legt hij uit dat er over het algemeen al enige tijd minder lawaai in de stad is (minder werken, weinig verkeer, voetgangersgebied, enz.). Na zich te hebben geïnformeerd bij de diensten van de MIVB, legt hij verder aan mevrouw D. uit dat er niets is veranderd aan de frequenties of aan het type voertuigen dat ondergronds rijdt; het kan wel zijn dat bepaalde geluiden die voordien onhoorbaar waren, nu sterker hoorbaar zijn omdat de omgeving stiller is geworden. Als het schooljaar eenmaal gestart is, zal het lawaai in de stad wellicht toenemen. Hij sluit dit dossier af, in de hoop dat mevrouw D. zal wennen aan haar nieuwe geluidsomgeving.

202009012

Mevrouw N. woont in Groot-Bijgaarden, langs tramlijn 19, in de bocht van de Brusselstraat en Guido Gezellestraat. Sinds twee jaar klaagt ze bij de MIVB over lawaai- en trillingshinder veroorzaakt door konvooiën. Na de bouw van een nieuw aangrenzend gebouw werd de bovenleiding verplaatst en ter hoogte van haar kamer opgehangen. De ombudsman antwoordt dat deze klacht niet binnen zijn bevoegdheidsgebied valt en dat haar klacht zal worden doorgestuurd naar de dienst Infrastructuur van de MIVB.

202012009

De heer M. spreekt namens de buurtbewoners van het eindpunt van Heiligenborre, die klagen over vervuiling en geluidshinder veroorzaakt door de bussen. De chauffeurs laten immers voortdurend hun motoren draaien tussen de ritten door. Hij vraagt om deze klacht door te sturen naar de bevoegde personen bij de MIVB en om hiervoor een oplossing te vinden. De ombudsman antwoordt dat hij enkel bevoegd is voor klachten van reizigers, niet voor klachten van omwonenden. Hij verklaart echter dat chauffeurs verplicht zijn om hun motor af te zetten aan het eindpunt. Hij bezorgt de heer M. de gegevens van de dienst Klantenrelaties, opdat die de regels nog eens zou kunnen herhalen in de stelplaatsen.

### 12000 – Wegcode

202003013

De heer V. richt zich tot de ombudsdienst om een boete te betwisten wegens belemmering van de tramsporen door zijn voertuig. Op het kruispunt van de Generaal Jacqueslaan en de Waversesteenweg, moest hij de sporen op rijden en stoppen voor voertuigen komende van Montgomery, die begonnen te rijden toen het licht op groen sprong. De tram profiteerde van de groene fase om richting het Ter Kamerenbos te vertrekken. De tram stond dus geblokkeerd en de bestuurder is uitgestapt. Hij heeft toen enkele beledigingen naar het hoofd van de heer V. geslingerd en vervolgens een proces-verbaal uitgeschreven. De ombudsman antwoordt echter dat hij niet bevoegd is, aangezien deze kwestie onder het verkeersreglement valt, dus niet binnen zijn bevoegdheidsgebied. Hij verklaart evenwel verbaasd te zijn over het verband tussen deze gebeurtenissen: de voertuigen die op de rails 'vastzaten' waren niet in fout; ze bleven er maar staan zolang de verkeerslichten op rood

stonden. Daarnaast verlaat een trambestuurder zijn bestuurderspost niet en is hij niet bevoegd om een proces-verbaal op te maken. De ombudsman raadt de heer V. aan te wachten tot het eventuele proces-verbaal arriveert, dat door de MIVB naar het parket wordt gestuurd en dat hij op dat moment kan betwisten.

202009016

Mevrouw P. laat de ombudsdienst weten dat haar voertuig tijdens haar verlof is weggesleept om plaats te maken voor werken aan een bushalte. Ze vraagt de terugbetaling van 260 euro, het bedrag dat ze moest neertellen om haar auto terug te krijgen van de sleepdienst. De ombudsman is niet bevoegd voor dit soort klachten en geeft haar het adres van de MIVB waar zij met haar verzoek terecht kan. De ombudsman uit evenwel zijn bedenkingen betreffende de terugbetaling, aangezien noch de MIVB, noch haar onderaannemer in fout zijn: parkeerverboden dienen slechts 24 uur op voorhand aangevraagd te worden. Iedereen moet bij langdurige afwezigheid de nodige maatregelen treffen als het voertuig op de openbare weg blijft.

202010015

De heer C. parkeert zijn wagen in de Morrisstraat, langs het traject van tram 81, en let daarbij goed op dat hij de tram niet zal hinderen. Als hij in de namiddag terugkeert, stelt hij vast dat zijn auto weggetakeld is wegens het belemmeren van de doorgang. Hij neemt contact op met de ombudsman en verklaart dat er meerdere trams zijn langsgereden toen zijn auto er nog stond. De ombudsman is hier niet voor bevoegd, maar verklaart aan de heer C. dat hij vermoedt dat zijn voertuig de trams vertraagde en uiteindelijk moest worden verwijderd. Hij legt aan de heer C. uit dat het moeilijk zal zijn om deze zaak te betwisten, omdat de medewerker van de MIVB beëdigd is en onder radiotoezicht van dispatching werkt, inzonderheid gedurende het aantal minuten dat de lijn geblokkeerd is.

### 13000 - Diverse

202001007

De dienst Klachtenbeheer van de FOD Financiën heeft een verzoek gekregen betreffende de Taxibusdienst en heeft die doorverwezen naar de ombudsdienst. De ombudsdienst stuurt de klacht door naar de dienst die zich met dit type vervoer bezighoudt bij de MIVB.

202001008

De heer A. heeft in eerste lijn een dossier naar de ombudsdienst gestuurd betreffende een ongeval met tram 51 van de MIVB. De tram heeft zijn auto aangereden toen hij stond te wachten om links te draaien en de Alsebergsesteenweg te verlaten. De ombudsman legt uit dat hij geen klachten in eerste lijn behandelt en dat deze zaak bovendien verband houdt met het verkeersreglement. Dergelijke zaken vallen buiten zijn bevoegdheidsgebied.

202001012

De heer B. klaagt in eerste lijn over de abnormaal lage frequentie van de MIVB-trams 44 in vergelijking met de oude trams van het Trammuseum van Woluwe, die het eindpunt in Tervuren bedienen. Hij insinueert dat dit een door de MIVB georganiseerd systeem is dat de lijn privatiseert om deze rendabel te maken. De ombudsdienst verklaart dat dit, voor zover hij weet, niet klopt, maar geeft deze klacht door aan de verantwoordelijken van het Trammuseum en raadt de heer B. aan om zich te wenden tot de dienst Klantenrelaties van de MIVB om toelichting te vragen over de frequentie van tram 44.

202001016

De heer W. nam een bus van lijn 60 met zijn vrouw, die in een rolstoel zit; helaas, omdat het toegangsplatform niet daalde, moest de chauffeur zijn bestuurderspost verlaten om te helpen bij het instappen, samen met andere passagiers. De heer W. vindt dit onaanvaardbaar en wenst een klacht in

te dienen. Die klacht bereikt echter in eerste lijn de ombudsman, die de heer W. moet adviseren om zich te wenden tot de dienst Klantrelaties van de MIVB, waarvan hij de contactgegevens verstrekt.

202001020

Mevrouw M. dient een klacht in bij de MIVB omdat een van haar autobanden ernstig beschadigd is geraakt toen haar wagen in een diepe put reed naast het tramspoor op het Schweitzerplein. De juridische dienst heeft geweigerd om de automobiliste te vergoeden, gelet op het gebrek aan bewijs dat het voertuig op die plaats werd beschadigd. De ombudsman antwoordt aan mevrouw M. dat hij niet bevoegd is voor dit type dossiers, omdat de dienst enkel klachten van MIVB-gebruikers behandelt.

202001022

De heer R. krijgt geen antwoord van de MIVB betreffende vacatures voor technici. Hij meent te beschikken over de juiste kwalificaties en wenst feedback over zijn kandidatuur. De ombudsman antwoordt dat hij niet bevoegd is om tussen te komen in de interne organisatie van de MIVB en verwijst de vraag door naar Human Resources. Hij antwoordt de heer R. dat het gebrek aan follow-up te wijten is aan de overvloed aan sollicitaties die moeten worden doorgenomen.

202002002

De heer V. verloor zijn aktetas met daarin een waardevolle laptop op een bus van lijn 66. Hij merkte het pas toen hij uitstapte. Hij probeerde aangifte te doen op de website van de MIVB, maar zonder succes. Via de telefoon kreeg hij te horen dat men hem om privacy-redenen niet kon helpen en werd hij doorverwezen naar de website. Ten einde raad stuurt hij een e-mail naar de ombudsman. Inmiddels heeft hij een e-mail van een MIVB-agent ontvangen met de mededeling dat er een lederen tas met een MacBook Pro is gevonden. Het e-mailadres van de heer V. stond op een visitekaartje. De heer V. kan echter niet naar het depot in Haren gaan, zoals de chauffeur voorstelt. De ombudsdienst neemt contact op met de chauffeur om de gebruikelijke procedure voor verloren voorwerpen toe te passen. De ombudsman deelt de heer V. mee dat zijn aktetas naar het bureau voor verloren voorwerpen in het station Kruidtuin is gestuurd en dat hij het daar kan ophalen tijdens de openingsuren, die hij hem ook meedeelt. De heer V. bedankt de ombudsdienst.

202002005

Mevrouw A. probeert te solliciteren op de website van de MIVB, maar bij elke poging krijgt ze een bericht dat haar rijksregisternummer al door iemand anders is geregistreerd. Ze vraagt hulp aan de ombudsman, die niet bevoegd is om haar te helpen. Hij zegt haar dat hij haar bericht zal doorgeven aan de dienst Human Resources.

202002010

De heer S. klopt weer bij de ombudsdienst aan, met een klacht daterend van juni 2019 betreffende de toegankelijkheid van PBM's, waarop hij een zeer gedetailleerd antwoord had gekregen van de dienst Klantenrelaties. Hij is van mening dat er geen verbetering is. Integendeel. De ombudsman betreurt de toon van deze klager, stelt hem gerust over de maatregelen die zowel de MIVB als het Gewest ter zake hebben getroffen, maar bevestigt dat dit probleem niet onder de bevoegdheid van de ombudsman valt.

202002011

De heer I. vraagt de ombudsman om uitleg over een sollicitatiegesprek, waarop hij dacht goed te hebben gescord. Hij ontving een e-mail ontvangen waarin stond dat hij niet voldeed aan het gezochte profiel, hoewel hij geslaagd was voor twee voorafgaande tests. De ombudsman antwoordt dat hij niet bevoegd is om tussen te komen in het aanwervingsproces van de MIVB en dat hij het betreurt dat er geen preciezere argumenten worden meegedeeld aan afgewezen kandidaten, al was het maar zodat ze zouden leren uit hun fouten.

202002022

De heer B., werkzoekende, klaagt over een computerprobleem wanneer hij wil solliciteren voor de functie van veiligheidsagent, die op de website wordt voorgesteld. De ombudsdienst is niet bevoegd om tussen te komen in het aanwervingsproces van de MIVB en stuurt de e-mail door naar de dienst Human Resources, zodat die de heer B. kan bijstaan.

202003010

De heer M. werkt in de gevangenis van Sint-Gillis en klaagt bij de ombudsdienst over het feit dat veel jongeren achter hem blijven hangen om "in duo" door de poortjes te lopen. Hij vraagt om meer toezicht in station Albert. Aangezien hij zijn verzoek reeds heeft ingediend bij de dienst Klantrelaties van de MIVB, zal de ombudsman nagaan welke maatregelen er zijn getroffen om dit probleem te verhelpen. Hij adviseert de heer M. om eventueel een klacht in te dienen bij de politie.

202003014

De heer D. gleed met zijn scooter uit in een plas diesel, waarvan hij de oorsprong toeschrijft aan een bus van de MIVB. Terwijl de heer D. naar het ziekenhuis werd gebracht, maakten de brandweerlieden de wegen schoon en kwam de politie tussenbeide; diezelfde dag werd een 'fiche voor schadeaangifte' afgehaald bij het depotstation van de bus. De verzekering heeft een dossier geopend en de heer D. doorverwezen naar de politie, die heer D. doorverwijst naar de MIVB. De heer D. vraagt de ombudsdienst om hem te helpen het probleem op te lossen. De ombudsman is echter om twee redenen niet bevoegd: zijn tussenkomsttermijn van drie maanden is verstreken en de klacht komt niet van een gebruiker. De ombudsman stuurt het dossier door naar de juridische dienst van de MIVB, die snel contact opneemt met de heer D. en de ombudsman op de hoogte brengt van de opvolging.

202003020

Mevrouw D. woont in het centrum van Brussel, in de Wolvengracht. Sinds de reorganisatie van het busnetwerk naar aanleiding van de verminderde frequentie door de gezondheidssituatie, stelt zij vast dat de buschauffeurs hun motor minutenlang laten draaien tijdens het parkeren. Ze heeft hiervoor contact opgenomen met de klantenservice, zonder resultaat. Twee weken later richt zij zich tot de ombudsdienst. Hoewel de ombudsman niet bevoegd is om klachten van omwonenden te behandelen, richt hij zich tot de dienst Klantrelaties om het probleem te onderzoeken. Blijkt inderdaad dat bussen soms een tijdlang stilstaan vóór het eindpunt, omdat er te veel voertuigen tegelijkertijd aankomen. De motoren blijft dan draaien, aangezien de bussen niet langer dan een paar seconden blijven stilstaan. Het aantal bussen is echter storend. De ombudsman verneemt ook dat het netwerk opnieuw zal worden gereorganiseerd om de kortere rittijden op te vangen als gevolg van de verkeersafname in Brussel. Hiermee wordt vermeden dat alle bussen tegelijkertijd aankomen op het eindpunt De Brouckère. Hij licht mevrouw D. in.

202003021

Sinds mei 2018 klaagt mevrouw B., wonende aan de Sint-Antoniuslaan in Kraainem, over de overdreven snelheid van de bussen op lijn 42, vooral wanneer ze niet in de buurt van haar huis halte houden. Volgens de buurtbewoonster trilt haar huis daardoor, wat haar bejaarde moeder stoort. In juli 2018 had de ombudsman het probleem al doorgegeven aan de dienst Klantrelaties, maar door het algemeen teruglopen van het verkeer sedert medio maart, is het probleem verergerd. De ombudsdienst staat machteloos. De ombudsman raadt mevrouw B. om opnieuw een klacht in te dienen bij de MIVB en te vragen om een snelheidsbeperking op te leggen.

202004004

De heer V. woont op de Churchillaan, vlakbij het kruispunt met de Waterlooosesteenweg en ondervindt geluidshinder van de trams die richting Bascule of Vanderkindere draaien. De lockdown maakt de situatie nog ondraaglijker. Hij rapporteert dit aan de ombudsman, maar die is niet bevoegd omdat de



klacht afkomstig is van een buurtbewoner. Hij bezorgt de contactgegevens van de juiste dienst aan de heer V.

202004007

De heer V. neemt contact op met de ombudsdienst omdat zijn grootmoeder als gevolg van bruusk remmen ten val is gekomen aan boord een bus van lijn 64. Hij zou graag willen weten of zij recht heeft op een vergoeding voor ziekenhuis- en ziekenwagenkosten. De ombudsman is niet bevoegd voor dergelijke gevallen, omdat hij niet in eerste lijn kan optreden. Hij legt echter aan de heer V. uit dat de MIVB rekening houdt met verschillende elementen, waaronder het verslag van de bestuurder en de verklaringen van eventuele getuigen. De ombudsman adviseert hem om het verslag van het incident naar de klantendienst van de MIVB te sturen, die het voor verdere afhandeling zal overdragen aan de betreffende dienst.

202005007

Mevrouw H. protesteert tegen de acties van een deel van het MIVB-personeel, die het onmogelijk maken om afstand te houden in de voertuigen. De ombudsdienst wordt in eerste lijn aangesproken en bezorgt mevrouw H. de contactgegevens voor het indienen van haar klacht. Hij deelt haar echter mee dat sinds haar klacht van vrijdag 15 mei, de diensten weer normaal verlopen op maandagochtend 18 mei.

202005008

De heer M. vindt dat het antwoord dat hij heeft gekregen op zijn sollicitatie voor de functie van chauffeur bij de MIVB, te algemeen en onpersoonlijk is en aanleiding geeft tot vooroordelen en discriminatie. De ombudsman heeft niet de bevoegdheid om tussen te komen in de sollicitatieprocedures. Hij adviseert de heer M. te wachten tot de gezondheidscrisis geluwd is en dan contact op te nemen met de dienst Human Resources.

202006005

De heer R. klaagt bij de ombudsdienst over nachtelijke werken die hem wakker hebben gemaakt. Hij kwam oog in oog te staan met een hoogwerker en twee technici die gaten aan het boren waren in zijn gevelmuur. De ombudsman antwoordt dat hij niet bevoegd is voor klachten van omwonenden. Toch legt de ombudsman uit, nadat hij de nodige inlichtingen heeft ingewonnen, dat dit nachtwerk nodig was door een technische noodsituatie. Er was die avond een muurbeugel ter ondersteuning van de tuidraden van de bovenleidingen losgeraakt. De klacht van de heer R. zal worden doorgegeven aan de afdeling Bovenleidingen, die een cel Public Relations heeft.

202006008

Het Syndicat des Immenses, een groep die opkomt voor de belangen van daklozen in Brussel klopt aan bij de ombudsdienst. Daklozen, vaak zonder papieren, lopen het risico dat oude schulden voor boetes wegens het niet beschikken over een vervoersbewijs sterk oplopen. De ombudsman antwoordt aan de vereniging dat hij meermaals heeft moeten tussenkomen voor daklozen; doorgaans komt een OCMW of een andere maatschappelijke organisatie tussenbeide voor beroepen en de ombudsdienst probeert dan een oplossing te vinden om dure recidive te voorkomen. In dit dossier adviseert de ombudsman om contact op te nemen met de bevoegde MIVB-dienst om een schuld te verminderen of kwijt te schelden. Hij geeft de contactgegevens.

202006013

De heer B. is geslaagd voor de psychotechnische tests voor de functie van chauffeur bij de MIVB. Na de laatste stap, het sollicitatiegesprek, waarop hij dacht goed te hebben gescoord, ontvangt hij een droge e-mail met de mededeling dat hij niet voldoet aan het gevraagde profiel. Hij werkt al een paar jaar als taxichauffeur voor een bedrijf gespecialiseerd in luchthavenvervoer. Hij neemt contact op met de ombudsman om de redenen voor de weigering van zijn kandidatuur te achterhalen. Helaas kan de

ombudsman hem niet helpen omdat hij niet bevoegd is voor dossiers aangaande aanwervingsprocedures en -criteria. Het is niet aan hem om tussen te komen in de interne processen van de MIVB. Hij pleit er echter voor om negatieve antwoorden goed te staven, zodat de kandidaat er lessen uit kan trekken. De aanwervingscriteria van overheidsinstellingen moeten volstrekt transparant zijn; een korte toelichting bij de negatieve punten van de kandidaat zou nuttig kunnen zijn voor zijn verdere zoektocht naar werk.

202006018

De heer Y. weet niet tot wie hij zich dient te wenden en vraagt aan de ombudsdienst om hem te helpen met een probleem betreffende zijn zoektocht naar een job bij de MIVB. Het lijkt erop dat zijn rijksregisternummer al voor een andere account wordt gebruikt en er is geen e-mailadres is om dit type probleem te melden aan de human resources van de MIVB. De ombudsman legt uit dat dit soort klacht niet tot zijn bevoegdheidspakket behoort; hij bezorgt de heer Y. het interne e-mailadres via hetwelke hij dit type IT-bug kan melden, zodat hij zijn kandidatuur dossier op geldige wijze kan vervolledigen.

202007003

Mevrouw E. legt bij de bemiddelaar een dossier neer betreffende pesterijen door MIVB-personeelsleden. Bij nader onderzoek stelt de ombudsman vast dat dit verzoek niet meer onder zijn bevoegdheid valt, omdat de zaak reeds aanhangig is gemaakt. De klaagster verklaart immers in haar bericht dat er een gerechtelijke procedure is gestart wegens misbruik van identiteit.

202007008

De heer M. klaagt in eerste lijn over de dienstregelingen van de Taxibus die zijn dochter gebruikt. Hij richt zijn verzoek tot de ombudsdienst, verklaart hij, omdat het klachtenformulier op de website van de MIVB geen gegevens van de Taxibus-dienst vermeldt. De ombudsman stuurt hem de link om een klacht in te dienen, ongeacht het onderwerp, en verklaart dat hij dit verzoek rechtstreeks aan de bevoegde dienst zal doorgeven.

