

Jaarverslag 2022

Inhoudstafel

Wettelijk kader.....	4
Voorwoord.....	5
Inleiding.....	6
Statistieken.....	8
Typologie en analyse van de klachten.....	12
11100 - Geluid en trillingen.....	12
12000 – Wegcode.....	13
13000 – Allerlei.....	13
14000 – Betreft een andere ombudsdienst.....	17
21110 – Vervoerbewijs: aankoop.....	18
21210 – Vervoerbewijs: terugbetaling.....	21
21310 - Vervoerbewijs: proces-verbaal, boete.....	24
21350 – Vervoerbewijs: storing en defect.....	44
21360 – Vervoerbewijs: betalingsplan, inning.....	44
22100 – Net: uurroosters, lijnen en haltes.....	45
23100 – Beambte is niet gestopt.....	49
23200 – Beambte: manier van rijden.....	50
23300 – Beambte: optreden.....	52
24000 – Voertuigen.....	55
25310 – Valpartijen, ongevallen.....	55
26100 - Informatie.....	57
Aanbevelingen.....	59
Besluit.....	62

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 31ste verslag van de ombudsman bij de MIVB hier voor u.

Voorwoord

Na een gezondheidscrisis die twee jaar heeft geduurd, keken we uit naar herstel. In 2022 echter kwamen internationale spanningen en de energiecrisis tot uitbarsting, werd de economie kwetsbaarder en raakte de samenleving steeds meer verdeeld.

De ombudsdienst bij de MIVB is bevoegd om een analyse te maken van de problemen waarmee gebruikers van het Brussels openbaar vervoer te maken krijgen tijdens hun verplaatsing; de dienst wordt steeds vaker beschouwd als een uitlaatklep voor de ontevredenheid en malaise in de samenleving; heel wat berichten zijn een middel om zich te laten horen: de bus heeft niet geremd, de chauffeur heeft me geen teken zien doen, de metro sloot zijn deuren net voor ik wilde instappen ... het zijn kleine ergernissen die ondraaglijk worden in tijden van grote onzekerheid. Het werk van de ombudsdienst evolueert en probeert ook situaties te verklaren of spanningen te verminderen.

Is het angst, eenzaamheid, gebrek aan informatie of te veel informatie: iemand die vastzit in een fietsenstalling stuurt om 2.15 uur een dringende hulpmail naar de bemiddelingsdienst.

De taal wordt harder, er is weinig ruimte voor sympathie: een klager stuurt op zaterdag een bericht naar de klantendienst van de MIVB maar gebruikt een verkeerd adres, en schrijft op maandag naar de ombudsdienst omdat hij nog geen antwoord heeft gekregen.

Om het hoofd te bieden aan de grote toename van de eisen en om zo doeltreffend mogelijk te werk te gaan, verlopen de contacten vandaag per e-mail, een formulier, een IT-toepassing. Als gevolg van dit gebrek aan persoonlijk contact wordt de frustratie soms nog groter. Ieder voor zijn scherm leven zowel de klager als de dienst die een antwoord moet geven, in verschillende werelden zodat ze elkaar niet meer ontmoeten. Het gebruik van deze communicatiemiddelen vereist een grote dosis empathie. Empathie vraagt zin voor analyse, en daarvoor is dan weer geduld nodig. Een minuut geduld is tien jaar vrede waard.

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 werkingssfeer, 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.