202007011

De heer D. rapporteert een incident aan boord van buslijn 50: een groep tienermeisjes zit naast hem ijsjes te eten en luidkeels te lachen, zonder mondkap. Hij maakt hierover een opmerking, waarop er een levendige discussie ontstaat, blijkbaar zonder dat de chauffeur iets in de gaten heeft. Een paar haltes verder wordt de chauffeur ingelicht. Hij verklaart hierop aan de heer D. dat hij machteloos staat wanneer zijn voertuig zo overvol is. De heer D. sluit zijn klacht af met twee suggesties, waarbij de ombudsman zich aansluit. Hij dringt er bij klager echter op aan om zijn suggesties ook over te maken aan de dienst Klantenrelaties.

202007014

Mevrouw S. heeft reeds een e-mail naar de MIVB gestuurd, maar nog geen antwoord gekregen. Ze wil melding maken van een ernstige woordenwisseling met een andere reiziger, die zonder mondkap aan het telefoneren was. Toen ze de reiziger hierop aansprak, kreeg ze een salvo van beledigingen naar het hoofd geslingerd. Aangezien de vrouw weigerde haar mondkap te dragen, zag de chauffeur zich genoodzaakt de reiziger uit zijn voertuig te zetten. De ombudsman belooft de melding van mevrouw S. aan de MIVB-diensten te bezorgen. Hij dankt haar voor haar burgerzin en voor het feit dat ze de moeite heeft genomen om de MIVB in te lichten.

202007015

Op het station Kraainem merkte de heer G. dat de twee veiligheidsagenten aan wie hij vroeg om bij dispatching te vragen hoe het zat met het metrostel dat maar niet aankwam, geen mondkap droegen. Zijn opmerking onttaarde in een verbale confrontatie. De metro kwam uiteindelijk 11 minuten te laat aan, wat nogal vervelend is voor klanten die heel vroeg beginnen te werken. De ombudsdienst kan deze klacht echter niet behandelen omdat hij niet in eerste lijn kan optreden. Hij

bezorgt de heer G. de contactgegevens om de MIVB op de hoogte te brengen, die dan kan tussenkomen.

202008003

Mevrouw L. woont in de buurt van het Meiserplein en lijdt onder het ondraaglijke lawaai van de wegenwerken aan de Lambermontlaan. Het nachtwerk lijkt nog twee weken te zullen aanhouden en mevrouw L. vraagt waarom dat zo lang moet duren. De ombudsman heeft begrip voor de vraag van mevrouw L., vooral omdat de omwonenden tijdens de hittegolf 's nachts graag hun ramen openen om wat afkoeling te zoeken. Maar hij is helaas niet bevoegd om klachten van omwonenden te behandelen.

202008012

Mevrouw B. vraagt de ombudsman om in te grijpen om de doorlopende berichtgeving in de voertuigen, die non stop herinneren aan de verplichting om een masker te dragen, stop te zetten. Ze merkt op dat TEC en De Lijn zich tevredenstellen met een affichering. Ze beschouwt dit als pesterij. Dit soort verzoeken valt niet onder de bevoegdheid van de ombudsman. Hij raadt mevrouw B. aan om haar standpunt kenbaar te maken aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB via het daartoe bestemde formulier op de website van de MIVB.

202009003

Mevrouw M. wendt zich tot de ombudsman met de vraag of de MIVB iets kan doen aan de verluchting van de voertuigen. Zij vraagt om de ramen open te zetten, zodat het verplicht dragen van het mondmasker enigszins draaglijk wordt. De ombudsman antwoordt dat dit soort verzoeken onder de operationele bevoegdheden van de MIVB vallen. Hij adviseert mevrouw M. om contact op te nemen met de dienst Klantrelaties. De ombudsman wil er echter op wijzen dat de meeste MIVB-voertuigen zeer recent zijn. Ze zijn uitgerust met een efficiënte airconditioning, zodat er geen conflicten ontstaan tussen de reizigers over eventuele tocht.

202009004

De heer V. vindt niemand die verantwoordelijk is voor het oplossen van het hygiëneprobleem van het lokaal aan de Akenkaai, dat hij gebruikt, en stuurt zijn dossier daarom naar de ombudsdienst. Hij laat zien dat de toegang tot de lokalen een echte stortplaats is geworden, soms zelfs een openbaar toilet. Hij wil dat de plek wordt gesaneerd. De ombudsman antwoordt allereerst dat hij enkel bevoegd is om klachten van gebruikers van het openbaar vervoer te behandelen. De heer V. dringt echter aan, aangezien een deel van de lokalen een elektrisch onderstation van de MIVB herbergt. De MIVB draagt dus een deel van de verantwoordelijkheid voor het totale gebrek aan onderhoud van de omgeving van het gebouw. De ombudsman bezorgt klager de contactgegevens van de cel Public Relations van de business unit Infrastructuur, die bevoegd is voor overlast voor omwonenden.

202009006

De heer R. heeft voor de vijfde nacht op rij hinder ondervonden van werken aan de sporen op het Solboschplein. Hij wendt zich tot de ombudsdienst, in de hoop dat hij compensatie zou krijgen voor zijn slapeloze nachten. De ombudsman neemt snel contact op met de directie Infrastructuur en deelt de heer R. mee dat de MIVB hem rechtstreeks zal antwoorden, aangezien de ombudsman niet bevoegd is voor klachten van omwonenden.

202009010

De heer B. job heeft zich kandidaat gesteld voor een job bij de MIVB en vraagt de ombudsman op zeer raadselachtige wijze om hem een handje te helpen. De ombudsman is niet bevoegd voor aanwervingskwesities en geeft de gegevens door van de personen van de aanwervingsdienst van de MIVB.

202009011

Mevrouw H. werd meerdere malen gewekt door nachtelijk werkzaamheden op het kruispunt van de Generaal Wahislaan en de Leopold III-laan. Zij staft haar klacht met een filmpje van een soort locomotief die heel langzaam over de sporen rijdt en daarbij veel lawaai produceert. De ombudsman legt uit dat het gaat om een bijzondere trein die de sporen slijpt. Deze lawaaierige operatie kan alleen 's nachts gebeuren als er geen verkeer is. De ombudsman bezorgt het verslag van de feiten aan de bevoegde dienst van de MIVB en adviseert mevrouw H. hetzelfde te doen via de link die hij haar verstrekt.

202010001

De heer R. klaagt over geluidsoverlast veroorzaakt door werken aan de sporen ter hoogte van het Solboschplein in Elsene. De ombudsman kan dit soort klachten niet behandelen, en wel om twee redenen: de ombudsdienst kan geen dossiers behandelen die door omwonenden worden ingediend en kan ook niet in eerste lijn optreden. De ombudsman stuurt de klacht door naar de cel Public Relations van de directie Infrastructuur, die snel een gemotiveerd antwoord naar de klager stuurt.

202010004

De heer E. weet niet bij wie hij terecht kan met zijn grieven en wendt zich daarom tot de ombudsdienst om zijn ontevredenheid te uiten over bepaalde situaties op het MIVB-netwerk: reizigers die niet betalen, reizigers die geen masker dragen, ... De ombudsman verstrekt hem inlichtingen maar adviseert hem vooral om zijn standpunt aan de MIVB kenbaar te maken via de link die hij hem geeft.

202010006

De heer M. heeft een botsing gehad met een bus van lijn 48, die hem tijdens een manoeuvre links vooraan raakte. De buschauffeur gaf zijn fout toe. Ook de supervisor die ter plaatse kwam, stelde vast dat de buschauffeur in fout was. Volgens de heer M. krabbelden ze nadien terug. De klager vraagt zich af waarom ze weigerden om een ongevalsangifte in te vullen en roept de hulp in van de ombudsman. De ombudsman licht hem in over de te volgen procedures in geval van een ongeval en geeft hem de link om het verslag van de feiten naar de bevoegde MIVB-dienst te sturen.

202010007

Mevrouw D. klaagt over overbezetting, vooral in de kleinere trams. Geen wonder, meent ze, dat de besmettingscijfers in Brussel stijgen. De ombudsman kan uiteraard niets doen aan de capaciteit van de voertuigen die op het MIVB-netwerk worden ingezet; hij geeft haar echter de link waarmee ze informatie kan krijgen over de nieuwe voertuigen die weldra in dienst zullen worden genomen en die meer plaats zullen bieden.

202010012

Mevrouw P. schrijft de bemiddelaar aan omdat ze heeft moeten vaststellen dat het verplicht dragen van het mondmasker op het openbaar vervoer van de MIVB veel te wensen overlaat. Ze ziet zichzelf als een persoon met een verhoogd risico en voelt zich niet veilig. De ombudsman kan dit alleen maar beamen: sinds het einde van het mooie weer zitten de voertuigen in de spits bomvol, bijna net als vóór de gezondheidscrisis. Maar omdat hij niet bevoegd is om in eerste lijn op te treden, bezorgt hij mevrouw P. de nodige contactgegevens om haar klacht bij de MIVB in te dienen.

202010022

Mevrouw P. neemt, onder andere, contact op met de ombudsdienst, omdat ze niet weet bij wie ze anders terecht kan. Een bewoner van haar psychiatrische instelling, de heer L., kreeg een boete omdat hij geen mondmasker droeg. De heer L. heeft grote psychische problemen en ze neemt het voor hem op. Er staan echter geen contactgegevens op het document dat de overtreder heeft ontvangen. Mevrouw P. heeft inmiddels de gegevens gekregen van de MIVB, waarmee ze ook contact had opgenomen. Het dossier kan dus worden afgesloten.

202011001

De heer D. richt zich tot de ombudsman naar aanleiding van een ongeval dat plaatsvond toen hij langs de werf van het toekomstige station Toots Thielemans aan het Zuidstation reed. Een losgeraakt geel-blauw hek kwam tegen het rechterportier vooraan van zijn bestelwagen terecht, waardoor die beschadigd geraakte, samen met de achteruitkijkspiegel rechts. Op het bord dat op de werf staat, wordt vermeld dat de werfverantwoordelijke de "ombudsman van de MIVB" is, zonder verdere verduidelijking. Na een zoektocht op internet vindt de heer D. de gegevens van de ombudsman van de MIVB, die echter enkel bevoegd is voor klachten van gebruikers. De ombudsman helpt de heer D. om de juiste gesprekspartner te vinden. Die blijkt de contactpersoon te zijn die bij problemen op de werf moet verwittigd worden. De ombudsman brengt de MIVB op de hoogte van de verwarring rond de titel "ombudsman", die verwijst naar twee totaal verschillende instanties.

202011002

Mevrouw A. klaagt over het gebrek aan controle op het verplicht dragen van het mondkmasker. Zij stond meermaals tegenover of naast mensen die geen mondkmaskers droegen en er was nergens een controleur aanwezig. De ombudsman legt uit dat het personeel van de MIVB niet bevoegd is om dit asociaal gedrag te bekeuren. Enkel beëdigde politieagenten zijn hiertoe gemachtigd. Het lijkt er echter op dat, net als in Vlaanderen, waar dit onlangs in voege is getreden, de Brusselse regering de MIVB-controleurs weldra zal machtigen om een administratieve boete op te leggen. De ombudsman raadt mevrouw A. aan om haar klacht door te sturen naar de dienst Klantenrelaties, die deze kan doorgeven aan de dienst die de patrouilles op het netwerk organiseert. Die kunnen reizigers vaker op hun plichten te wijzen wanneer zij de beschermingsmaatregelen niet naleven.

#### 14000 – Betreft een andere ombudsdienst

202001015

De heer V. klaagt dat het abonnement van zijn dochter op de bussen van De Lijn niet geactiveerd kon worden en vraagt de terugbetaling van de vervoersbewijzen die gedurende twee maanden per sms werden aangekocht. De ombudsdienst bezorgt de heer V. de gegevens van de klantendienst van de Lijn.

#### 21110 - Moeilijkheden om een vervoerbewijs te kopen

202001011

De MIVB weigert de heer K., die in Groot-Brittannië studeert, mee op te nemen in de schoolabonnementen van haar kinderen die in België zijn gebleven, en de heer K. wendt zich tot de ombudsdienst. Hij meent dat de MIVB de Europese richtlijnen overtreedt. De ombudsman antwoordt dat de MIVB een bijzondere dotatie van het Gewest ontvangt om een abonnement aan verlaagde prijs aan te bieden om de verplaatsingen van studenten te vergemakkelijken. De MIVB moet zich neerleggen bij de beslissingen van haar toezichthoudende overheid en de ombudsman heeft geen bevoegdheid om in dit dossier te bemiddelen.

202002015

De heer E. wendt zich tot de ombudsman omdat zijn verzoek om terugbetaling van een schoolabonnement op maandbasis, dat hij kocht in plaats van een schoolabonnement op jaarbasis, is geweigerd. De ombudsman antwoordt dat de MIVB dit soort fouten soms corrigeert, maar niet wanneer de abonnementsperiode is verstreken. De vervoersmaatschappij herinnert eraan dat bij elke validatie het type abonnement op het scherm verschijnt, samen met de geldigheidsdatum. De ombudsman stelt bovendien dat de baliemedewerker geen blunder heeft begaan, in tegenstelling tot wat de heer E.

beweert. Het is immers aan de klant om bij de aankoop van een abonnement een schoolattest voor te leggen.

202003012

Het geval van deze student is geen alleenstaand geval: in januari 2020 gaat hij naar een Bootik om zijn schoolabonnement voor één jaar te verlengen, maar vergeet zijn schoolattest. Daarop verkoopt de aangestelde hem een maandabonnement, dat onbruikbaar wordt na een maand. De student wil dat zijn abonnement wordt terugbetaald, maar de MIVB weigert een vervallen abonnement terug te betalen en wil het ook niet omzetten in een jaarabonnement dat in januari van start gaat. De MIVB is van mening dat de loketbediende niet alle soorten abonnementen aan verlaagde tarieven hoeft voor te stellen en dat het aan de begunstigde is om de nodige attesten te verstrekken om van een voorkeurtarief te genieten.

202004016

De heer V. gaat naar een Bootik om zijn 65+ kaart aan te vragen. Helaas heeft hij geen bankkaart, zegt hij, en door de gezondheidsmaatregelen aanvaardt de MIVB geen cash meer. Hij richt zich tot de ombudsman omdat, verklaart hij, contant geld een legaal betaalmiddel is. De bemiddelaar verkrijgt bij hoge uitzondering dat de heer V. via overschrijving kan betalen. Na wat administratieve besommeringen krijgt de heer V. zijn kaart per post toegezonden.

202006016

De heer G. is op 61-jarige leeftijd met pensioen gegaan en eist nu het voorkeurtarief voor 65-plussers van de MIVB. Hij heeft een aantal politieke figuren aangeschreven en stuurt een kopie van zijn brieven naar de ombudsman. De ombudsman legt uit dat de MIVB hier niet alleen over beslist, maar dat zij maatregelen neemt op grond van regeringsbeslissingen. Bovendien is de leeftijdsgrens van 65 jaar voor de toekenning van voordelen veralgemeend naar andere sectoren, waaronder de culturele sector, en uitgebreid naar andere openbaarvervoersmaatschappijen. Hij sluit daarmee dit dossier af.

202006017

Begin juni 2020 laadt mevrouw V. een jaarabonnement (499 euro) op haar Mobib-kaart. Als ze het een paar dagen later wil gebruiken, merkt ze dat het abonnement niet op haar kaart staat. De MIVB-diensten antwoorden dat ze haar abonnement op een oude kaart heeft geladen. Zij beweert echter dat er slechts één kaart verscheen bij het inloggen om haar abonnement te kopen. De BOOTIK van de Naamsepoort maakt daarop een duplicaat van het oude abonnement, waarvoor zij 10 euro moet betalen, hetgeen zij betwist, echter zonder resultaat. Daarop wendt ze zich tot de ombudsman. Blijkt dat in 2016 de nieuwe werkgever van mevrouw V. haar een abonnement heeft aangeboden. Ze gaf hem toen haar Mobib-kaart om op te laden maar de werkgever liet toen een nieuwe kaart maken in plaats van de persoonlijke kaart van mevrouw V. te gebruiken. Haar rijksregisternummer was dus niet gekoppeld aan de kaart van haar werkgever. Toen ze die kaart in juni 2020 via haar MIVB-account wilde herladen, vond ze enkel haar oude kaart terug, die inmiddels gedeactiveerd was. De MIVB vindt dat ze had moeten opmerken dat de cijfers niet overeenkwamen en weigert de terugbetaling of een commerciële gebaar. Helaas heeft de ombudsman geen dwingende macht en moet hij dit dossier afsluiten met een mislukking.

202007001

Mevrouw M. heeft haar maandabonnement op 30 juni herladen, maar de volgende dag bedenkt ze zich en kiest ze liever een 10-rittencontract, omdat ze beseft dat ze in de maand juli geen gebruik zal maken van haar abonnement. Omdat ze de MIVB niet kan bereiken, neemt ze contact op met de ombudsdienst, die haar in eerste lijn enkel de link kan bezorgen om contact op te nemen met de klantendienst. De ombudsman adviseert haar om geen ritten te valideren met haar abonnementskaart, want eenmaal deze gebruikt is, is geen terugbetaling mogelijk.

202007010

Medio juni herlaadt mevrouw D. haar jaarabonnement. Ze vraagt om het pas op 1 augustus te activeren. Begin juli maakt ze zich echter zorgen omdat haar abonnement niet geactiveerd is en neemt ze contact op met de ombudsman. De klantendienst heeft haar eerder gezegd dat ze had gevraagd om haar abonnement op 1 augustus te laten ingaan. De ombudsman moet dit antwoord dan ook bevestigen.

202007012

Mevrouw B. heeft talloze e-mails uitgewisseld met de dienst Klantenrelaties over het feit dat twee 10-rittencontracten, die ze een of twee jaar geleden heeft betaald, niet op haar Mobib-kaart staan. Mevrouw B. wil deze overzetten naar een andere Mobib-kaart, maar de MIVB weigert. Mevrouw B. vindt het betalingsbewijs voor deze vervoersbewijzen niet terug en ze begrijpt niet waarom de MIVB weigert die op te zoeken ... De ombudsman antwoordt dat hij niet bevoegd is om de bankgegevens van de MIVB te doorzoeken.

202008004

Mevrouw D. doet haar beklag over het feit dat zij haar vervoersbewijs tweemaal moest ontwaarden om tram 39 te nemen op station Montgomery, omwille van een defect deurtje. Zij richt zich rechtstreeks tot de ombudsdienst. Aangezien de ombudsman geen Mobib-kaarten kan testen en bovendien geen klachten in eerste lijn kan behandelen, adviseert hij mevrouw D. om contact op te nemen met de klantendienst, die, na verificatie, de rit kan eventueel terugbetalen.

202008005

Mevrouw S. doet een beroep op de ombudsdienst omdat zij er maar niet in slaagt om haar RVV-abonnement online te vernieuwen. Ze slaagt er ook niet in om een e-mail te sturen naar iemand die haar kan helpen. Ze hekelt ook het feit dat het nummer 070 232000 betalend is en dat ze zo lang moet wachten dat ze tenslotte afhaakt. De ombudsman begrijpt de ergernis van klagster en geeft haar een directe link om contact op te nemen met de afdeling Klantenrelaties, die haar zeker zal helpen.

202008010

Begin oktober 2019 koopt de heer T. een maandabonnement. Onmiddellijk na de betaling van dat abonnement, bedenkt hij zich en koopt hij een jaarabonnement. Op 31 december richt hij zich tot de klantendienst met de vraag om zijn maandabonnement terug te betalen. De klantendienst laat hem zien dat het bedrag van 49 euro contant is terugbetaald op het moment van de transactie, op 10 oktober. Pas acht maanden later, op 20 augustus, na een nieuwe klacht over hetzelfde onderwerp vanaf een ander e-mailadres, verneemt de heer T. de beslissing van de MIVB. Hij wendt zich hierop tot de ombudsdienst en beschuldigt de werknemer ervan het bedrag in zijn eigen zak te hebben gestoken. Er wordt een onderzoek gevoerd bij dienst Klantrelaties. Aangezien er heel wat tijd is verstreken tussen de klachten, is het evenwel onmogelijk om de waarheid te achterhalen. Digitale bewijsstukken blijven slechts twee maanden beschikbaar. De ombudsman moet de heer T. teleurstellen: hij kan niets meer voor hem doen.

202011006

De heer V. klopt voor de tweede keer aan bij de bemiddelingsdienst, met zijn klacht over het feit dat de plastic hoesjes die de chip van de Mobib-kaart moeten beschermen, zo moeilijk te verkrijgen zijn. Sinds half maart worden die niet meer verkocht in Bootik, wegens het verbod op cash transacties om gezondheidsredenen. De dienst Klantenrelaties had nochtans stellig verklaard dat er weldra een loket voor contante betalingen beschikbaar zou worden gesteld. Ze per post bestellen kost 7,5 euro, legt de heer V. uit: 2 euro voor 5 stuks, plus verzendingskosten. De ombudsman doet navraag bij de MIVB en verneemt dat de heer V. een gratis hoesje kan krijgen bij Bootik. Hij moet wel even op voorhand bellen om zeker te zijn dat ze nog voorradig zijn, want de voorraad is erg beperkt. De ombudsman geeft deze informatie door aan de klager.

### 21120 - Moeilijkheden om een voorkeurtarief te bekomen

202010010

De dochter van de heer E. studeert in Utrecht en volgt sinds het uitbreken van de pandemie lessen op afstand thuis. Ze komt niet in aanmerking voor een studentenabonnement, aangezien ze niet is ingeschreven aan een Belgische universiteit. Haar vader klaagt deze discriminatie aan bij de minister van Openbaar Vervoer en de ombudsman. Deze laatste die niet bevoegd is om de regelgeving uitgevaardigd door het Brussels Gewest ter discussie te stellen en stuurt de klacht daarom naar de dienst Klantrelaties van de MIVB. De dienst Klantrelaties deelt de ombudsdienst mee dat de advocaten van de MIVB ook werden geraadpleegd over deze wetgeving. In een bedankbrief van de moeder van de studente, verneemt de ombudsman dat de MIVB haar reglement op dit gebied heeft herzien: vanaf deze maand oktober komen diploma's van onderwijsinstellingen binnen de Europese Unie in aanmerking voor preferentiële schooltarieven in Brussel.

202012004

De heer S. kon geen schoolabonnement van de MIVB voor zijn zoon kopen, omdat het secretariaat van de school wegens drukte geen schoolattest kon bezorgen. Hij zag zich dus genoodzaakt om in oktober en november twee maandabonnements van 49 euro te kopen in plaats van één jaarabonnement van 50 euro. Hij wendt zich tot de ombudsdienst om toch een jaarabonnement te kunnen kopen en om de twee maandabonnements terugbetaald te krijgen. De ombudsman moet, na onderzoek van de omstandigheden, de conclusies van de dienst Klantenrelaties van de MIVB bijtreden, aangezien de MIVB niet de gevolgen kan dragen van een slecht georganiseerd secretariaat van een onderwijsinstelling. Het reglement bepaalt dat schoolabonnements enkel worden afgeleverd op vertoon van een regelmatig schoolattest. De ombudsman brengt de heer S. op de hoogte, die de weinig commerciële houding van de MIVB betreurt. Hij legt uit dat zijn zoon stage moest lopen in een ziekenhuis en dat het een verlenging van het academisch jaar 2019-2020 betrof. De ombudsman oordeelt dat de school in dat geval het nodige attest zeker had kunnen bezorgen. Hij sluit het dossier af.

### 21210 – Een saldo terugbetalen

202004010

Half april komt de eerste vraag binnen die rechtstreeks verband houdt met de "coronaperiode". Mevrouw C. kocht een maandabonnement van 14 maart tot 13 april, maar maakte tijdens de lockdown-periode helemaal geen gebruik van het openbaar vervoer. Zij vraagt nu de terugbetaling van haar abonnement, wat de MIVB weigert. De ombudsdienst verneemt van de MIVB dat er al verschillende gelijkaardige verzoeken zijn binnengekomen. Het bedrijf geeft aan alle vervoersmaatschappijen in België hetzelfde antwoord en er wordt beslist om zich aan de gebruikelijke terugbetalingsregels te houden. Maandabonnements zijn derhalve uitgesloten. Er is momenteel echter een onderzoek aan de gang en de MIVB houdt een inventaris bij van alle verzoeken. De ombudsman stelt mevrouw C. op de hoogte van deze mogelijkheid en geeft haar in elk geval de link om haar verzoekschrift in te dienen.

202004017

Mevrouw V. vraagt dat haar abonnement wordt terugbetaald omdat ze het niet heeft gebruikt tijdens de lockdown-periode. Ze verklaart evenwel verbaasd te zijn over de manier waarop de klantendienst van de MIVB het ongebruikte, terug te betalen deel, berekent. De ombudsman doet navraag bij de klantendienst en kan mevrouw V. uitleggen hoe de MIVB het verschuldigde bedrag precies berekent.

202005006

Mevrouw M. vraagt om haar jaarabonnement met twee maanden te verlengen wegens de lockdown-



periode, die, zo verklaart ze, de MIVB-diensten heeft verstoord. De ombudsman doet navraag bij de MIVB en moet het antwoord bevestigen dat aan mevrouw M. werd gegeven door de dienst Klantenrelaties, namelijk dat er geen uitzonderlijke procedure wordt toegepast om maand- of jaarabonnements op te schorten of te verlengen. De MIVB legt uit dat haar standpunt in lijn ligt met dat van andere openbaarvervoersmaatschappijen (NMBS, De Lijn, TEC), door het feit dat er sprake is van overmacht betreft en het netwerk vrijwel volledig beschikbaar is gebleven. De ombudsman deelt de heer M. mee dat hij geen bindende bevoegdheid heeft ten aanzien van de MIVB.

202005009

Op zijn verzoek kreeg de heer S. zijn RVV-abonnement terugbetaald. De voorwaarden werden toegelicht door de MIVB en de heer S. gaf zijn bankrekeningnummer door. De heer S. betwist echter het ontvangen saldo en wil terugkomen op zijn beslissing. De MIVB legt hem uit dat het abonnement tot aan de vervaldatum is opgezegd en dat dit spijtig genoeg niet ongedaan kan worden gemaakt. Helaas kan de ombudsman de heer S. in dit geval niet helpen, aangezien dit het huishoudelijk reglement is van de MIVB.

202005011

De heer J. heeft aan de MIVB gevraagd om de twee ongebruikte maanden van zijn jaarabonnement terug te betalen, wegens de verplichte lockdown in april en mei. De vervoersregels zijn echter duidelijk en de gebruikelijke procedure blijft van kracht: de opzegging van jaarabonnements is mogelijk op de datum van de aanvraag en niet met terugwerkende kracht en het saldo wordt gedeeltelijk terugbetaald. Het feit dat de heer J. niet heeft gereisd tijdens die periode, verandert niets aan de situatie. Bovendien hebben de Belgische vervoersmaatschappijen (NMBS, De Lijn en TEC) een akkoord gesloten om hun commerciële standpunt op elkaar af te stemmen.

202006001

De heer D. vroeg een Brussel-Air-premie nadat hij zijn kentekenplaat begin 2020 had laten schrappen. Aangezien hij tot 12 mei 2020 nog een abonnement had van zijn werkgever, maakte hij zich geen zorgen over het feit dat hij hieromtrent geen nieuws ontving. Toen hij hoorde dat zijn abonnement feitelijk op 1 januari 2020 was geactiveerd, vroeg hij om een commercieel gebaar om de activeringsdatum te verlaten. Na overleg met de dienst Klantenrelaties, zal de ombudsdienst de heer D. de terugbetaling van het persoonlijk abonnement, gaande van mei 2019 tot 1 januari 2020, voorstellen, volgens de voorwaarden van het huishoudelijk reglement van de MIVB.

202006002

Net als vele andere klanten, heeft de heer J. de MIVB verzocht om de terugbetaling van zijn ongebruikte abonnement tijdens de door de federale overheid verplichte lockdown-periode. De ombudsman stuurt de verantwoordelijke van de klantendienst een met redenen omkleed voorstel voor een commercieel gebaar dat hij legitiem acht. Het antwoord van de MIVB is duidelijk: de openbaarvervoersmaatschappijen van het land hebben zich aangesloten bij een standpunt dat rekening houdt met het feit dat de diensten nooit werden onderbroken en dat overmacht de netwerkstoringen rechtvaardigt (buiten de wil van de exploiterende maatschappijen om). Het is niet uitgesloten dat dit standpunt wordt herzien naarmate de gezondheidssituatie evolueert.

202006006

De heer G. wendt zich tot de ombudsdienst om zijn abonnement met drie maanden te verlengen, aangezien het niet werd gebruikt tijdens de lockdown-periode. De ombudsman kan niet in eerste lijn optreden. Hij adviseert de heer G. om zijn verzoek via de MIVB-website naar de dienst Klantenrelaties te sturen, zodat het gecodeerd en in de inventaris opgenomen wordt. Het is immers belangrijk dat alle aanvragen worden gecentraliseerd, voor het geval dat zou beslist worden om de geldigheidsduur te verlengen van de abonnements die niet zijn gebruikt tijdens de lockdown-periode.

202006011

De heer W. legt aan de ombudsman uit dat hij misleid werd door een werknemer van Bootik, die hem adviseerde later terug te keren om de resterende maanden van zijn jaarabonnement te laten terugbetalen, aangezien hij er een kreeg van zijn werkgever vanaf 1 juni. Dit advies kost hem echter 50 euro, want als hij zijn verzoek onmiddellijk had ingediend, dan was er een maand extra terugbetaald. De MIVB wil geen commercieel gebaar stellen omdat het abonnement werd gebruikt van 15 tot 29 mei. De ombudsman vraagt om enkele aanvullende toelichtingen in een poging om de heer W. te helpen, maar die laat niets meer van zich horen. De ombudsman sluit het dossier dus af.

202006012

Sinds mei oefent mevrouw I. druk uit op de dienst Klantrelaties, omdat ze vindt dat er ongeveer 60 euro te weinig is betaald naar aanleiding van haar verzoek om terugbetaling van haar jaarabonnement. De MIVB heeft haar terugbetaald volgens de geldende regels. Zij vraagt aan de ombudsman om haar zaak te bepleiten en eist dat rekening wordt gehouden met de lockdown-periode, gedurende dewelke zij geen gebruik kon maken van de diensten van de MIVB. De ombudsman antwoordt dat deze situatie een geval van overmacht is (buiten de wil van de MIVB om) en dat de dienstverlening niet werd onderbroken. De MIVB heeft de regels toegepast zoals beschreven in haar reglement. De ombudsman kan in dit geval niets doen.

202006015

De heer S. klaagt dat de terugbetaling van vervoersbewijzen voor 10 ritten, die hij bovendien tweemaal betaalde, geweigerd is. Hij betreurt het bovendien dat het vervangen van zijn oude Mobib-kaart - op vraag van de medewerker van de Kiosk Montgomery - niet gratis is. De ombudsman informeert hem over de praktische regelingen voor het vervangen van de Mobib-kaart, die een gegarandeerde duurzaamheid van 5 jaar heeft. Aangezien hij zelf niet beschikt over de nodige IT-tools om de historiek van de kaartstoringen te analyseren, adviseert hij de heer S. om contact op te nemen met de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

202007005

Net als vele andere abonnees, vraagt de heer J. de terugbetaling van de door de lockdown ongebruikte abonnementsperiode van twee maanden. De MIVB weigert dit, in overeenstemming met het gezamenlijk standpunt van de MIVB en de overige vervoersmaatschappijen betreffende de handhaving van de gebruikelijke terugbetalingsvoorwaarden voor jaarabonnements. Hierop wendt hij zich tot de ombudsman, van wie hij binnen 90 dagen een minnelijk voorstel verwacht, bij gebreke waarvan hij een klacht zal indienen bij de Economische Inspectie en de Rechtbank van Koophandel. De ombudsman brengt hem op de hoogte van de elementen die hij in zijn bezit heeft en van het feit dat hij in april een voorstel heeft gedaan om de geldigheidsduur van abonnementen, die tijdens de lockdown niet gebruikt werden, te verlengen. Dit voorstel wordt bestudeerd door de vervoersmaatschappijen, die, in hun antwoord op de verzoeken van hun klanten, niet uitsluiten dat zij hun commercieel beleid zullen aanpassen.

202007007

Mevrouw I. komt terug op haar eerdere verzoek van juni, betreffende de terugbetaling van haar abonnement, met de vraag of de MIVB haar standpunt heeft gewijzigd. De ombudsman bezorgt haar een samenvatting van de maatregelen die de openbaarvervoersmaatschappijen van België hebben genomen, samen met zijn voorstel om de geldigheidsduur van de abonnementen te verlengen. De MIVB heeft dit echter nog niet aanvaard.

202007009

Na een weigering van de MIVB om de twee ongebruikte 'lockdown'-maanden van het schoolabonnement van zijn zoon terug te betalen, richt de heer G. zich tot de ombudsdienst. De ombudsman antwoordt dat hij niet kan ingaan tegen de beslissing van de

openbaarvervoermaatschappijen van het land om de gebruikelijke regels voor de terugbetaling van jaarabbonnementen te handhaven.

202008002

De heer T. vraagt net als vele abonnees om zijn abonnement en dat van zijn vrouw te verlengen met het aantal dagen lockdown. De ombudsman stuurt hem hetzelfde antwoord als aan alle andere verzoekers, namelijk dat de openbaarvervoersmaatschappijen zijn overeengekomen om de gebruikelijke regels inzake de terugbetaling van abonnementen te handhaven. De situatie is immers het gevolg van overmacht en de dienst werd niet onderbroken.

202008011

De heer B. vraagt om bemiddeling naar aanleiding van een geschil tussen hem en de MIVB. Zoals vele klanten voor hem, vroeg de heer B. begin mei om een commercieel gebaar, omdat hij geen gebruik had kunnen maken van de MIVB-diensten tijdens de lockdown. De MIVB antwoordde daarop dat de algemene voorwaarden van toepassing blijven. De ombudsman kan niet anders dan het antwoord te herhalen dat hij ook aan de andere klagers gaf, namelijk dat de openbaarvervoersmaatschappijen van België de afspraak hebben gemaakt dat zij niet zullen afwijken van de gebruikelijke terugbetalingsvoorwaarden. Het verkeer werd namelijk niet onderbroken en het criterium overmacht kan worden ingeroepen, zoals in heel wat andere betrokken sectoren.

202008015

De heer S. heeft geen antwoord van de MIVB gekregen op zijn verzoek om een compensatie te krijgen van een deel van de niet opgenomen abonnementsgelden als gevolg van de lockdown. De ombudsman stuurt hem hetzelfde met reden omklede antwoord als naar de andere correspondenten, namelijk dat de dienstverlening weliswaar beperkt werd door overmacht naar aanleiding van de maatregelen ter bescherming van de volksgezondheid, maar nooit stopgezet. De openbaarvervoersmaatschappijen hebben in onderling overleg beslist om de gebruikelijke terugbetalingsvoorwaarden voor abonnementen te handhaven. De ombudsman herinnert eraan dat hij niet bevoegd is om in deze besluitvormingsprocessen in te grijpen.

202009001

Mevrouw L. bezorgt de ombudsdienst voor advies een e-mailuitwisseling met de MIVB. Het betreft een verzoek tot verlenging van haar seniorenabonnement, dat eind november afloopt en dat ze pas tot eind februari heeft gebruikt. Ze maakt van de gelegenheid gebruik om te vragen wat er gebeurt met de belofte van de Brusselse regering om het openbaar vervoer gratis te maken. De ombudsman zet het standpunt van alle openbaarvervoersmaatschappijen uiteen, dat gebaseerd is op het feit dat de gezondheids crisis een geval van overmacht is, dat los staat van de wil van de onafhankelijk van de operatoren. Bovendien werd de dienst verzekerd gedurende de volledige lockdown. Wat het gratis openbaar vervoer betreft, bevestigt de ombudsman dat de bepaling inderdaad voorzien is in het regeerakkoord, maar dat de datum van inwerkingtreding niet nader bepaald is.

202009002

Het begin van het schooljaar lijkt gepaard te gaan met een zekere budgettaire krapte, want amper enkele dagen later ontvangt de ombudsdienst een tweede verzoek tot compensatie wegens het niet gebruiken van een RVV-abonnement tijdens de lockdown. Nadat de MIVB dit weigerde, wendde mevrouw K. zich tot de ombudsdienst met het verzoek om het voorgenoemde vervoersbewijs te verlengen. Ze benadrukt haar moeilijke financiële situatie en het feit dat het voor haar om een groot bedrag gaat. De ombudsman kan niet anders dan het standpunt van de MIVB te onderschrijven en legt dit uit aan mevrouw K. Hij benadrukt daarbij dat het een kwestie van eerlijkheid is tegenover de andere reizigers.

202012008

De heer C. wendt zich tot de ombudsdienst om te vragen om het 'seniorenabonnement' van zijn echtgenote en hemzelf te verlengen. De MIVB weigert de terugbetaling. De ombudsman antwoordt dat hij al veel vragen in die zin heeft gekregen naar aanleiding van de verplichte lockdown, maar dat de terugbetalingsregels van de MIVB ongewijzigd blijven. De pandemie wordt immers als overmacht beschouwd en de dienst is voor bijna 100 procent operationeel gebleven, ook al is het gebruik beperkt gebleven als gevolg van de door de federale overheid uitgevaardigde regels. De ombudsman kan geen gevolg geven aan het verzoek van de heer C., die hiervan akte neemt. Hij stelt zich evenwel vragen bij de objectiviteit van de ombudsman vanwege zijn professioneel verleden, hetgeen hij aan de kaak zal stellen bij een bevriende journalist, verklaart hij.

#### 21220 – Terugbetaling overtollige ontwaardingen

202010011

De heer M. heeft contact opgenomen met de dienst Klantrelaties van de MIVB omdat hij beweert 5 ritten te hebben "verloren" vooraleer uiteindelijk de deurtjes van metrostation Ceria opengingen. Hij maakt erg regelmatig de rekening van zijn trajecten aangezien hij heeft beslist om 10-rittenkaarten te kopen om zich naar zijn opleidingsplaats te begeven. Deze uiterst nauwkeurige rekening komt niet overeen met het totale aantal validaties op zijn kaarten. De MIVB heeft ermee ingestemd om twee ritten terug te betalen, omdat daar geen twijfel kan zijn. Voor de andere wendt hij zich tot de ombudsman, die, op aandringen van de heer M., de validaties vanaf het begin overloopt. De heer M. krijgt de DPO-gegevens met de ontwaardingen die gedurende 6 maanden zijn uitgevoerd. Blijkt dat er op 22 september 3 ritten zijn verrekend in plaats van één. De klantendienst laadt op 12 oktober twee ritten op de kaart. De ombudsman legt aan de heer M. uit hoe hij die kan terugvinden via de Go-Easy-software van de MIVB en sluit dit dossier af.

#### 21230 – Defect toestel of vervoerbewijs

202004005

Bootik Zuid heeft mevrouw G. aangeraden om tien ritten op haar Mobib-kaart te laden, waarop al haar abonnement staat, omdat de metrodeurtjes weigerden open te gaan. Maar dan merkt ze dat haar kaart wel weer werkt met haar abonnement. Ze vraagt dat deze ritten haar worden terugbetaald, aangezien ze die niet meer nodig heeft. Gezien de omstandigheden die verband houden met een tijdelijke storing, stemt de MIVB ermee in om het advies van de ombudsman te volgen en de door mevrouw G. betaalde som van 14 euro terug te betalen.

#### 21310 - Niet gevalideerd

202001001

De ritkaart van de heer S. bleek na een controle op lijn 8 niet te zijn ontwaard. Hij beweert echter dat hij zijn vervoerbewijs wel degelijk op het valideertoestel heeft geplaatst en dat hij het groene lampje heeft zien oplichten. De ombudsdienst neemt contact op met de dienst Inbreuken van de MIVB. Die bevestigt dat de reiziger verantwoordelijk is voor de ontwaarding van zijn vervoerbewijs en dat bij analyse van zijn kaart geen poging tot ontwaarding kan worden vastgesteld. De toeslag blijft dus van toepassing en de ombudsman heeft geen argument om de MIVB van standpunt te doen veranderen. Hij raadt de heer S. aan om het verschuldigde bedrag te betalen, om onnodige kosten te vermijden.

202001005

Na zijn kaart met 10 ritten opgeladen te hebben, is de heer C. door de poortjes van station Roodebeek gestapt; de poortjes zijn opengegaan en de klant is tot Merode gereisd, waar controleurs hebben vastgesteld dat de rit niet van zijn kaart is gegaan. De heer C. is beëdigd veiligheidsagent en

trouwe klant. Hij is er niet over te spreken dat men staande houdt dat hij een zwartrijder is. Hij verzamelt al zijn e-mails en legt zijn geval voor aan de ombudsdienst. In zijn betoog herinnert de ombudsman eraan dat dit technisch probleem - namelijk dat de poortjes opengaan maar dat er geen communicatie tot stand komt tussen de ontwaarder en de kaartchip - al een paar keer naar voren is gebracht en dat het raadzaam zou zijn om hiermee rekening te houden. De dienst Inbreuken wordt verzocht de kaart te onderzoeken. Na onderzoek beslist de dienst om de toeslag te annuleren. De ombudsman deelt het goeie nieuws mee aan de heer C.