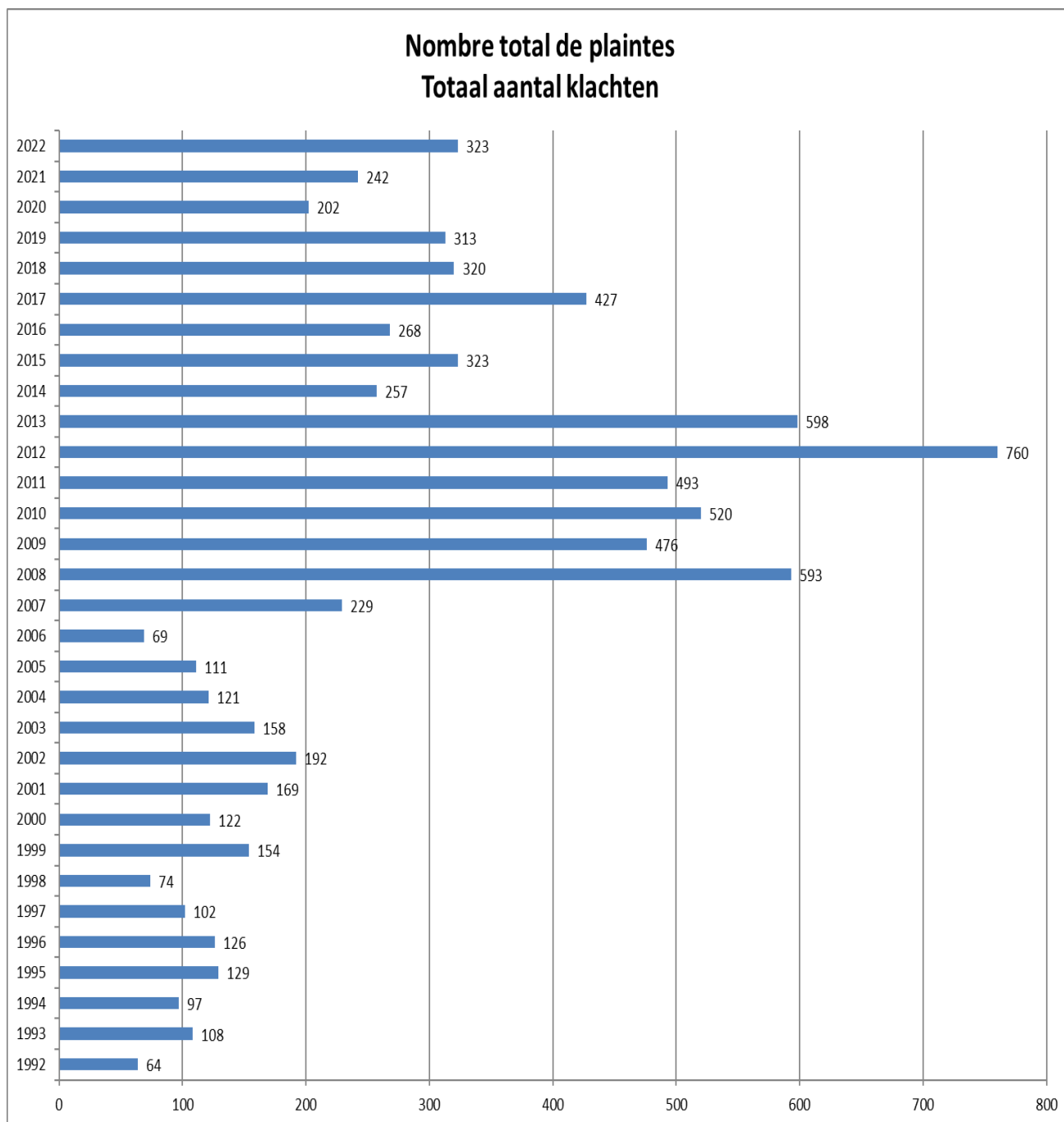
Op 1 juli 2007 werd Jean-Pierre Reynaerts belast met deze missie voor een mandaat van 3 jaar dat in 2010 werd vernieuwd en aldus verlengd van 1 juli 2013 tot 30 juni 2014.

Op 1 juli 2014 werd 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 is gebleven tot de benoeming van een opvolger/opvolgster.