202001006

Drie inwoners van de regio Luik begeven zich naar Brussel tussen kerst en nieuwjaar. Ze luisteren naar het mobiliteitsadvies en parkeren hun auto op de Heizel, kopen 6 tickets en nemen de metro naar het stadscentrum. Bij hun terugkeer van "Winterpret" begeven zij zich te voet naar het Centraal Station om er de metro te nemen naar de Heizel. Ze kunnen echter nergens een poortje of valideertoestel vinden om hun 3 retourtickets te ontwaarden. Ze dalen af naar het perron, in de veronderstelling dat ze er daar wel zullen tegenkomen. Ze stappen in de metro richting Heizel en worden tegengehouden door de controleur. Er worden drie processen-verbaal opgesteld. De gelegenhedsreizigers willen verhaal halen bij de dienst Inbreuken, die echter niet plooit. Ze roepen daarop de hulp in van de ombudsman, die meteen overtuigd is van hun goede trouw. Hij bepleit hun zaak door te stellen dat zij niet alleen de omgeving niet kennen, maar dat de valideertoestellen niet erg zichtbaar zijn in het Centraal Station, precies op de plaats waar geen poortjes staan. De dienst Inbreuken stemt in met een vermindering van de toeslag op de prijs van de rittenkaart.

202001009

De heer S. heeft station De Brouckère verlaten aan boord van bus 63 richting Madou. Bij de controle blijkt dat de geldigheidsduur van het ticket met 5 minuten is overschreden. De heer S. vraagt aan de ombudsdienst om zijn zaak te verdedigen, aangezien zijn bus vastzat in het verkeer. De ombudsman vindt het vreemd dat een bus meer dan een uur (65 minuten) over dit korte traject doet, temeer omdat het 2 januari in de namiddag is. Hij vraagt daarom aan de heer S. om dit te verduidelijken en om een scan van zijn kaart te bezorgen, zodat de dienst Inbreuken het juiste uur kan achterhalen waarop hij op de bus is gestapt. Helaas verklaart de heer S. niet alleen dat hij meer dan 20 minuten op Madou is gebleven en zo het opgegeven uur heeft overschreden, maar dat hij bovendien zijn kaart is kwijtgespeeld. Hierop sluit de ombudsman dit dossier. Hij brengt de heer S. hiervan op de hoogte.

202001013

Mevrouw P. intervenueert voor haar dochter, die op 8 december 2019 werd bekeurd, hoewel haar vader via internet een schoolabonnement had gekocht. Het betalingsbewijs wordt voorgelegd. Zij is overtuigd van haar goede trouw en betaalt 10 euro. Zij denkt dat hiermee de procedure gesloten is, maar de MIVB gaat niet akkoord, omdat er op de Mobib-kaart geen validatie werd waargenomen. Uit het onderzoek op vraag van de ombudsman, stelt de dienst Inbreuken vast dat er een probleem is met de synchronisatie met het valideertoestel. Het dossier wordt geseponneerd en de ombudsman brengt mevrouw P. hiervan op de hoogte.

202001014

Mevrouw E. werd bekeurd omdat haar RVV-maandabonnement van 8,10 euro is verlopen. Ze had het echter zoals elke maand aan een MIVB-terminal opgeladen, maar het werkte niet goed en gaf een schadeticket, waarvan mevrouw E. de betekenis niet begreep. Pas nadat ze een boete had gekregen, ging ze naar de Bootik waar haar werd geadviseerd beroep aan te tekenen. De ombudsdienst vraagt een technisch onderzoek. Daaruit blijkt dat de storing veroorzaakt is door de verkoopautomaat. De dienst Inbreuken erkent dat de bekeuring het gevolg is van een slechte codering, maar oordeelt dat de klant rekening had moeten houden met het schadeticket. Aangezien het bedrag van het abonnement van de rekening van de klant werd gehaald, dacht zij ter goeder trouw dat zij in orde was. De MIVB gaat akkoord met een toeslag van 10 euro, rekening houdend met de verschillende argumenten.

202001017

Mevrouw M., een Spaanse studente, heeft een bus genomen aan halte Troon, richting randgemeenten. De bus was overvol en ze geeft toe dat ze langs de achterdeur is ingestapt om de bus niet te missen. Ze begeeft zich vervolgens geleidelijk aan naar voren om haar Mobib-kaart te ontwaarden. Wanneer ze er uiteindelijk geraakt, is de bus al aan halte Wetenschap, die erg dicht bij de vorige halte ligt. Er stappen controleurs op de bus. Ze verplichten haar om uit te stappen en bekeuren haar. De jonge dame betwist het pv ter plaatse, omdat zij haar kaart heeft gevalideerd. Twee maanden later ontvangt zij bij haar terugkeer in Spanje een aanmaning van een Spaans advocatenkantoor, tot betaling van een toeslag van 107 euro, vermeerderd met administratieve kosten, wat het totale bedrag op 306 euro brengt. Zij richt zich tot de ombudsdienst, die de dienst Inbreuken van de MIVB om inlichtingen vraagt. Uiteindelijk blijkt dat er sprake was van recidive. Het verschuldigde bedrag wordt vastgesteld op 214 euro. De ombudsman adviseert mevrouw M. om de verschuldigde toeslag te betalen, hetgeen zij belooft te doen.

202001018

De heer C. is student en houder van een schoolabonnement voor een jaar. Tijdens een controle blijkt dat hij zijn vervoersbewijs thuis heeft laten liggen. Daarop krijgt hij van de controleur een verzoek tot betaling van 10 euro. Hij betaalt deze som diezelfde dag nog. Twee dagen later ontvangt hij van de MIVB een verzoek tot betaling van hetzelfde bedrag. Hij negeert dit uiteraard, aangezien hij de betaling al heeft uitgevoerd. Twee weken later ontvangt hij een nieuwe brief van de MIVB, met het verzoek tot betaling van 107 euro wegens het verstrijken van de vastgestelde termijn voor de betaling van de toeslag van 10 euro. Hij reageert hierop met de mededeling dat hij de 10 euro toeslag reeds heeft betaald en legt het betalingsbewijs voor. Zijn e-mailbericht blijft onbeantwoord. Hij ontvangt vervolgens een aanmaning tot betaling van de boete van de gerechtsdeurwaarder. De heer C. richt zich daarop tot de ombudsman, die bij de dienst Inbreuken de zaak van de heer C. bepleit, met het argument dat hij de betaling te snel heeft uitgevoerd. Na onderzoek bevestigt de MIVB dat zij de 10 euro heeft ontvangen. Het dossier wordt gesloten. De ombudsman brengt de heer C. hiervan op de hoogte.

202001021

De heer L. schrijft naar de ombudsman dat hij bekeurd werd, terwijl hij een trouwe abonnee is. Hij was op weg naar zijn werk en was van plan zijn abonnement, dat de dag voordien was afgelopen, tijdens zijn rit te herladen. Helaas werd hij gecontroleerd en bekeurd vooraleer hij dit in orde kon maken. De ombudsman vraagt toelichtingen aan de dienst Inbreuken van de MIVB en verneemt dat het abonnement van de heer L. al meer dan drie weken verlopen is. In deze omstandigheden heeft de ombudsman geen argumenten om hem te verdedigen. Hij sluit het dossier en brengt de klager op de hoogte.

202002001

Mevrouw D. stapt op tram 93 op het Louizaplein. Ze heeft net de tijd om haar kaart te pakken en haar validatie te voltooien als de controleurs opstappen aan halte Poelaert. Ze wordt bekeurd maar betwist dit, omdat haar kaart niet alleen geldig, maar ook ontwaard is. Ze richt zich tot de ombudsman, die de goede trouw van zijn klant probeert aan te tonen. De tram doet er namelijk hooguit tien seconden over om de 200 meter tussen de twee haltes af te leggen. Ondanks het feit dat mevrouw D. een gunstige voorgeschiedenis heeft, blijft de afdeling Inbreuken bij haar standpunt, omdat de reizigster nooit abonnee is geweest en die dag met een vervoerbewijs reisde dat was opgeladen op een niet-gepersonaliseerde Mobib-kaart. Bovendien herinnert de MIVB eraan dat de kaart onmiddellijk moet worden gevalideerd bij het instappen in het voertuig. De ombudsman moet de overtreding dan ook bevestigen bij mevrouw D., maar betreurt niettemin dat dit type controles op zeer korte afstand van de vorige halte plaatsvindt, temeer omdat het een druk bezochte halte betreft.

202002003

De heer O. komt tussenbeide voor zijn dochter die een kaart met geldige ritten had; ze ging met haar kaart langs de ontwaarder zodra ze in het voertuig stapte, maar ze zag niet dat het groene lampje niet ging oplichten en dat haar kaart dus niet was gevalideerd. De heer O. betwist het proces-verbaal dat zijn dochter heeft gekregen en vraagt de dienst Inbreuken om het valideertoestel te controleren. De overtreding wordt bevestigd, waarop de heer O. zich tot de ombudsman richt. Na een technisch onderzoek bevestigen de MIVB-diensten dat alle valideertoestellen van de betrokken tram normaal functioneerden. De MIVB is van mening dat de reiziger zelf verantwoordelijk voor de correcte validatie, die wordt aangegeven door een licht- en geluidssignaal. Onoplettendheid is voor de MIVB geen geldig argument om niet te betalen. De heer O. is ontevreden over dit besluit. Hij stelt het bestaan van technische rapporten over het functioneren van de valideertoestellen in vraag en verklaart tegenover de ombudsman dat hij voortaan zo weinig mogelijk gebruik zal maken van de diensten van de MIVB.

202002004

De heer A. heeft een proces-verbaal gekregen wegens het niet ontwaarden van zijn vervoerbewijs. Hij geeft toe dat hij is gaan zitten nadat hij achter de bus aan was gerend en een boete heeft gekregen vooraleer hij zijn vervoerbewijs had ontwaard. De ombudsman neemt contact op met de dienst Inbreuken, die bij zijn standpunt blijft, omdat de reis onmiddellijk bij het instappen gevalideerd moet worden. De ombudsman brengt de heer A. op de hoogte, die verklaart de gevraagde toeslag te hebben betaald, ook al is hij het volstrekt niet eens met de beslissing die hem aangaat.

202002008

De heer M. krijgt een boete omdat zijn kaart met meer dan 10 ritten niet correct werd gevalideerd bij het aanbieden aan twee valideertoestellen. Hij richt zich tot de ombudsdienst met het verzoek om een tussenkomst in zijn voordeel en geeft tevens aan dat zijn dossier ter invordering naar de gerechtsdeurwaarders is gestuurd. De ombudsman kan niet anders dan het standpunt van de MIVB te bevestigen, aangezien de reiziger verantwoordelijk is voor het ontwaarden van zijn vervoersbewijs. De heer M. had zich tot de trambestuurder moeten richten om een vervangend vervoerbewijs te kopen. Omdat dit dossier nu in handen is van de gerechtsdeurwaarders, kan de ombudsdienst niets meer ondernemen. Hij informeert de heer M., die verklaart dat hij een advocaat onder de arm zal nemen om zich te verdedigen.

202002013

De heer R. schrijft naar de ombudsdienst op advies van een controleur die hem een bekeuring heeft gegeven. Hij vergat zijn kaart te ontwaarden uit verstrooidheid. Nochtans stonden er nog drie ritten op. Hij is al 30 jaar een vaste gebruiker en vraagt om begrip van de dienst Inbreuken. De dienst toont geen begrip. De ombudsman moet het standpunt van de MIVB bevestigen, aangezien verstrooidheid geen reden kan zijn om niet te betalen. Hij brengt de heer R. hiervan op de hoogte. Hij zou willen dat controleurs stoppen met beboete reizigers wijs te maken dat de kans groot is dat hun "boete zal worden ingetrokken als het om een vergetelheid of eerste inbreuk gaat".

202002016

De ombudsdienst kan de heer D., die geen Mobib-kaart kon kopen wegens een defect aan de verkoopautomaat van halte Miroir, niet helpen. De heer D. stapte op tram 9 met de bedoeling om zich in regel te stellen bij aankomst in Simonis, maar werd bekeurd. De ombudsman bevestigt de beslissing van de MIVB, die gebaseerd is op het feit dat er kaartjes te koop zijn in de tram.

202002018

Mevrouw M. kreeg een boete omdat ze haar kaart niet kon ontwaarden in het vertrekstation, De Brouckère, waar werken aan de gang zijn; ze deelt de ombudsdienst mee dat de controleur die haar in Stockel een bekeuring gaf, inderdaad toegaf dat de situatie in De Brouckère ingewikkeld is. De

ombudsman bepleit haar zaak in die zin bij de dienst Inbreuken. Inmiddels heeft mevrouw M. de som van 107 euro aan de MIVB gestort, omdat de betalingstermijn overschreden was. Na onderzoek erkent de dienst Inbreuken dat er inderdaad problemen zijn met het valideren als gevolg van de werkzaamheden. Er wordt 97 euro teruggestort aan mevrouw M.; er wordt 10 euro afgehouden voor administratieve kosten. De ombudsman geeft de informatie door aan mevrouw M. en sluit het dossier.

202002019

Mevrouw S. werd beboet toen ze naar Rogier ging om haar abonnement op te laden. Omdat ze op dezelfde dag een betalingsbewijs heeft voorgelegd, vraagt ze om deze boete in te trekken. Helaas is de MIVB onverzettelijk. Een paar dagen voor het einde van de geldigheidsduur van een abonnement, krijgt de klant immers een speciaal geluidssignaal te horen telkens hij zijn kaart ontwaardt, als waarschuwing dat hij zijn vervoersbewijs moet opladen. Hij heeft dan voldoende tijd om dit te regelen voor de volgende ritten. De ombudsman brengt mevrouw S. op de hoogte en sluit zijn dossier.

202002021

Mevrouw K. protesteert tegen de toeslag die ze moest betalen terwijl de controleur het valideertoestel niet eens controleerde. Het toestel werkte blijkbaar niet goed, aangezien haar kaart niet werd gedebiteerd. Ze betreurt het dat de dienst Inbreuken, waarmee ze al contact heeft gehad, geen rekening houdt met de voorgeschiedenis van de klant en haar goede trouw als men een vaste gebruiker. De ombudsman doet navraag bij de MIVB-diensten, die alle valideertoestellen aan boord controleren. De ombudsman informeert mevrouw K., die inmiddels de toeslag heeft betaald, verneemt hij. De ombudsman betreurt het dat de agenten de valideertoestellen niet ter plaatse controleren op het moment van de bekeuring, zodat er geen twijfel mogelijk is.

202002024

De heer G. is een regelmatige klant met een jaarabonnement. Wanneer zijn Mobib-kaart aan opladen toe is voor het volgend jaar, beslist hij om dit een paar dagen te wachten, aangezien hij nog wacht op zijn beroepskaart, waarmee hij van plan is zijn abonnement te betalen. Ondertussen laadt hij twee contracten van 5 ritten op zijn kaart. Helaas lijkt het erop dat er bij deze verrichting iets fout is gelopen, want bij een controle blijkt dat hij zwart rijdt. De heer G. roept de ombudsman ter hulp. Het verbaast hem dat de dienst Inbreuken geen rekening houdt met het feit dat hij een abonnee is, die weliswaar een onvrijwillige fout heeft gemaakt. De ombudsman vraagt aan de MIVB om het regelmatig gebruik van de vervoerskaarten van de heer G. te controleren. Na deze controle stemt de dienst Inbreuken ermee in om de toeslag te verlagen tot 10 euro. De ombudsman informeert de heer G. dat de toeslag, die hij inmiddels had betaald, zal worden terugbetaald.

202002025

De heer M. richt zich tot de ombudsman voor een kennis en steuntrekkende van de OCMW van Elsene, die een MIVB-abonnement heeft gekregen dat geldig is tot mei 2020. Deze kennis kon bij een controle geen vervoersbewijs voorleggen omdat ze haar Mobib-kaart thuis vergat; de MIVB stuurde hierop een aanmaning om de in dit geval verschuldigde toeslag van 10 euro te betalen binnen de 15 dagen. De post raakt echter zoek bij een buurman, die hem twee dagen na het verstrijken van de betalingstermijn bezorgde, waardoor de toeslag werd verhoogd tot 107 euro. De heer M. vraagt om toegeeflijk te zijn ten aanzien van deze kansarme kennis. De ombudsman voert als argument aan dat de persoon een jaarabonnement heeft en dat het oneerlijk zou zijn haar te beboeten voor een paar dagen vertraging, waarvoor zij overigens niet verantwoordelijk is. De MIVB had de vraag van de ombudsman wel verwacht en de betaling van 10 euro al aanvaard, zodat het dossier kon worden gesloten.

202003002

Mevrouw A. is studente. Ze dacht haar schoolabonnement op te laden aan een automaat door het bedrag van 49 euro te betalen, wat in werkelijkheid overeenkomt met een maandabonnement.



Wanneer die maand om is, wordt ze gecontroleerd. Aangezien ze haar kaartje niet bij zich heeft, betaalt ze 10 euro in de overtuiging dat ze nu in orde is. Nadat ze een betalingsbericht voor het saldo ontvangt, begeeft ze zich naar een Bootik, waar de fout wordt opgemerkt. De ombudsdienst kan niets doen voor mevrouw A., omdat ze had kunnen opmerken dat haar maandabonnement verlopen was door het te valideren. Bovendien staat op de automaten goed aangegeven dat wie een schoolabonnement voor één jaar wenst te kopen, vooraf een studentenattest naar de MIVB moet sturen. Pas dan krijgt de gebruiker toegang tot de functionaliteiten studentenabonnement op de automaten.

202003004

Een jongedame, mevrouw N., reist voor het eerst naar Brussel; wanneer ze uit de trein stapt, koopt ze een buskaartje, niet wetende dat dit kaartje nog moet worden ontwaard. Aan halte Belgica wordt ze in het kader van een FIPA-operatie van de MIVB en de federale politie gecontroleerd en beboet. Haar moeder betaalt 10 euro, in de veronderstelling dat ze zich zo in regel stelt, maar de MIVB eist 97 euro extra. De moeder richt zich nu tot de ombudsman en verklaart dat een politieagent die aan de operatie deelnam, bereid is te getuigen dat reizigster ter goeder trouw handelde. De ombudsman slaagt erin om, op basis van het betreffende ticket en het proces-verbaal van de politie-inspecteur met wie hij contact heeft opgenomen - en waarin ook staat dat de controle heeft plaatsgevonden in het Fran, een taal die het meisje niet verstaat - de MIVB te overtuigen om het dossier te sluiten op basis van de door de moeder van mevrouw N. reeds betaalde som van 10 euro.

202003005

Mevrouw D. wendt zich tot de ombudsdienst, omdat de dienst Inbreuken van de MIVB geen rekening houdt met haar argumenten om te rechtvaardigen dat ze haar vervoersbewijs niet heeft kunnen valideren aan het station Bockstael. De poortjes stonden open en ze dacht dat het netwerk die dag uitzonderlijk gratis was, beweert ze. Bovendien wilde ze toch een kaartje kopen bij een automaat, maar die bleken defect. De ombudsdienst vraagt een technisch onderzoek om deze bewering te verifiëren; de conclusie is dat beide toestellen werken. Slechts één automaat was heel even buiten dienst, gedurende amper 2 minuten. Ondanks het feit dat mevrouw D. nooit enige overtreding heeft begaan op het MIVB-net, wordt de toeslag gehandhaafd, omdat de MIVB eraan herinnert dat reizigers niet mogen reizen zonder zich ervan te vergewissen dat ze over een geldig vervoersbewijs beschikken. De ombudsman brengt mevrouw D. hiervan op de hoogte.

202003007

Mevrouw C. vraagt hulp aan de ombudsman voor een incident waarvan zij het slachtoffer werd tijdens een controle. Zij ondervond laatst een probleem met haar Mobib-kaart, waarop zij niet lang daarvoor 10 ritten had geladen, en richtte zich daarop tot de trambestuurder. Naar verluidt verklaarde de bestuurder dat "het goed was voor deze keer" maar dat zij snel haar defecte kaart moest omruilen. Een paar haltes later werd mevrouw C. gecontroleerd en beboet. Bovendien beweert mevrouw C. dat ze op zodanige wijze verbaal is mishandeld dat ze aarzelde om een klacht in te dienen wegens racistische opmerkingen. De feiten die de klager naar voren brengt, zetten de ombudsman ertoe aan de hiërarchie van de controleurs aan te spreken om een intern onderzoek in te leiden. Tegelijkertijd en rekening houdend met de foute informatie die de trambestuurder gaf, vraagt de ombudsman dat de dienst Inbreuken rekening houdt met het technisch defect van de kaart. De MIVB verklaart echter dat de kaart van mevrouw C. na de controle meermaals is gebruikt, wat een defect uitsluit. Bovendien heeft mevrouw C. in haar betoog gezegd dat haar kaart al meer dan een week niet goed werkte. Hierop antwoordt de MIVB dat als dit het geval was, de vrouw haar kaart in een verkooppunt had moeten laten controleren. De MIVB weigert op grond hiervan de toeslag te schrappen en de ombudsman brengt mevrouw C. hiervan op de hoogte.