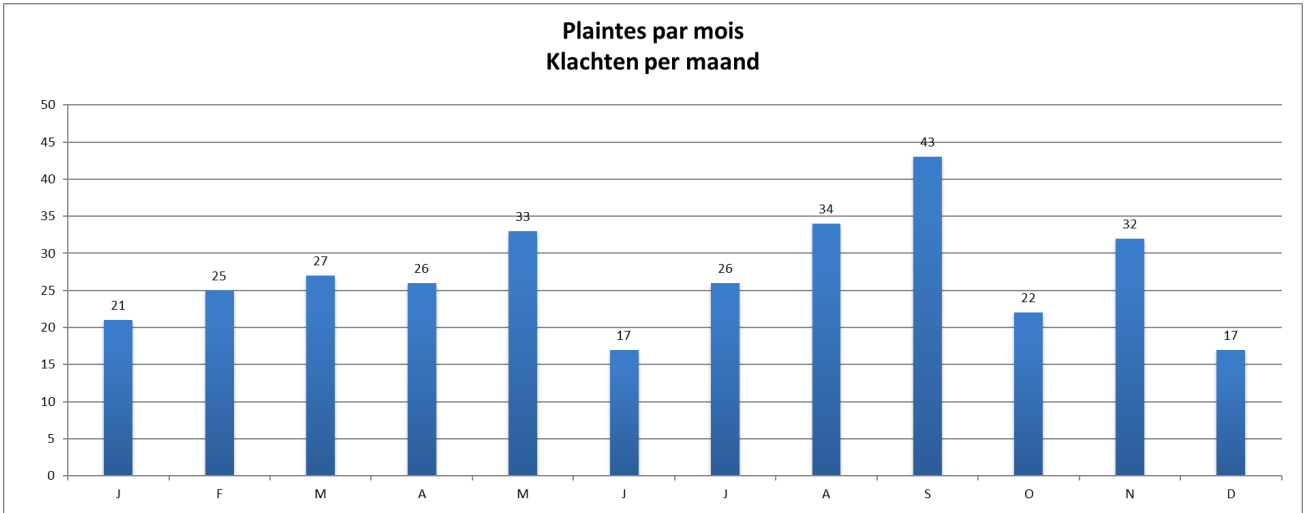
Die is er gekomen op 1 juli 2021, i.e. de datum waarop hij werd opgevolgd door zijn assistente, Marie-Thérèse Fassin.

Het verslag 2022 is het 2de verslag van de ambtsperiode van Marie-Thérèse Fassin.

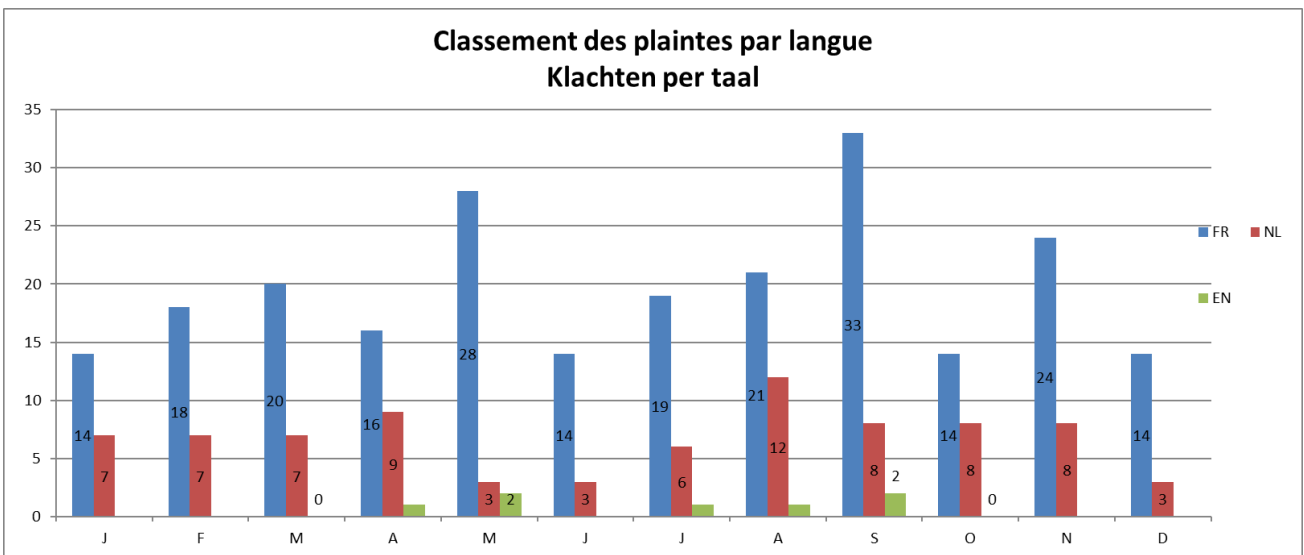
Statistieken



Het totale aantal klachten bereikt weer het niveau van de jaren vóór de pandemie.



De gebruikelijke schommelingen komen overeen met het aantal verplaatsingen op het MIVB-net. Een lichte verschuiving van de gewoonlijk actieve maanden bij de ombudsdienst: april glijdt vooruit naar mei en oktober glijdt terug naar september.



Een kwart van de klachten is in het Nederlands opgesteld, i.e. een toename ten opzichte van 2021 (17%).