202003008

De heer K. richt zich tot de ombudsdienst namens zijn zoon, die naar Brussel reisde en twee kaartjes

- voor de heen- en terugreis - van de MIVB kocht. Bij een controle op de terugreis, grijpt de jongeman eerst het kaartje dat hij op de heenreis heeft gebruikt. Nog voor de jongeman het retourkaartje uit zijn zak kan nemen, geeft de ongeduldige agent hem een boete. De jongeman begreep niet meteen wat de agent bedoelde, omdat het gesprek in het Frans werd gevoerd. Bij zijn brief stuurt de heer K. de twee kaartjes naar de ombudsman. Die blijken na onderzoek door de dienst Inbreuken beide correct ontwaard te zijn. De toeslag wordt dus geannuleerd en de diensten van de MIVB vergoeden het bedrag van 107 euro dat de heer K. ondertussen had betaald.

202003009

De heer E. roept de hulp in van de ombudsdienst omdat hij naar eigen zeggen werd gecontroleerd net toen zijn abonnement de dag voordien vervallen was. Het proces-verbaal dateert van begin december omdat, althans volgens de heer E., de post bij de buurman is zoekgeraakt. De heer E. vraagt om begrip en zegt dat hij zijn abonnement een paar minuten na de bekeuring heeft opgeladen. De ombudsman verneemt tijdens zijn onderzoek echter dat het abonnement al meerdere dagen vervallen was en dat, gezien de tijd die is verstreken sinds de bekeuring, het dossier voor invordering in handen is van de gerechtsdeurwaarders. Bovendien gaat het om een tweede bekeuring in minder dan twee jaar. De ombudsman moet bevestigen dat het standpunt van de MIVB ongewijzigd blijft. Hij adviseert de heer E. om een gespreide betaling te vragen.

202003015

De heer P. neemt contact op met de ombudsman namens zijn zoon, die eind december een bekeuring kreeg. Zijn zoon is abonnee en heeft het bedrag van 10 euro toeslag betaald, een bedrag dat hij al niet gerechtvaardigd vindt, waarbij hij als argument aanhaalt dat als je je rijbewijs vergeet, je het achteraf gewoon aan de politie moet voorleggen en dan geen boete hoeft te betalen. De heer P. vraagt de ombudsman om hulp, omdat hij een brief van de deurwaarder heeft gekregen met het verzoek om de toeslag te betalen, die volgens de MIVB niet betaald werd. De ombudsman vraagt de dienst Inbreuken van de MIVB om dit dossier te bekijken. Na onderzoek blijkt dat de zoon van de heer P. inderdaad een geldig abonnement heeft en dat hij de verschuldigde toeslag voor het niet valideren van zijn vervoersbewijs inderdaad heeft betaald. De gestructureerde mededeling ontbrak echter en er was geen link gemaakt tussen de betaling en het betreffende dossier. De procedure wordt stopgezet.

202003016

Mevrouw K. werd gecontroleerd en beboet in station Schuman, omdat haar kaart niet gevalideerd was aan de Naamsepoort, waar de deurtjes openstonden. Ze beweert dat ze haar kaart nochtans zoals gewoonlijk voor de terminals heeft gehouden. De controleur stelde haar bovendien gerust, door te bevestigen dat de deurtjes in dat station vaak defect zijn. De ombudsman vraagt een expertise van de valideertoestellen van Naamsepoort op het moment dat mevrouw K. ervoor stond. Daaruit blijkt dat de deurtjes inderdaad geblokkeerd waren, maar dat de valideertoestellen wel degelijk werkten. De MIVB oppert dat de reizigster haar kaart waarschijnlijk te snel heeft voorgehouden, waardoor het traject niet van haar kaart werd afgetrokken. De MIVB handhaaft de toeslag, hetgeen de ombudsman betreurt omdat de zwaarte van de boete geen rekening houdt met het feit dat de reizigster een vaste klant is.

202003018

De zoon van de heer G. heeft een schoolabonnement dat geldig is tot november 2020, maar heeft dat op 15 januari niet bij zich en wordt beboet. Op 25 maart neemt de heer G. contact op met de ombudsdienst omdat hij een brief heeft ontvangen van het kantoor van gerechtsdeurwaarders Moderato, dat een bedrag van 214 euro vordert. Hij had eerder, op 26 januari, een e-mail naar de MIVB geschreven met het verzoek om het bedrag van 10 euro te betalen voor een vergeten abonnement. Deze e-mail werd niet beantwoord. De ombudsman vraagt de dienst Inbreuken van de MIVB om het dossier opnieuw te onderzoeken. Blijkt dat de zoon van de heer G. inderdaad een schoolabonnement heeft en dat de verschuldigde toeslag inderdaad 10 euro is. Het lijkt erop dat de door de MIVB

opgeladen Mobib-kaart moeilijk leesbaar was, waardoor de MIVB niet alle informatie kon aflezen. De ombudsman brengt de heer G. op de hoogte en sluit het dossier.

202003019

Mevrouw G. dient een klacht in bij de ombudsdienst omdat het kantoor van gerechtsdeurwaarders Modero haar een aanmaning heeft gestuurd om een bedrag van 425 euro te betalen, naar aanleiding van een overtreding van enkele jaren geleden. Ze had die destijds aangevochten, maar omdat ze geen antwoord had gekregen, verkeerde ze in de veronderstelling dat haar beroep was aanvaard. Mevrouw G. verklaart dat ze dit bedrag niet kan betalen; het vertegenwoordigt 2/3 van haar inkomen. Het dossier is niet ontvankelijk voor de ombudsman, omdat het reeds voor inning in handen is van de gerechtsdeurwaarders. De ombudsman adviseert mevrouw G. om de gerechtsdeurwaarders aan te schrijven om haar financiële situatie toe te lichten en te vragen om de betaling over enkele maanden te spreiden.

202004001

De heer T. richt zich tot de ombudsdienst voor zijn zoon, die een schoolabonnement heeft. Medio januari vergat hij zijn abonnement en werd hij gecontroleerd. De zaak wordt bemoeilijkt door het feit dat een eerste overtreding de toeslag op 214 euro brengt. Blijkbaar is de vorige boete niet op tijd betaald; het bedrag van 10 euro werd daarom verhoogd tot 107 euro, dat vervolgens verdubbeld werd wegens recidive. Op verzoek van de ombudsman gaat de dienst Inbreuken de historiek van dit misverstand na. De boete wordt teruggebracht tot het bedrag dat van toepassing is voor het niet-valideren, vermeerderd met administratieve kosten. De heer T. zal hiervan per brief op de hoogte worden gebracht. De ombudsman licht de heer T. van zijn kant in.

202004002

De heer V. vraagt de ombudsman in te grijpen voor een probleem dat zich midden december 2019 voordeed. Als student in Gent had hij twee kaartjes gekocht, één voor de heenreis en één voor de terugreis, om de metro naar Brussel te nemen, waar hij een opleiding moest volgen. Hij denkt echter dat een enkel kaartje voldoende is om het heen- en terugtraject te maken. Bij zijn terugkeer wil hij door de deurtjes van het metrostation Simonis gaan en beseft hij zijn fout. Hij krijgt de tijd niet om zijn situatie uit te leggen en wordt beboet. Op advies van de controleur schreef hij de dienst Inbreuken aan, maar krijgt geen antwoord. Hij ontvangt vervolgens een aanmaning van Modero. Hij stelt vast dat zijn betwisting niet is aanvaard en wendt zich hierop tot de ombudsman. Door middel van het aankoopbewijs van de twee tickets slaagt de ombudsman erin de goede trouw van de student te bepleiten bij de diensten van de MIVB. Op basis van het bewijs van betaling van de tickets gaan die akkoord om de zaak te seponeren.

202004003

De heer M. heeft een pv wegens verkeersovertreding ontvangen van een MIVB-controleur. Hij wendt zich tot de ombudsman omdat hij niet weet aan wie hij de documenten moet richten die hij heeft ontvangen. De ombudsman is echter niet bevoegd voor verkeersovertredingen en geeft het bericht door aan de bevoegde dienst.

202004006

De heer V. stapt aan halte Heembeek op tram 3 richting Churchilllaan. Hij vervoert materiaal en tegen de tijd dat hij geïnstalleerd is, is de tram bij de volgende halte aangekomen, zonder dat de heer V. zijn vervoersbewijs heeft ontwaard. Hij wordt beboet tijdens de controle die aan die halte plaatsvindt. De heer V. erkent zijn fout, maar zegt te goeder trouw te hebben gehandeld. In de 27 jaar dat hij het openbaar vervoer gebruikt, is hij nooit beboet. De ombudsdienst benadrukt ook dat het traject in eigen baan erg kort is (15 tot 20 seconden) om de zaak van deze reiziger te bepleiten. De dienst Inbreuken stemt ermee in om het advies van de ombudsman te volgen en de toeslag van 107 euro terug te brengen naar 2,50 euro, ofwel de ritprijs.

202004008

Mevrouw L. heeft een aanmaning tot betaling van deurwaarderskantoor Modero gekregen. Het bedrag is aanzienlijk en hoewel mevrouw L. de aanvankelijke inbreuk niet betwist, lijkt het erop dat de eindfactuur sterk is opgelopen door een reeks interne administratieve fouten in dit dossier. Helaas kan de ombudsdienst deze zaak niet behandelen. Het lijkt erop dat dit dossier verband houdt met interne administratieproblemen bij deurwaarderskantoor Modero. De ombudsman legt uit dat hij niet kan tussenkomen in dergelijke geschillen waarmee de MIVB niets te maken heeft, en adviseert haar om contact op te nemen met Modero.

202004009

De heer D. werd bekeurd voor het ontwaarden bij het zien van de controle aan halte Pétilion. Hij was aan de vorige halte opgestapt met heel wat bagage en had op het korte traject tussen beide haltes geen tijd gehad om zijn kaart te ontwaarden. De heer D. kreeg nooit een pv, maar wel een aanmaningsbrief van Modero, belast met de inning van betalingen. Hij dient een beroep in bij de ombudsdienst, temeer omdat de controle relatief slecht is verlopen door de agressieve houding van bepaalde leden van het team. De zaak is des te opmerkelijker daar het traject hooguit vijftien seconden duurt sinds de halte Arsenal naar de andere kant van de Waversesteenweg is verplaatst en halte Hansen-Soulié is weggefallen. Daarenboven waren de eerste brieven die de MIVB verstuurd verkeerd geadresseerd: het nummer in de straat klopte niet. De dienst Inbreuken stemt ermee in de toeslag te annuleren en vraagt Modero om de procedure stop te zetten.

202004013

De heer M. trachtte het metrokaartje dat hij zojuist op het station Heizel had gekocht te gebruiken, maar zonder succes. Achteraf gezien geeft hij toe dat hij een nieuw kaartje had moeten kopen en het eerste had moeten terugbetaald krijgen, maar hij gaf er de voorkeur aan om samen met zijn vriend door het poortje te gaan. Bij zijn twee klachten aan het adres van de MIVB, voegt hij zijn rekeninguittreksel ter staving van de aankoop van zijn vervoersbewijs. Hij benadrukt daarbij dat hij al jaren reist en nooit een boete heeft gekregen. De ombudsman steunt deze argumenten om de goede trouw van de heer M. te bewijzen en benadrukt dat het eerste aangekochte kaartje defect was. De dienst Inbreuken blijft in dezen echter onverzettelijk, omdat de heer M. heeft toegegeven dat hij illegaal door de poortjes is gelopen, terwijl hij de mogelijkheid had om zich in regel te stellen. De ombudsman licht de heer M. in.

202004015

De heer B. richt zich tot de ombudsman omdat de toeslag die hem opgelegd werd, is gehandhaafd, ondanks zijn twee brieven ter rechtvaardiging van de door de MIVB vastgestelde inbreuk. Uit het onderzoek blijkt dat de heer B. het slachtoffer is geworden van een reeks ongelukkige omstandigheden en dat hij duidelijk te goeder trouw heeft gehandeld. Toen hij immers opmerkte dat zijn kaart geen geldige ritten meer bevatte, wilde hij die herladen met zijn smartphone. Hij ontdekte echter dat de verrichting pas de volgende dag geldig zou zijn. Daarop wilde hij volgens de regels handelen en begaf zich naar de bestuurder, met een briefje van 5 euro, dat door de agent werd geweigerd omdat het half gescheurd was. Hij legde dit uit aan de controleurs en nam een foto van het briefje, ten bewijze van zijn bereidheid om te betalen. Gelukkig onderzoekt de verantwoordelijke van de dienst Inbreuken zorgvuldig de omstandigheden van deze inbreuk en volgt hij de argumenten van de ombudsdienst, daarbij het vermoeden van onschuld in acht nemend. De MIVB besluit om een toeslag van 2,5 euro te vragen, wat overeenkomt met de prijs van een kaartje.

202005001

In november 2019 stelt mevrouw L. vast dat op du bus, het dichtstbijzijnde valideertoestel defect is. Door het grote aantal reizigers geraakt ze niet bij een ander toestel. Ze wordt gecontroleerd. De controleurs stellen vast dat het toestel defect is, maar verklaren dat ze verplicht zijn om een pv op te

stellen, dat mevrouw L. echter zonder enig probleem (!) zal kunnen betwisten. Mevrouw L. krijgt het pv en dient zodoende haar betwisting in, samen met een foto van het defecte toestel. Op 10 maart ontvangt ze een brief van een gerechtsdeurwaarder met het verzoek tot betaling van 107 euro, zonder enige verwijzing naar haar betwisting. Mevr. L. neemt hierop contact op met het deurwaarderskantoor, dat haar laat weten dat haar dossier zal worden herzien. Op 30 april ontvangt mevrouw L. een nieuwe aanmaning, gestaaft door de uitspraak van de MIVB. De klaagster beslist bijgevolg om beroep aan te tekenen bij de ombudsman. De ombudsman is verbaasd dat de klaagster nooit een antwoord heeft ontvangen en klopt aan bij de dienst Inbreuken van de MIVB. Na een kort onderzoek naar de omstandigheden van de bekeuring, stemt de MIVB ermee in om de boete van 107 euro te verlagen naar 2,50 euro, wat overeenkomt met de ritprijs. De ombudsman brengt mevrouw L. hiervan op de hoogte.

202005002

Mevrouw E. richt zich tot ombudsdienst omdat ze de gevraagde toeslag van 107 euro heeft betaald, na een tevergeefse betwisting bij de MIVB. Haar kaart, waarop een abonnement geladen was, weigerde dienst en de deurtjes van station Maalbeek gingen niet open. Ze sprak daarop de controleur aan, die haar adviseerde om haar kaart te wisselen in het station Naamsepoort. Bij aankomst op dit station werd zij gecontroleerd en beboet. Ondanks talrijke e-mails waarin zij de boete betwist, aangezien er wel degelijk een geldig maandabonnement op haar Mobib-kaart stond, krijgt mevrouw E. een aanmaning van de deurwaarder tot betaling van de som van 107 euro. Zij betaalt deze som, om extra kosten te voorkomen, maar dient tegelijkertijd een beroep in bij de ombudsman. Die bepleit haar zaak bij de dienst Inbreuken met de volgende argumenten: mevrouw E. handelde te goeder trouw, haar abonnement was geldig en haar kaart weigerde dienst. Na onderzoek van deze elementen, seponeert de dienst Inbreuken het dossier en betaalt hij het bedrag terug.

202005005

In februari nam de dochter van mevrouw M. de tram maar vergat daarbij haar abonnement. Mevrouw M. betaalde de toeslag van 10 euro alvorens zij een aanmaning tot betaling van 97 euro ontving. Zij wendt zich tot de ombudsman om haar dossier te verdedigen. Deze vraagt aan de MIVB of het abonnement geldig was op het ogenblik van de bekeuring. Blijkt dat de geldigheidsdatum van het abonnement sedert een aantal dagen verstreken was. Het was niet verlengd. De ombudsman adviseert mevrouw M. om de 97 euro te betalen en het abonnement te verlengen.

202006003

Mevrouw D. komt terug op haar dossier van de maand april, waarop de ombudsdienst duidelijk had geantwoord dat het feit dat de valideertoestellen twee minuten lang niet werken en de deurtjes dus openstaan, nog niet betekent dat het openbaar vervoer gratis is. Mevrouw D. haalt nogmaals haar moeilijke financiële situatie aan. De ombudsdienst bevestigt dat het dossier afgesloten is en stelt mevrouw D. op de hoogte van de betalingsfaciliteiten die het incassobureau toestaat.

202006004

De dochter van de heer P. had een abonnement, vergat dat thuis en werd beboet. De heer P. verbaast zich erover dat hij 107 euro moet betalen in plaats van de gebruikelijke administratieve toeslag van 10 euro die aan abonnees wordt gevraagd. Als hij een betalingsbevel ontvangt van het deurwaarderskantoor Modero, wendt hij zich tot de ombudsman. Die doet navraag bij de dienst Inbreuken, die bevestigt dat het abonnement verlopen was één maand vooraleer het pv werd opgesteld. De ombudsman legt aan de heer P. uit dat in dit geval de toeslag van 107 euro van toepassing is, aangezien zijn dochter op het moment van de controle geen abonnee meer was.

202006009

Mevrouw C. kreeg in 2018 een boete. In plaats van 107 euro vordert het deurwaarderskantoor Modero in 2020 het boetebedrag van 626 euro. Mevrouw C. vraagt om een verlaging van de

invorderingskosten, die zij exorbitant vindt. De ombudsdienst moet zich onbekwaam verklaren omdat het enerzijds een dossier is waarvoor de beroepstermijn wat hem betreft overschreden is en anderzijds omdat de zaak aanhangig is gemaakt. De ombudsman heeft mevrouw C. geïnformeerd over de mogelijkheid om een gespreide betaling van de schuld aan de gerechtsdeurwaarders te vragen.

202006014

Mevrouw L. betwist bij de ombudsdienst de bedragen die de MIVB van haar vordert voor twee overtredingen. Ze betaalde in januari een toeslag van 107 euro, maar moet nu, medio februari, tot haar verbazing een bedrag van 214 euro moet betalen, na opnieuw een boete te hebben gekregen. Ze denkt dat het om een administratieve fout gaat. De ombudsman moet haar echter teleurstellen: bij een tweede overtreding binnen 24 maanden wordt het boetebedrag verdubbeld. Hij raadt mevrouw L. aan om contact op te nemen met de dienst Invorderingen van de MIVB om eventueel een gespreide betaling te vragen.

202007002

De heer G. doet een beroep op de ombudsdienst omdat hij meent het slachtoffer te zijn van identiteitsdiefstal. Het gerechtsdeurwaarderskantoor Modero vraagt hem een toeslag op basis van een bekeuring daterend uit 2007. Hij woonde toen echter in Charleroi en gebruikte het openbaar vervoer in Brussel niet. Hij roept tevens de verjaringstermijn in. De ombudsman moet zich onbekwaam verklaren aangezien zijn tussenkomstperiode beperkt is tot 3 maanden. Hij verwijst het dossier echter door naar de dienst Inbreuken van de MIVB en verneemt enkele dagen later dat de inbreuk plaatsvond in 2016 en dat het jaarabonnement van de heer G. op dat moment verlopen was. Het is moeilijk te geloven dat de heer G. zich deze bekeuring niet herinnert.

202007004

Een advocaat richt zich tot de ombudsdienst namens de heer P., van wie hij sinds kort bewindvoerder is. De heer P. was een regelmatig abonnee op het moment dat hij gecontroleerd werd en een bekeuring kreeg omdat hij zijn abonnement niet bij zich had. Omdat hij lijdt aan ernstige gezondheidsproblemen die zijn psychische gesteldheid aantasten, heeft hij de 10 euro administratieve toeslag niet op tijd betaald. Aangezien hij zijn abonnement wel vaker vergeet, krijgt hij een tweede boete en wordt zijn dossier voor een totaalbedrag van 214 euro naar het gerechtsdeurwaarderskantoor Modero gestuurd. De ombudsman antwoordt aan de advocaat dat hij zal proberen tussen te komen en verzachtende omstandigheden zal bepleiten bij de dienst Inbreuken van de MIVB. De dienst Inbreuken heeft begrip voor de bijzondere situatie van de man en aangezien de heer P. abonnee is, wordt de toeslag teruggebracht tot 10 euro per keer. De ombudsman meldt het goede nieuws aan de advocaat van de heer P.

202008008

De heer C. vergat zijn vervoersbewijs en wil daarom aan boord betalen met zijn bankkaart, het nieuwe betaalmiddel dat beschikbaar wordt gesteld. Kort daarna wordt hij gecontroleerd. De agent vindt geen betaling terug en geeft hem een boete. Hij wendt zich tot de ombudsman, die alleen maar kan bevestigen dat de reiziger zich ervan moet vergewissen dat de ontwaarding wel degelijk gebeurd is. Dit geldt ook voor deze nieuwe betaalwijze. Het blauwe valideertoestel geeft net als de Mobib-ontwaarder een blauw licht- en geluidssignaal om de reiziger te informeren.

202009005

De heer K. krijgt in november 2019 een boete. In september 2020 neemt hij contact op met de ombudsman om zijn zaak te bepleiten. Hij is in het bezit van een geldig en ontwaard vervoersbewijs en haast zich om de metro te halen, die het Zuidstation nadert. Op het perron wordt hij tegengehouden door een controleur, die hem om zijn vervoersbewijs vraagt. De heer K. zegt dat hij op weg is naar een belangrijke, dringende vergadering. De controleur neemt echter zijn tijd en treuzelt

zelfs zolang tot de metro weer vertrekt, zonder de heer K. Na de controle wil de controleur de identiteitskaart van de heer K. zien. Zijn houding grenst aan intimidatie. Misschien tracht hij de heer K. ook de volgende metro te laten missen. Uiteindelijk wordt de heer K. een toeslag aangerekend. Hij reageert niet op de brieven van de MIVB en het dossier wordt daarop voor invordering overgemaakt aan Modero. Vervolgens ontvangt hij een derde brief, waarop de heer K. in juli 2020 antwoordt met zijn versie van de feiten, gestaafd met de vervoersbewijzen en het bewijs van aankoop per banktransactie aan de kiosk van het Zuidstation. De MIVB onderneemt geen verdere actie, aangezien het dossier in handen is van Modero. De heer K. ontdekt dan het bestaan van de ombudsdienst van de MIVB en bezorgt hem het volledige dossier. De ombudsman neemt het dossier op met het hoofd van de dienst Inbreuken en beiden komen tot de conclusie dat dit dossier is bezwaard door ten eerste betreurenswaardige attitudes en vervolgens het gebrek aan communicatie van de reiziger met de MIVB. De MIVB stemt ermee in om de toeslag te annuleren, die ongegrond is aangezien de reiziger volledig in orde was.

202009013

Mevrouw P. gebruikt een Mobib RVV-kaart met daarop een jaarabonnement. Ze laadt ook telkens haar rittenkaart op. Als ze in gezelschap reist, valideert ze haar kaart twee keer: één rit op haar abonnement en één rit op haar rittenkaart. Op een dag vertrouwt ze haar kaart toe aan haar metgezel om een boodschap te doen die ze zelf niet kan doen; de man wordt gecontroleerd en krijgt een toeslag van 408 euro aangerekend, wegens het gebruik van een persoonlijke kaart door een derde. Haar metgezel heeft nochtans twee keer gescand, net zoals zij dat doet. De controleur laat evenwel na dit detail te controleren. De MIVB blijft bij haar sanctie en mevrouw P. belt de ombudsdienst: gezien haar lage inkomen beschikt ze niet over de nodige middelen om deze toeslag te betalen. Ze verklaart dat ze in 20 jaar nooit fraude heeft gepleegd. De ombudsman vraagt aan de dienst Inbreuken om de validatie te controleren. Indien die effectief is gebeurd, zou de MIVB geen financieel verlies lijden. Jammer genoeg beslist de MIVB om deze aanzienlijke toeslag te handhaven om twee redenen: de metgezel gebruikte een kaart op naam van een andere persoon en de individuele rittenkaart was al twee weken leeg. Er werd dus gebruik gemaakt van het abonnement van een derde. De ombudsman adviseert om een spreiding van de betaling van de toeslag aan te vragen.

202010002

De heer V. treedt op namens zijn dochter, die een boete heeft gekregen omdat ze haar vijf weken eerder gekochte abonnement niet heeft gevalideerd. Hij is woedend op de MIVB, niet alleen vanwege de toeslag van 10 euro, maar ook omdat de MIVB dreigt met een onevenredige toeslag (sic) en de tussenkomst van de gerechtsdeurwaarder. De ombudsman vraagt aan de dienst Inbreuken om na te gaan of de Mobib-kaart naar behoren werkte, hetgeen de controleur niet kon/wilde controleren op zijn laptop. Na onderzoek blijkt dat de dochter van de heer V. haar abonnement nooit heeft gevalideerd nadat ze het in augustus had gekocht. Om het abonnement na een herlaadbeurt te activeren, moet de Mobib-kaart voor een ontwaarder gehouden worden. Het feit dat het meisje haar abonnement op zeer onregelmatige wijze valideert, noopt de MIVB tot handhaving van de boete, temeer omdat er in het reglement duidelijk staat dat het abonnement systematisch ontwaard moet worden, zodat de vervoersmaatschappij haar netwerk beter kan afstemmen op haar gebruikers en de gebruikte lijnen.

20201000

De heer S. schrijft de ombudsdienst aan omdat zijn dochter een boete kreeg, doordat de ontwaarder niet naar behoren werkte. Het scherm gaf immers "passage libre-vrije doorgang" weer. De deurtjes stonden open en er was zichtbaar geen communicatie met de Mobib-kaarten die ervoor gehouden werden. Ondanks de foto ter staving van zijn klacht, weigert de MIVB de door de controleur vastgestelde inbreuk te seponeren. De ombudsman vraagt de dienst Inbreuken om de ontvaarders van het Noordstation aan een technisch onderzoek te onderwerpen. Daaruit blijkt dat de deurtjes en de ontvaarders die dag ontkoppeld waren wegens werken. De dienst Inbreuken erkent dat de jonge

vrouw te goeder trouw handelde en stemt ermee in om de toeslag van 107 euro om te zetten in een boete van 2,50 euro, de prijs van een rit. De heer S. bedankt de ombudsman.

202010008

Mevrouw K. betaalt de toeslag voor haar dochter maar verneemt dat haar dochter die van haar kant ook heeft betaald. Ze vraagt om het bedrag terugbetaald te krijgen aan de dienst Inbreuken, maar krijgt geen antwoord. Ze richt zich daarom tot de ombudsman, die alle bewijsstukken naar de betrokken dienst stuurt, zodat de situatie wordt rechtgezet.

202010018

Mevrouw P. heeft haar Mobib-kaart niet gevalideerd omdat de deurtjes van station Troon openstonden en kreeg iets verderop een boete. Ze verzoekt de ombudsman verzachtende omstandigheden te bepleiten. Ze was niet van plan fraude te plegen. Helaas, legt de ombudsman uit, is het ontwaarden van de kaart altijd verplicht. Als de kaart niet ontwaard wordt, heeft de reiziger haar reis niet betaald en begaat zij een overtreding.

202010020

De heer D. kreeg in 2016 een boete toen hij het station Heizel verliet, op een avond dat de Rode Duivels een match speelden. Hij herkende de MIVB-controleur niet, aan wie hij verklaarde dat hij geen ticket (voor de wedstrijd) heeft, want het was zijn broer, bij wie hij zich zou voegen, die het heeft. Hij laat daarbij te goeder trouw zijn identiteitskaart zien, in de waan dat het om een politiecontrole gaat naar aanleiding van de aanslagen, en is dan ook erg verbaasd dat de controleur hem een document overhandigt waarin hem een boete van 107 euro wordt opgelegd. Hij laat hierop zijn ticket (vervoersbewijs) zien, maar de controleur vertelt hem dat de procedure nu is opgestart en dat hij de MIVB moet aanschrijven om die stop te zetten. Maar dat is niet evident. De MIVB wil het pv immers niet intrekken, omdat hij het ticket (vervoersbewijs) niet op het moment van de controle heeft getoond en uiteindelijk verklaart dat het zijn broer is die met het ticket reist. Die had echter zijn eigen ticket en hij bewijst dat het is aangekocht via de bank. De dienst Inbreuken van de MIVB stemt ermee in om deze toeslag in te trekken omdat de vervoersbewijzen gevalideerd zijn en de heer D. te goeder trouw handelde.

202011003

De dag voor zijn terugkeer uit het buitenland, vroeg meneer B. aan een kennis om zijn RVV-abonnement te herladen, zodat zijn vervoersbewijs op de dag van zijn aankomst zou werken. Hij werd gecontroleerd op de eerste dag dat hij er gebruik van maakte en kreeg een boete van 107 euro omdat zijn Mobib-kaart, die online was aangekocht, pas 4 dagen later werd geactiveerd, hetgeen de heer B. niet wist. De dienst Inbreuken handhaaft de toeslag, omdat het begin van de geldigheid wordt aangegeven op het transactiebewijs. De heer B. had dus moeten weten dat hij geen geldig vervoerbewijs had. De ombudsman haalt als argument aan dat de heer B. een regelmatig abonnee is, die al bijna 25 jaar gebruik maakt van de MIVB-diensten, zonder enige wanbetaling. Bovendien bewijst het feit dat de heer B. een RVV-abonnement heeft, dat hij kansarm is. Een toeslag van 107 euro komt overeen met vijftien maanden mobiliteit. Als overheidsdienst kan de MIVB onmogelijk een dergelijk bedrag eisen van een kansarm persoon, die bovendien een trouwe abonnee is. Helaas blijkt uit het technisch onderzoek van de dienst Inbreuken dat de feiten niet overeenkomen met het verslag van de heer B.: hij heeft zijn Mobib-kaart pas herladen nadat hij de boete had gekregen. De fraude lijkt derhalve opzettelijk en de MIVB handhaaft derhalve de toeslag. De ombudsman brengt de heer B. hiervan op de hoogte en deelt hem mee dat gespreide betalingen mogelijk zijn.

202011005

Mevrouw K. schrijft de bemiddelingsdienst aan omdat ze geen antwoord mocht ontvangen op de twee e-mails die ze naar de dienst Inbreuken van de MIVB stuurde om de terugbetaling te eisen van een toeslag die ze dubbel had betaald. In februari stelde haar dochter vast dat ze haar abonnement niet



bij zich had, waarop ze de toeslag van 10 euro betaalde, zonder haar moeder op de hoogte te brengen. Haar moeder betaalde de toeslag nog een keer toen ze de brief van de MIVB ontving. De ombudsman neemt hierop contact op met de dienst Inbreuken, die op basis van de e-mails die hij van de ombudsman ontvangt, vaststelt dat mevrouw K. een verkeerd e-mailadres van de dienst heeft gebruikt. De dienst Inbreuken bevestigt dat de som van 10 euro is terugbetaald; de ombudsman licht mevrouw K. in.

202012001

De heer R. komt uit Namen aan op het Noordstation in Brussel. Op aanraden van een medereiziger koopt hij een 24u-ticket, omdat hij 's ochtends en op het einde van de middag zal reizen. Als hij 's avonds terug op het station aankomt, gaan de deurtjes niet open, omdat zijn ticket niet meer geldig is. Om het station te kunnen verlaten, richt hij zich tot een controleur, die hem meteen bekeurt. Zijn kaartje geldt immers voor één reis en is geen 24u-ticket. Hij doet beroep op de bemiddelingsdienst, omdat zijn dossier al bij de gerechtsdeurwaarders van Modero zou liggen. De ombudsman vraagt een onderzoek. Hieruit blijkt dat de bekeuring dateert van november 2019. Er was een aflossingsplan van 5 euro per maand voor overeengekomen, maar na enkele maanden stopte de heer R. ermee. De ombudsman deelt de heer R. mee dat de MIVB de boete in deze context uiteraard niet kan herzien, ook al heeft hij geen opzettelijke fout begaan. Hij sluit het dossier af.

202012003

Mevrouw N. kreeg een boete en geeft toe dat ze moeite heeft gehad met het valideren van haar kaart aan boord van bus 95, die stampvol zat op 9 december. Het lijkt erop dat ze het geluidssignaal niet heeft gehoord. Ze is afkomstig uit Oezbekistan en woont al meer dan 4 jaar in Brussel. Ze werkt in een multinational en maakt regelmatig gebruik van de diensten van de MIVB en NMBS. Ze legt verder uit dat ze de Belgische nationaliteit wenst te verwerven en dat ze geen boete van 107 euro zou riskeren om 2 euro te besparen. Haar argumenten worden onderzocht en aanvaard door de dienst Inbreuken, die het dossier seponereert.

202012007

Mevrouw V. doet beroep op de ombudsdienst omdat haar echtgenoot twee ingebrekestellingen heeft ontvangen van deurwaarderskantoor Modero: hij zou een boete van 2017 niet betaald hebben. Hij heeft geen kennis van de feiten en heeft nooit een brief gekregen van de MIVB, beweert zij. Hoewel de reglementaire termijn van drie maanden voor de tussenkomst van de ombudsman overschreden is en het dossier nu in handen is van de gerechtsdeurwaarders, vraagt de ombudsman de historiek van het dossier op bij de dienst Inbreuken. Na onderzoek blijkt dat de reiziger op basis van zijn identiteitskaart werd geïdentificeerd. Ten tijde van de feiten verbleef hij in een vluchtelingencentrum in Luik. De correspondentie werd dus geadresseerd aan het centrum. De toeslag van 107 euro, te betalen aan de gerechtsdeurwaarders van Modero, wordt derhalve gehandhaafd; de ombudsman licht mevrouw V. in.

### 21350 – Betwisting van administratieve kosten

202001004

Na verschillende klachten bij de dienst Klantenrelaties van de MIVB betreffende de betaling van 10 euro voor een Mobib-kaart duplicaat, terwijl een nieuwe kaart slechts 5 euro kost, neemt de heer S. uiteindelijk contact op met de ombudsman, die het antwoord van de MIVB-diensten moet bevestigen: er worden administratieve kosten aangerekend voor de gegevensoverdracht en de annulering van de oude kaart. De MIVB wil zo bovendien al te frequent kaartverlies ontmoedigen. De heer S. lijkt genoeg te nemen met dit antwoord.

202008014

De heer V. vraagt dat de MIVB de wettelijke bepalingen zou naleven en de prijzen van de aan boord verkochte vervoersbewijzen bij betalingen met de bankkaart afficheert. Op basis van de informatie die hij van de MIVB-diensten heeft gekregen, bevestigt de ombudsman dat de prijzen dezelfde zijn, ongeacht of men met de bankkaart, de Mobib-kaart of aan de verkoopautomaat betaalt.

202010014

De heer V. moet € 7,50 betalen voor een nieuw etui voor zijn Mobib-kaart, een kost die voornamelijk toe te schrijven is aan de verzending per post. Hij klaagt hierover bij de ombudsman en stelt een aantal oplossingen voor om deze kost te verlagen. Hij vraagt de ombudsman om zijn suggesties door te sturen naar de aangewezen persoon binnen de MIVB. De ombudsman antwoordt dat hij de voorstellen aan de verkoopdienst van de MIVB zal overmaken.

202010019

In maart 2020 bestelt de heer S. een Mobib-abonnement dat hem per post zou worden bezorgd. In oktober 2020 schrijft hij de MIVB aan om erop te wijzen dat hij deze niet heeft ontvangen en om een nieuwe aan te vragen. De MIVB rekent hiervoor 10 euro aan omdat ze verplicht is een duplicaat aan te maken. De heer S. weigert deze bijkomende kosten omdat hij van mening is dat zijn Mobib-kaart niet door zijn schuld verloren is gegaan. Maar de MIVB handhaaft haar standpunt. De ombudsman, die door de heer S. op de hoogte wordt gebracht van dit incident, moet de MIVB gelijk geven. Dat de heer S. zich pas na zeven maanden zorgen begint te maken, getuigt van een slechte opvolging.

202011006

De heer V. klopt voor de tweede keer aan bij de bemiddelingsdienst, met zijn klacht over het feit dat de plastic hoesjes die de chip van de Mobib-kaart moeten beschermen, zo moeilijk te verkrijgen zijn. Sinds half maart worden die niet meer verkocht in Bootik, wegens het verbod op cash transacties om gezondheidsredenen. De dienst Klantenrelaties had nochtans stellig verklaard dat er weldra een loket voor contante betalingen beschikbaar zou worden gesteld. Ze per post bestellen kost 7,5 euro, legt de heer V. uit: 2 euro voor 5 stuks, plus verzendingskosten. De ombudsman doet navraag bij de MIVB en verneemt dat de heer V. een gratis hoesje kan krijgen bij Bootik. Hij moet wel even op voorhand bellen om zeker te zijn dat ze nog voorradig zijn, want de voorraad is erg beperkt. De ombudsman geeft deze informatie door aan de klager.

### 21360 – Verzoek om betalingsplan

202001019

Mevrouw M. reisde zonder vervoersbewijs omdat ze geen kleingeld bij zich had. Ze was van plan haar maandabonnement te verlengen zodra ze bij station Simonis aankwam, maar de controleur was haar voor. De ombudsman bevestigt het standpunt van de MIVB en stelt voor om een betalingsplan aan te vragen bij de dienst Inningen van de MIVB.

202003001

Mevrouw B. kreeg de hoogst mogelijke toeslag opgelegd: 408 euro. Ze vraagt de ombudsman om haar schuld te spreiden, maar die is niet bevoegd om deze procedure goed te keuren. Hij raadt mevrouw B. aan om contact op te nemen met de dienst Inningen van de MIVB; hij bezorgt haar de contactgegevens.

### 22100 – Net

202001025

Mevrouw B. beklagt zich over de aanhoudende vertragingen van tramlijn 81 in Anderlecht richting

Marius Renard. De ombudsdienst verwijst haar door naar de dienst Klantrelaties die haar concrete antwoorden kan geven over afwijkende rittijden op deze lijn.

202003003

Mevrouw C. klaagt over het gebrek aan dienstregeling van de bus die tram 39 vervangt naar aanleiding van de vernieuwing van de sporen. Ze stuurt haar bericht evenwel naar de ombudsman, die hier niet op kan antwoorden. Deze vraag valt onder de bevoegdheid van de organisatie van de MIVB, waarvoor hij pas in tweede lijn kan tussenkomen. Hij raadt mevrouw C. aan om eerst contact op te nemen met de MIVB en geeft haar de contactgegevens.

202003017

De ombudsman ontvangt in eerste lijn de klacht van de heer V. De heer V. werkt bij de NAVO. Hoewel hij er alle begrip voor heeft dat de MIVB haar schema's aanpast tijdens de COVID-pandemie, vindt hij het ongehoord dat buslijn 69 gedurende 3/4 uur niet bediend werd, waardoor hij een bus van De Lijn moest nemen naar het Noordstation. De ombudsman kan de klacht in dit stadium niet behandelen en adviseert de heer V. om het geëigende kanaal op de MIVB-website te gebruiken

### 22200 – Haltes

202002006

De heer B. klaagt bij de ombudsdienst over de houding van een buschauffeur van lijn 79 die niet stopte ook al deed hij teken om hem te laten stoppen. Hij vraagt een telefoonnummer om zijn klacht in te dienen. De ombudsman bezorgt hem de contactgegevens van de dienst Klantenrelaties.

202002012

Mevrouw V. vindt het niet kunnen dat op station Graaf van Vlaanderen de melding 'eindh halte' op de display van het metrostel verschijnt, soms zelfs tijdens de spits. De ombudsdienst is niet op de hoogte van operationele beslissingen die op het netwerk worden genomen of de oorzaken van onvoorziene reiswegbeperkingen. Hij verwijst mevrouw V. door naar de dienst Klantenrelaties, die de redenen voor deze bijzondere omstandigheden kan toelichten.

202003006

De heer C. stuurt een brief naar de ombudsman betreffende het tracé van de nieuwe tramlijn die Neder-over-Heembeek moet bedienen. Volgens hem is de Vekemansstraat veel te smal voor een tram. Hij klaagt ook over de nieuwe bus 56, die er veel te lang over doet omdat ze voorbij de nieuwe school moet. De ombudsman is echter niet op de hoogte van de operationele plannen van de MIVB en stelt voor dat de heer C. dit aan de bevoegde MIVB-diensten meldt.

202009015

Mevrouw M. wendt zich tot de ombudsdienst met de vraag waarom de halte voor haar deur verplaatst is zonder voorafgaand bericht. De ombudsman, die in eerste lijn wordt aangesproken, verklaart zich onbevoegd om twee redenen. Hij licht de klaagster hierover in en belooft zijn licht op te steken. De MIVB geeft een bijzonder gemotiveerd antwoord aan mevrouw M., in overleg met de dienst Klantenrelaties, die over de nodige informatie over de werken beschikt.

202009017

Mevrouw D. stuurt een e-mail naar verschillende politici in de gemeente Sint-Gillis en naar de ombudsman van de MIVB om te wijzen op een gevaarlijke situatie ter hoogte van de bus- /tramhalte "Barrière", gelegen aan het einde van de Parklaan. De stellingen die dienen voor de renovatiewerken aan een gebouw dat eigendom is van de gemeente Sint-Gillis vormen een gevaarlijke hindernis voor

de reizigers die uit de tram of bus stappen. Deze halte wordt ook door heel wat schoolkinderen gebruikt. Daarom vraagt mevrouw D. aan de gemeente welke maatregelen zij hebben getroffen om ongevallen te vermijden. De ombudsman steekt zijn licht op bij de directie Public Affairs van de MIVB en bezorgt mevrouw D. de draft die aan de gemeente is voorgelegd en die concreet zal worden zodra de werken aan dit gebouw voltooid zijn.

202010017

Tramlijn 97 is onderbroken ter hoogte van halte Barrière. Het traject wordt verdergezet aan de volgende halte. De heer P. is woedend, omdat de verbindingstram niet wacht op de passagiers die de eerste tram verlaten. De ombudsman is echter niet bevoegd om de heer P. te helpen. Hij verstrekt de gegevens om zijn klacht officieel in te dienen, opdat deze dienst zou verbeterd worden tijdens de werkzaamheden.

#### 23100 – Voertuig is niet gestopt

202001009

Bus 34 is niet gestopt en liet de heer V. en een bejaarde dame staan aan de halte Val Duchesse. Ze moesten 20 minuten op de volgende bus wachten. De heer V. spreekt zijn ongenoegen uit bij de ombudsman, die hem de contactgegevens van de dienst Klantenrelaties doorstuurt, zodat er onderzoek naar de omstandigheden kan worden gedaan.

#### 23200 – Manier van rijden

202002017

Mevrouw E. schreef naar de ombudsdienst en de dienst Klantrelaties, die reeds antwoordde, om haar beklag te doen over het gedrag van een buschauffeur van lijn 58, die de deuren sloot terwijl haar dochter van de bus stapte, waarbij haar jas tussen de deur kwam vast te zitten. De ombudsman treedt de MIVB bij. De chauffeurs krijgen namelijk een opleiding waarbij erg veel aandacht wordt besteed aan het bedienen van de deuren, zowel bij het in- als uitstappen. Hij stelt mevrouw E. gerust over de follow-up van dit soort klachten, die altijd worden doorgestuurd naar het depotstation van de agent die, afhankelijk van de ernst van het incident, wordt opgeroepen door zijn hiërarchische overste.

202002020

Mevrouw W. is niet te spreken over het gedrag van een trambestuurder, die de deuren sloot terwijl de kinderwagen met haar baby nog in het voertuig zat. Ze meldt dit incident aan de ombudsman en wenst gerustgesteld te worden wat de opleiding van MIVB-agenten betreft. De ombudsman antwoordt dat hij niet bevoegd is om klachten in eerste lijn te behandelen, maar stelt haar toch gerust met betrekking tot de kwaliteit van de opleiding van de bestuurders, voor wat het in- en uitstappen betreft.

202009007

Mevrouw S. doet haar beklag, eerst bij de gerechtsdeurwaarders van Modero en vervolgens bij de ombudsman, over het gevaarlijke rijgedrag van een MIVB-buschauffeur. De ombudsman geeft haar de link waarmee ze contact kan opnemen met de dienst Klantenrelaties van de MIVB, die haar klacht kan opvolgen.

202009008

Mevrouw K. en haar dochter werden bijna overreden door een MIVB-bus, toen ze op een voetgangersoversteekplaats stonden. Het licht stond op groen. Toen zij de chauffeur wees op het feit dat het licht op groen stond, draaide die zijn raampje open en begon haar uit te schelden. De ombudsman, die in eerste lijn wordt aangesproken, betreurt het gedrag van de chauffeur en bezorgt

aan mevrouw K. de contactgegevens van de dienst Klantenrelaties van de MIVB, waar ze het ongepaste gedrag van de chauffeur kan melden.

202010005

Mevrouw V. klaagt in eerste lijn over het gevaarlijk rijgedrag van een buschauffeur; zij vraagt dat de MIVB aandacht zou besteden aan dergelijk gedrag. De ombudsman stelt haar gerust door te onderstrepen dat de bestuurders een gedegen opleiding volgen en nodigt haar uit om haar getuigenis te delen met de dienst Klantenrelaties van de MIVB. Hij bezorgt haar de link waarmee ze dat kan doen.

202012002

Mevrouw P. doet bij de ombudsman haar beklag over de te hoge snelheid van bus 38 op de Floridalaan. De ombudsman legt uit dat zijn functie duidelijk afgebakend is: een dergelijke klacht moet ter kennis van de MIVB worden gebracht. Hij geeft mevrouw P. de link waarmee ze in contact kan komen met de klantendienst van de MIVB.

### 23300 – Ongepast gedrag

202001003

Mevrouw D. werd beledigd door een buschauffeur van lijn 20, die haar wagen kruiste. Zij begrijpt zijn reactie niet, aangezien zij binnen haar rijstrook reed. Zij klaagt dit gedrag aan bij de ombudsman, die niets anders kan dan deze houding te veroordelen. Hij kan niet tussenbeide komen, omdat hij in eerste lijn wordt aangesproken. Wil mevrouw D. een onderzoek aanvragen, dan moet zij zich tot de klantenservice van de maatschappij wenden. Hij bezorgt haar de gegevens van de klantenservice.

202001024

Mevrouw L. heeft een ernstige woordenwisseling gehad met een trambestuurder. De aanleiding was de kinderwagen waarmee ze worstelde om aan boord van de tram te geraken. De bestuurder, beweert ze, zette de andere reizigers tegen haar op en belde zelfs de politie. Het veiligheidsteam van de MIVB dat ter plaatse kwam, zette de moeder met haar kinderwagen uit de tram en de tram vertrok weer. Ze wil nu een klacht indienen tegen de MIVB-agent wegens pesterijen. De ombudsman kan dit dossier niet behandelen omdat hij niet in eerste lijn kan optreden. Hij bezorgt de vrouw de contactgegevens van de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

202002026

Aan het eindpunt van lijn 64, in Machelen, zag mevrouw E. de deuren van de bus voor haar neus dichtgaan, toen ze wilde instappen. Mevrouw M. probeerde nog zich te laten horen, maar de bus startte. Mevrouw E. is verbolgen, temeer omdat het de eerste bus van 5u30 was en ze naar haar werk ging. De ombudsdienst kan deze klant enkel doorverwijzen naar de dienst Klantenrelaties, die bevoegd is om deze klacht door te sturen naar het depotstation. De ombudsman bedankt mevrouw E. voor haar melding, die bijdraagt aan het opsporen van functiestoornissen en de verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer in het Gewest.

202004014

De heer V. richt zich tot de ombudsdienst om te klagen over het gedrag van een buschauffeur, die tot 75 km/u versnelde, beweert hij, om te beletten dat hij zou voorbijsteken. Toen hij een wegversmalling naderde, kon de heer V. op het nippertje ontsnappen aan een ernstig ongeval. Hij wil dat zijn klacht wordt opgevolgd. De ombudsman kan deze klacht in dit stadium niet afhandelen en bezorgt de klager de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB, zodat hij een officiële klacht kan indienen. De ombudsman geeft van zijn kant het bericht door aan de MIVB, omdat hij vindt dat er onderzoek moet worden gedaan naar dergelijk gevaarlijk rijgedrag.

202005003

De heer S. klaagt over een trambestuurder van lijn 51, die niet stopte op de voorziene plaats, weigerde de heer S. te laten instappen en daarbij ook nog bedreigingen aan zijn adres uitte. De klager wendt zich in eerste lijn tot de ombudsman, die zijn grieven niet kan behandelen in dit stadium. De ombudsman verwijst naar de te volgen procedure om het incident te melden aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB, die zijn klacht zal doorverwijzen naar het depotstation.

202005004

De heer K. wenst een klacht in te dienen naar aanleiding van een onaangename ervaring met het callcenter van de MIVB, toen hij inlichtingen vroeg over de Brussel'Air-premie. Hij vraagt dat de ombudsman zou luisteren naar de opname van het gesprek met de aangestelde, die, verklaart hij, de verbinding zonder meer verbrak. De ombudsman is echter onbevoegd om in eerste lijn op te treden en adviseert de heer K. om zijn klacht over te maken aan de dienst Klantenrelaties. Hij bezorgt hem de nodige contactgegevens.

202006007

Mevrouw F. klaagt over het gedrag van een buschauffeur van lijn 48 die, verklaart ze, opzettelijk weigerde een deur te openen en die bovendien geen masker droeg, terwijl dit verplicht is voor de reizigers. De ombudsdienst is niet bevoegd om deze klacht te behandelen, omdat hij niet in eerste lijn optreedt. Hij geeft mevrouw F. de contactgegevens van de bevoegde dienst.

202006010

Mevrouw S. verklaart verbaal te zijn aangevallen door een chauffeur van buslijn 49. Ze beschrijft de beledigingen aan haar adres, vooraleer de veiligheidsdienst van de MIVB tussenbeide kwam. De veiligheidsdienst adviseert haar om een klacht in te dienen. Zij wendt zich tot de ombudsdienst, die evenwel niet bevoegd is om in eerste lijn op te treden. De ombudsman bezorgt haar de nodige contactgegevens om haar klacht geldig in te dienen bij de MIVB.

202007013

De heer S. klaagt over het gedrag van een buschauffeur, die weigerde hem te laten uitstappen en gevaarlijk reed. Hij wil dat dit incident aan zijn hiërarchie wordt gemeld. De ombudsman antwoordt dat hij niet in eerste lijn kan optreden en deelt aan de heer S. de contactgegevens mee om zijn klacht geldig in te dienen.

202008001

Mevrouw R. heeft een handicap en wendt zich rechtstreeks tot de ombudsdienst met een klacht over de houding van een chauffeur. Hij liet het na om het hellingvlak uit te schuiven dat haar moet helpen om aan boord van het voertuig te geraken. De ombudsman is niet bevoegd om deze zaak in eerste lijn te behandelen en geeft haar de contactgegevens van de dienst Klantenrelaties, waarbij hij haar adviseert de halte te vermelden waar het incident heeft plaatsgevonden.

202008006

De heer V. gelooft dat hij een boete heeft gekregen aan boord van tramlijn 7, ter hoogte van halte Cavell. Hij werd onwel door de hitte en liet zijn masker zakken om wat water te drinken en een stuk banaan te eten. Een controleur wees hem op de verplichting om een mondmasker te dragen en op het verbod op eten in de voertuigen. De heer V. probeerde zich te verdedigen, maar de controleur liet hem uitstappen om hem te controleren. De heer V. verwijt de agent een gebrek aan empathie en professionaliteit. Omdat de politie aanwezig was, gaf de heer V. er de voorkeur aan zijn papieren aan de politieagent te overhandigen. De ombudsman kan in dit geval niets ondernemen, omdat de heer V. geen pv heeft gekregen. Dit lijkt eerder een geval van machtsmisbruik, waarbij de aanwezigheid van de politieagent een kalmerend effect heeft gehad. De ombudsman klasseert dit dossier zonder gevolg.

202008009

De heer A. wendt zich rechtstreeks tot de ombudsdienst om te klagen over een buschauffeur die slecht geïnformeerd was over een wegomlegging op zijn lijn, waardoor hij te veel te laat op zijn werk aankwam. De ombudsman antwoordt dat dit soort klachten eerst bij de dienst Klantenrelaties moet worden ingediend. Dankzij die melding kan een storing op het netwerk snel verholpen worden; hij geeft hem de link waarmee hij contact kan opnemen met de betreffende dienst.

202010013

De heer V. klaagt bij de MIVB over het gedrag van MIVB-werknemers ten aanzien van hemzelf en een ander persoon. Een passagier werd agressief behandeld door een buschauffeur, verklaart hij, en hijzelf kreeg te maken met een controleur die hem zonder enige reden zijn identiteitskaart vroeg. Omdat hij geen genoegen neemt met het antwoord dat hij kreeg in het kader van die controle, die volgens hem onwettig is, wendt hij zich tot de ombudsman. Op basis van de gegevens waarover de MIVB beschikt, kunnen de medewerkers niet geïdentificeerd worden, maar beide dossiers zijn naar de betrokken diensten gestuurd. De ombudsman bevestigt dit antwoord aan de heer V.

202010016

Bij het verlaten van het Weststation wordt mevrouw Hafsa gecontroleerd, omdat ze haar abonnement niet heeft ontwaard toen ze met haar moeder door de deurtjes ging. De zaak escaleert wanneer mevrouw H. om haar identiteitskaart wordt gevraagd. Omdat ze weigert, trachten de agenten haar tegen te houden. De politie komt tussenbeide, de ambulance komt voor de mishandelde controleurs en mevrouw H. wil klacht indienen bij de politie voor slagen en verwondingen. In ieder geval is de ombudsman om verschillende redenen onbevoegd om deze zaak te behandelen: de klacht is aan hem gericht in eerste lijn; het betreft een schermutseling met veiligheidsagenten; de politie is tussenbeide gekomen en er lijkt lichamelijk letsel te zijn vastgesteld bij de twee betrokken partijen. Hij bezorgt mevrouw H. de contactgegevens om dit incident aan de MIVB te melden.

202011004

Mevrouw A. heeft een 15-jarige dochter, die beweert te zijn lastiggevallen door een MIVB-agent in uniform. De man zou met haar zijn meegelopen naar de uitgang van de metro en zou het meisje hebben gedwongen om mee te gaan naar rustige plek. Daar zou hij het meisje hebben bedreigd zodat ze op zijn avances zou ingaan. De moeder kan haar klacht niet indienen op de website van de MIVB, daarom neemt ze contact op met de ombudsman. Die is echter niet bevoegd om een dergelijke zaak te behandelen en bezorgt mevrouw A. de contactgegevens van de dienst Klantenrelaties van de MIVB. Aangezien het jonge meisje de MIVB-agent enkele dagen later opnieuw tegen het lijf liep, vreest ze dat hij opnieuw zal toeslaan. De ombudsman adviseert haar om de feiten ook te melden op het politiebureau. Zo kan er een gerechtelijke informatiefiche worden opgesteld, als voorbereidende stap op een formele klacht.

202012005

Mevrouw L. doet bij de ombudsman haar beklag over de trams die aan het eindpunt van lijn 81, op de Marius Renardlaan, geparkeerd staan en die geen ruimte laten om veilig over te steken. Ze wijst ook op het gedrag van een trambestuurder, die vertrok terwijl zij duidelijk had aangegeven dat ze wilde instappen. De ombudsman legt haar uit dat hij in dit stadium niet bevoegd is om haar klacht te behandelen en geeft haar de nodige informatie om haar twee klachten in te dienen bij de dienst Klantenrelaties van de MIVB, die deze zal doorsturen naar het depotstation van de lijn en van de betreffende agent.

202012006

De heer V. richt zich tot de ombudsman, niet om een klacht in te dienen of verhaal te halen, maar omdat hij enorm gefrustreerd geraakt door de houding van veel buschauffeurs die agressief rijgedrag

vertonen ten opzichte van tweewielers. Onlangs kreeg hij een lekke band op 8 km van zijn woning en wilde hij de pendelbus nemen die tram 8 vervangt naar aanleiding van werken. De toegang werd hem echter ontzegd. De ombudsdienst heeft veel begrip voor de heer V., die al twintig jaar in Brussel woont en verder heel positief is over andere aspecten van de vervoersmaatschappij. De heer V. volgt het advies om contact op te nemen met de dienst Klantenrelaties om het specifieke geval te melden dat zijn woede heeft ontketend. In zijn volgende berichten tempert hij zij ongenoegen evenwel.

### 23400 – Deuren

202003011

De heer R. verplaatst zich met een rollator en een draagbare zuurstofconcentrator. Toen hij aan halte Boileau uit tram 7 stapte, kwam hij vast te zitten tussen de deuren van het voertuig dat op het punt stond te vertrekken. Zijn vrouw, die hem was voorgegaan, kon niet ingrijpen. Gelukkig zag een reiziger dit gebeuren en deed hij de deur open. De heer R. vraagt dat de bestuurders alerter zouden zijn, vooral in lange trams. De ombudsman wijst erop dat dit soort klachten in eerste lijn aan de dienst Klantenrelaties moeten worden gericht. Hij raadt de man echter aan om voortaan de deur aan de bestuurderspost te gebruiken. Daar heeft de bestuurder een beter zicht op het in- en uitstappen van reizigers die wat trager zijn.

202010021

Mevrouw H. wendt zich tot de ombudsman om erop te wijzen dat de trambestuurder niet op haar heeft gewacht aan halte Helmet, terwijl ze overduidelijk naar hem zwaaide. De ombudsman bezorgt haar de contactgegevens om een officiële klacht in te dienen bij de MIVB.

### 24000 – Voertuigen

202004011

Mevrouw V. klaagt bij de ombudsdienst over trillingshinder veroorzaakt door voorbijrijdende bussen van lijn 53, die met gelede bussen wordt bediend. Ze vraagt dat er een effectenstudie wordt uitgevoerd omdat haar huis in de Leopoldstraat dateert van 1903 en telkens meetrilt als de bus voorbijrijdt. De ombudsman antwoordt dat, als gevolg van de steeds toenemende vraag naar openbaar vervoer, het noodzakelijk is geworden om grote bussen in te zetten, maar dat het soms volstaat om het wegdek te herstellen om de hinder voor de omwonenden te beperken. Hij adviseert mevrouw V. om haar bericht naar de klantendienst van de MIVB te sturen, die het aan de bevoegde dienst zal overmaken.

202004012

Mevrouw B. klaagt over trillings- en geluidshinder door de metrostellen die 's avonds op lijn 5 in open bedding tussen Thieffry en Pétilon rijden. Ze vraagt dat de bestuurders rekening houden met het feit dat ze slechts op een paar meter van gebouwen rijden, waar duizenden mensen 'opgesloten' zitten. Deze klacht is duidelijk het gevolg van het feit dat de stad stiller is geworden in deze lockdown-periode. De ombudsman kan echter geen gevolg geven aan de klacht, omdat hij niet in eerste lijn kan optreden. Hij bezorgt mevrouw B. de contactgegevens van de bevoegde MIVB-dienst.

202005010

Mevrouw D. klaagt in eerste lijn over de trillingshinder veroorzaakt door het voorbijrijden van gelede bussen op lijn 17 in een straat die in slechte staat verkeert en waar een verbod geldt voor voertuigen van meer dan 5 ton. De ombudsdienst is in dit stadium niet bevoegd om te antwoorden en legt mevrouw D. uit dat grotere voertuigen worden ingezet om meer afstand tussen de reizigers mogelijk te maken. Hij adviseert haar om zich tot de klantendienst van de MIVB te wenden, zodat er met haar klacht rekening wordt gehouden en eventuele maatregelen ter plaatse kunnen worden genomen.



## 25100 – Infrastructuur

202001010

Mevrouw S. was niet tevreden met de reactie van de MIVB op het incident waarbij haar 82-jarige moeder betrokken was: ze was vergezeld van een zeer kalme labrador van tien jaar en werd na een klacht van een medereiziger door de chauffeur gevraagd om uit te stappen. Zij vraagt het advies van de ombudsman, aangezien ze verbijsterd is door de argumenten ten gunste van de buschauffeur. De ombudsman oordeelt dat er betere oplossingen zijn om de door de hond geïrriteerde medepassagier tevreden te stellen dan een oudere dame uit het voertuig te zetten, zoals bijvoorbeeld de dame een andere plaats te geven. Hij zegt niettemin dat de chauffeur er goed aan dacht te doen door het conflict tussen de reizigers te ontmijnen.

## 25310 – Valpartijen

202001002

Mevrouw H. is ten val gekomen toen zij uit een tram stapte aan het voorlopige eindpunt van station Boondaal, waar werken aan de gang zijn. Er was, beweert zij, 40 cm hoogte tussen de tramvloer en de weg. Bovendien was dit niet gesignaleerd. Ze is niet tevreden met het antwoord van de MIVB op haar schriftelijke klacht en wendt zich daarom tot de ombudsman, die echter niet bevoegd is voor dit soort zaken en het dossier derhalve doorstuurt naar zijn manager, zodat de dialoog tussen de partijen kan worden hervat.

202001023

De zoon van mevrouw B. zat met zijn voet vast tussen de deur van een bus. De chauffeur deed de deuren weer open, bood zijn excuses aan en vertrok. Mevrouw B. vraagt aan de ombudsdienst wat ze met de verzekering moet doen, omdat de voet van haar zoon gezwollen is. De ombudsman antwoordt dat hij niet bevoegd is voor een dergelijk incident omdat hij in de eerste lijn wordt benaderd en geeft haar de link naar de dienst Klantrelaties van de MIVB.

202002023

De heer M. vraagt de ombudsdienst om tussen te komen nadat zijn 88-jarige moeder ten val is gekomen op een bus van lijn 53. Zij werd met de ziekenwagen opgehaald en geopereerd aan een gebroken dijbeenhals. Er werd een proces-verbaal opgesteld door de politie, die de MIVB aansprakelijk lijkt te stellen. De hospitalisatieverzekering van de vrouw weigert tussen te komen wegens aansprakelijkheid van een derde. De heer M. wendt zich derhalve tot de ombudsman, omdat hij op de website van de MIVB geen informatie vindt over dergelijke gevallen. De ombudsman neemt contact op met de juridische dienst van de MIVB, die snel een dossierbeheerder aanwijst, die op zijn beurt met veel empathie en professionaliteit contact opneemt met de heer M. om het dossier te openen.

202007006

Mevrouw S. is zwaar ten val gekomen in een bus van lijn 98, waarschijnlijk na bruusk remmen om een obstakel te vermijden. Mevrouw S. en haar vriendin werden per ziekenwagen naar het ziekenhuis gebracht. De dag na het ongeval, schrijft ze de ombudsdienst aan met de vraag om de kosten ten gevolge van die val terug te betalen. De ombudsman antwoordt dat dergelijke dossiers buiten zijn bevoegdheidsgebied vallen. Het dossier moet in eerste lijn bij de diensten van de MIVB moet worden ingediend. Hij deelt aan mevrouw S. de contactgegevens mee van de dienst Klantrelaties van de MIVB, die het dossier aan de betrokken diensten zal bezorgen.

202009014

Mevrouw N. zoekt het adres waarop zij het formulier kan opsturen om melding te maken van een

ongeval met een dame op een bus. De ombudsman bezorgt haar de contactgegevens van de dienst Geschillen van de MIVB en stuurt zelf alle documenten naar het betrokken secretariaat.

### 26100 - Statische informatie

202002014

De heer P. klaagt bij de ombudsdienst over het feit dat hij met zijn wagen moeilijk zijn garage kan inrijden door de nieuwe instapheuvel in aanbouw van het Gewest en de MIVB nabij zijn garagedeur. De ombudsman antwoordt de heer P. dat hij niet bevoegd is om klachten van omwonenden te behandelen, maar peilt niettemin naar de situatie ter plaatse. Er wordt hem uitgelegd dat de toegang tot de garage weliswaar moeilijker, maar niet onmogelijk zal worden. De vergunningen zijn verleend en nageleefd. Een studie bureau bevestigt dat de garage toegankelijk blijft, in tegenstelling tot wat de heer P. beweert.

202008013

De heer V. doet een beroep op de ombudsdienst om te vragen dat de MIVB al haar passagiers op dezelfde wijze zou behandelen wat betreft het verstrekken van informatie bij werken en dienstwijzigingen. Hij verwijst daarbij naar de halte Louiza, waar klanten die naar Ukkel gaan correct worden geïnformeerd, terwijl, volgens hem, de reizigers die naar het noorden van Brussel reizen absoluut geen informatie krijgen. Uit navorsing bij de MIVB-diensten, blijkt dat de weergegeven informatie inderdaad verschilt per locatie, maar dat komt doordat de MIVB de informatiepunten kiest rekening houdend met de ritten en eventuele overstapritten in het verlengde van de betreffende lijn. Bij halte Kruidtuin worden bijvoorbeeld lijnen 3 en 62 vermeld, terwijl ze deze halte niet bedienen. Dat komt omdat er misschien reizigers zijn die naar het noorden moeten. De ombudsman is van mening dat de klacht van de heer V. ongegrond is en dat er in dit verband geen aanbeveling hoeft te worden gedaan aan de MIVB.

### 26200 - Informatie over netincidenten

202002007

Mevrouw H. klaagt over de slechte organisatie van de diensten naar aanleiding van de storm die over Brussel trok. Ze betreurt vooral het gebrek aan informatie op de MIVB-website en het gebrek aan actualisering van de schaarse informatie die er wel op staat. De ombudsdienst bespreekt dit met de dienst Klantenrelaties, die in eerste instantie op de website de ernstig verstoorde lijnen zal aankondigen, met de mogelijke alternatieven voor de reizigers. Diezelfde namiddag wordt de website volledig bijgewerkt. Mevrouw H. bedankt de ombudsman, die de klantendienst op de hoogte brengt.

202002009

Mevrouw D. klaagt dat er geen tram meer stopt aan halte Wand, vanwege de storm. Er is ook geen bus ingezet ter vervanging van de tram. De ombudsman mag geen klachten in eerste lijn behandelen en verwijst de dame door naar de dienst Klantrelaties. Hij legt evenwel uit dat de storingen voornamelijk betrekking hebben op het traject dat langsheen het bos loopt. De MIVB neemt er veiligheidsmaatregelen in geval van storm.

202009009

Tijdens een persoonsongeval op de metrolijn werd mevrouw C. slecht geïnformeerd door een MIVB-agent, die haar adviseerde om van station Schuman naar station Merode te lopen om de vervangingsbus te nemen. Daardoor verloor ze 15 minuten en miste ze de aansluiting met de TEC-bus. Ze vraagt dat de MIVB beter communiceert in geval van hinder. De ombudsman vraagt om haar

grievens naar de MIVB te sturen en bezorgt haar de contactgegevens, omdat hij niet bevoegd is om tussen te komen in procedures op het terrein.

## **Aanbevelingen**

Zoals bekend, bestaat het mandaat van 'Ombudsman bij de MIVB' er voornamelijk in om gebruikers van de diensten van de gewestelijke vervoersmaatschappij te helpen die op de een of andere manier in een conflict verwickeld zijn met de vervoersmaatschappij. Het is zijn taak om een geschil op te lossen en tot een oplossing te komen die de klant en de vervoersmaatschappij tevreden stelt, maar ook om de reden of de logica van een voor de klager ongunstige beslissing te duiden op een diplomatische en verhelderende manier.

De ombudsman van de MIVB heeft echter ook een andere taak, namelijk het identificeren van bepaalde functiestoornissen die worden gemeld door ontevreden reizigers en, in overleg met de betrokken diensten, het zoeken naar verbetermogelijkheden voor terugkerende problemen of verouderde procedures.

Deze suggesties, die ondersteund worden door reële gebeurtenissen van het afgelopen jaar, worden in het jaarverslag van de ombudsman opgenomen onder de noemer 'Aanbevelingen'.

Deze aanbevelingen kunnen steevast in twee soorten worden ingedeeld:

- aanbevelingen die samenhangen met de technische werking;
- aanbevelingen die verband houden met het gedrag van de interveniënten (klanten of MIVB-personeel) en van de menselijke behandeling van een dossier.

## **Techniek en functiestoornissen**

Klachten over de kwaliteit van het rollend materieel zijn er bijna niet meer als gevolg van de vernieuwing van het rijkwagentpark. De invoering van het nieuwe contactloze ticketingsysteem heeft in de loop der jaren talrijke aanpassingen nodig gehad nadat er functiestoornissen ter plaatse waren vastgesteld.

Globaal genomen is het ingevoerde technische proces een groot succes, maar de vele ontwikkelingen hebben soms tot misverstanden geleid, tot ongenoegen van de klanten.

Het ticketingsysteem geeft het vaakst aanleiding tot klachten, die in eerste instantie bij de dienst Klantenrelaties van de MIVB belanden en, als het geschil niet kan worden beslecht, bij de ombudsdienst.

Gelukkig nemen deze functiestoornissen, die soms het gevolg zijn van een verkeerde verrichting door de reiziger, duidelijk af. Toch worden ze in sommige gevallen nog steeds op een weinig commerciële manier afgehandeld.

Neem bijvoorbeeld het geval van een dame (202006017 blz. 21) die een jaarabonnement (499 euro) op haar kaart laadt, maar zich pas enkele dagen later realiseert dat het abonnement niet op haar kaart staat. Na onderzoek blijkt dat ze het abonnement op een andere kaart heeft geladen, die haar werkgever vier jaar eerder op haar naam heeft aangekocht. De MIVB heeft hierop een duplicaat gemaakt van haar persoonlijke Mobib-kaart en daarvoor 10 euro aangerekend. Ondanks de inspanningen van de ombudsman om een commerciële geste te vragen, weigert de MIVB om de 10 euro terug te betalen, met het argument dat de klant had moeten zien dat de nummers van de abonnementen bij de online aankoop niet overeenkwamen. Zoals geweten, kan de ombudsman enkel een niet-bindend advies uitbrengen om de MIVB van standpunt te doen veranderen, zelfs bij dergelijke zaken van bescheiden omvang.

Vanzelfsprekend zijn er procedures nodig om commerciële gestes toe te staan, maar uitzonderlijke gevallen vragen soms toch enige flexibiliteit. Dit geldt des te meer wanneer het gaat om trouwe abonnees die zich de moeite getroosten om een beroepsprocedure in te stellen. Het staat vast dat de abonnee die haar abonnement op een ongeldige kaart heeft geladen een foute verrichting heeft gedaan. Maar is deze starre houding, die niet strookt met de huidige commerciële praktijken, niet betreurenswaardig?

Een ander dossier, met een gunstige afloop dit keer, is dat van een dame (202005001 blz. 36) die in een stampvolle bus tracht het andere valideertoestel te bereiken, omdat het eerste defect is, en prompt een bekeuring krijgt. De controleurs stellen vervolgens vast dat het toestel inderdaad defect is, maar verklaren dat ze verplicht zijn om een pv op te stellen, dat de klant echter zonder enig probleem (!) kan betwisten. Ondanks die betwisting, waarop zij geen antwoord krijgt, ontvangt de dame een aanmaning om een toeslag van 107 euro te betalen van gerechtsdeurwaarderskantoor Modero. Hierop neemt zij contact op met de ombudsdienst, die de dienst Inbreuken verzoekt om de omstandigheden van deze bekeuring nader te onderzoeken. Op basis van de conclusies van de dienst Inbreuken, vervangt de MIVB de boete uiteindelijk door een administratieve toeslag van 10 euro.

De kans op een defecte kaart of ontwaarder wordt ieder jaar kleiner; des te meer reden om deze storing ernstig te nemen ten aanzien van de klanten.

Dit is een extreem geval, aangezien de controleurs ter plaatse waren en de verklaringen van de reiziger konden verifiëren. In dit geval had de patrouillemanager eenvoudigweg de bekeuring kunnen annuleren en was er geen administratieve rompslomp van vier maanden nodig geweest. Dit voorbeeld leert ons dat een beetje menselijkheid kan voorkomen dat een klein technisch probleempje uitgroeit tot een dossier van dergelijke omvang.

Toegegeven, niet alle dossiers zijn even zonneklaar. Zoals deze klant (202010011 blz. 27) die regelmatig zijn 10-rittenkaart oplaadt en beweert 5 ritten te hebben verloren omdat de deurtjes van het metrostation maar niet wilden opengaan. De MIVB betaalt twee ritten terug na te hebben vastgesteld dat er inderdaad een drievoudige ontwaarding is gebeurd. De klant blijft halsstarrig eisen dat 4 ritten worden terugbetaald, ondanks bewijs dat het incident slechts één keer is voorgevallen; de ombudsman kan hem niet overtuigen.

### **Administratie op mensenmaat**

Menselijke relaties leiden soms tot situaties die plots uit de hand lopen en waarvan de gevolgen onbeheersbaar lijken.

Deze klant, bijvoorbeeld (202009005 blz. 38), keert terug uit de provincie en haast zich om de metro te halen die hij in de verte hoort aankomen op het Zuidstation. Maar op het perron wordt hij tegengehouden door de controleur. Die neemt alle tijd om het vervoersbewijs te controleren, dat verder perfect in orde is, waarop de metro alweer vertrekt ... zonder de reiziger. De man herhaalt dat hij met spoed naar een belangrijke vergadering moet. Na deze eerste controle wil de controleur ook de identiteitskaart van de man zien, zonder dat hij hiervoor enige uitleg geeft. Inmiddels is de tweede metro in aantocht. Uiteindelijk wordt de reiziger beboet. Hij krijgt aanmaningen, die hij negeert, totdat een eerste dagvaarding van de deurwaarder in de bus valt. De MIVB reageert niet op de verzending van het aankoopbewijs van het kaartje, dat per bankkaart aan de kiosk van het Zuidstation werd gekocht, aangezien het dossier nu in handen is van gerechtsdeurwaarderskantoor Modero. De ombudsman vraagt daarop een onderzoek aan de dienst Inbreuken van de MIVB en komt tot de conclusie dat dit dossier is bezwaard door enerzijds betreurenswaardige attitudes en anderzijds het gebrek aan communicatie van de reiziger met de MIVB. De MIVB stemt ermee in om de toeslag - die veel weg heeft van pesterij - te laten vallen, aangezien de klant perfect in orde was met de betaling en de ontwaarding van zijn vervoersbewijs. Er werd in dit geval veel tijd, geld en energie verspild: had de ombudsman een paar uur later ingegrepen, dan was procedure voor de vrederechter beland.

In bepaalde stadia van het aanwervingsproces lijkt het begrip administratie "op mensenmaat" ver zoek; verschillende correspondenten zijn enorm teleurgesteld omdat ze op het einde van het sollicitatieproces worden afgewezen zonder hiervoor een duidelijke uitleg te krijgen. Het voorbeeld van

een taxichauffeur spreekt voor zich: de man werkt sedert een aantal jaren als taxichauffeur voor een bedrijf gespecialiseerd in luchthavenvervoer, is drietalig, kent de hoofdstad en heeft alle tests afgelegd voor de functie van buschauffeur bij de MIVB. Na afloop van de laatste fase, die goed verloopt, krijgt hij een korte mededeling dat hij niet aan het gezochte profiel beantwoordt. Hij wendt zich tot de ombudsman om de reden van deze weigering te vernemen, maar de ombudsman kan hem niet helpen. Aanwervingen vallen immers niet onder zijn bevoegdheden. De enige aanbeveling die men hier kan doen, is dat de afwijzing van een sollicitant zou worden gemotiveerd, zodat de kandidaat hieruit kan leren. De aanwervingscriteria van een overheidsinstelling moeten volstrekt transparant zijn; een korte toelichting is niet alleen vanuit menselijk oogpunt wenselijk, maar is ook nuttig voor de werkzoekende.

Tot slot willen we wijzen op een aanbeveling die snel werd opgevolgd, namelijk om vanaf oktober 2020 de schoolattesten van instellingen van de Europese Unie in aanmerking te nemen voor het verminderde tarief voor schoolabonnementen in het Brussels Gewest. Een studente aan de Universiteit van Utrecht keert terug naar Brussel om afstandsonderwijs te volgen tijdens de lockdown. Aangezien ze niet is ingeschreven aan een Belgische universiteit, kan ze geen verminderd tarief krijgen. Haar vader klaagt deze discriminatie aan bij de minister van Openbaar Vervoer en de ombudsman van de MIVB. Daarop antwoordt de dienst Klantrelaties snel dat de advocaten van de MIVB zijn geraadpleegd over deze wetgeving en dat er een standpuntwijziging in zicht is. Kort daarna wordt dat bevestigd.

### **Te onthouden uit deze voorbeelden**

Met het verstrijken der jaren blijven er constanten waaraan niet te tornen valt: de absolute betrouwbaarheid van de technologie versus het vermoeden van onschuld van de reiziger. De eerste stelling wordt soms, mits bewijs, tegengesproken, en de tweede wordt vaak niet als eerste benadering in een dossier toegepast.

Wij benadrukken altijd het belang van de context van een mislukte ontwaarding of een betwiste bekeuring.

Op basis van enkele recente dossiers, adviseren we om de nodige aandacht te besteden aan nieuwe technologieën die de afgelopen maanden zijn ingevoerd. Het gaat in het bijzonder over betalingen per bankkaart; ook al is het ontwaardingsgebaar identiek, toch lijkt het erop dat vervoersbewijzen soms niet ontwaard worden, zoals is gebleken bij controles in het najaar. Dergelijke gevallen vragen enige toegeeflijkheid op alle niveaus van het dossier, zolang de volstreekte betrouwbaarheid niet is bewezen.

Geen enkele techniek is volmaakt en fouten zijn menselijk. Meer dan ooit, in een wereld die erg gereguleerd is geworden, moet de historiek van een loyale klant automatisch in zijn voordeel werken, zonder dat er noodzakelijkerwijs een ombudsman aan te pas moet komen om de goede trouw van de klant aan te tonen.

## Besluit

Het jaar 2020 is de geschiedenis van de mensheid ingegaan door de impact van Covid-19 op onze samenlevingen, onze economieën en de algemene mobiliteit van bevolkingsgroepen.

Door de nodige gezondheidsmaatregelen zagen vervoersmaatschappijen zich genoodzaakt het vervoersaanbod reglementair te beperken. De twee verplichte lockdowns hebben geleid tot bedrijfsverliezen, waarvan de gevolgen nog onberekenbaar zijn.

De ombudsdienst van de MIVB volgde proportioneel de dalende trend van het aantal reizigers dat gebruik maakte van zijn diensten: het aantal ingediende dossiers daalde tot 202.

Er zijn minder controles uitgevoerd van de vervoerbewijzen aan boord van een voertuig of in de haltes of stations. Op bepaalde momenten tijdens de epidemie werden ze gewoonweg afgeschaft. Er zijn vanzelfsprekend ook minder beroepen tegen bekeuringen ingediend.

Ondanks de vele antwoorden van de dienst Klantrelaties met betrekking tot het niet terugbetalen van de ongebruikte abonnementen tijdens de eerste lockdown, hebben heel wat klanten de ombudsman aangesproken om een commerciële geste te vragen, zoals dat bij bepaalde luchtvaartmaatschappijen of spoorwegen gebeurt bij verminderde of geannuleerde diensten. De beslissing om de abonnementen niet terug te betalen, is een gezamenlijke beslissing van alle openbaarvervoermaatschappijen van het land. Dit vergemakkelijkt ook de taak van de ombudsdienst, die zo aansluiting kon vinden bij het algemeen belang, maar tegelijkertijd het antwoord aan de klagers kon personaliseren.

Een crisis zoals we die nu doormaken, vergroot de sociale ongelijkheid en de daaruit voortvloeiende kansarmoede. Deze trend was duidelijk merkbaar in de argumenten van een aantal correspondenten, die zelfs zeer bescheiden terugbetalingen vroegen van hun onbenutte vervoersrecht. Het is soms hartverscheurend om een negatief antwoord te moeten geven.

In dit verband hebben enkele boetes van het afgelopen jaar onze aandacht getrokken. Zo blijven we bij ons standpunt dat een toeslag van 408 euro wegens het "gebruik van een vervoerbewijs van een derde" volstrekt misplaatst is als het gebruik van het vervoersbewijs het gevolg is van toevallige omstandigheden zonder opzet tot fraude.

Gelukkig heeft de MIVB in de meeste van deze gevallen de aanbevelingen van de ombudsman opgevolgd en het bedrag van de toeslag aanzienlijk verlaagd. Het Brussels Gewest levert immers een dagelijkse strijd tegen kansarmoede bij zijn inwoners.

Het is bemoedigend om te zien dat de structurele technische problemen allemaal opgelost zijn en dat hiervoor bijna geen beroep meer wordt gedaan op de ombudsdienst.

Het aantal misverstanden door onprettige contacten tussen klanten en personeelsleden neemt duidelijk af. Toch zullen we blijven aandringen op de 'echte' eerste lijn, namelijk op het eerste moment dat de functiestoornis kan optreden, of het nu een misgelopen aankoop van een vervoersbewijs is of een interpellatie met het oog op een bekeuring. In veel

gevallen kunnen ellenlange administratieve processen vermeden worden door een beetje welwillendheid en begrip.

Maar deze paar zandkorrels mogen de perfect geoliede machine die de MIVB de afgelopen decennia is geworden, niet doen stilvallen.

Het lijkt geen twijfel dat de rittenaantallen snel weer zullen stijgen en opnieuw de voortgangsdooelstellingen van de afgelopen jaren zullen halen zodra de pandemie in Europa en Brussel weer krimpt.

De ombudsman sluit het zevende jaarverslag van zijn mandaat af en blikt daarbij terug op de vooruitgang die in de loop der jaren voor de Brusselaars is geboekt en op de constructieve dialoog die de ombudsdienst onderhoudt met zijn gesprekspartners binnen de MIVB.

Jean-Pierre Alvin  
Maart 2021





## Ombudsdienst bij

de Maatschappij voor het Intercommunale Vervoer te Brussel

### Ombudsman

Jean-Pierre Alvin

Jonkerstraat, 3  
1000 Brussel

© 02 515 21 10

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

ISSN 2032-9334  
EISSN 2032-9350