Krijgt de klager voldoening?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l 2022
ja/oui	17	20	18	21	25	12	21	27	31	15	21	7	241
nee/non	4	5	9	5	8	5	5	7	12	7	11	10	80
ja % oui	81%	80%	67%	81%	76%	71%	81%	79%	72%	68%	66%	41%	75%
nee % non	19%	20%	33%	19%	24%	29%	19%	21%	28%	32%	34%	59%	25%

We herinneren eraan dat enkel klachten in de fase van beroep, afkomstig van een reiziger op het MIVB-net, ontvankelijk zijn bij de ombudsdienst bij de MIVB. Meer dan de helft van de dossiers die de ombudsdienst ontvangt, behoort niet tot zijn bevoegdheid, ofwel omdat het dossier niet valt onder de door de wetgever verleende bevoegdheid, ofwel omdat het dossier in eerste lijn toekomt bij de ombudsdienst. De ombudsdienst probeert de klagers door te verwijzen naar de bevoegde dienst of om informatie of uitleg te verstrekken. Deze gevallen worden meegeteld bij de positieve antwoorden.

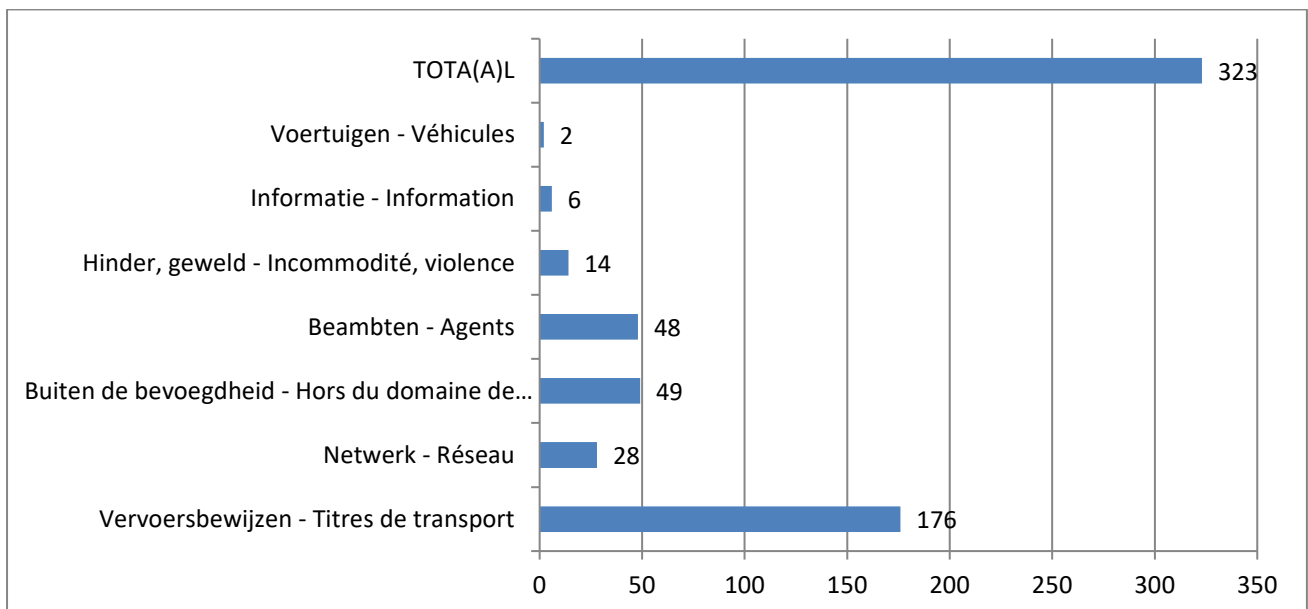
Waarover klaagt men bij de ombudsman?

Reden 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

rubrieken 11100 tot 14000
 rubrieken 21110 tot 21360
 rubriek 22100
 rubrieken 23100 tot 23300
 rubriek 24000
 rubrieken 25100 tot 25400
 rubriek 26100



In 2022 ligt het aantal klachten in verband met bekeuringen opnieuw op het niveau van vóór de pandemie: 122 klachten, waarvan er 62 werden opgelost in het voordeel van de klager. De ca. vijftig andere klachten in verband met vervoersbewijzen hebben betrekking op een aankoop, een terugbetaling, de invordering van schulden ...

Er is een toename van het aantal klachten in verband met werknemers (31 in 2021 en 35 in 2019, vóór de pandemie) en deze klachten houden vaak verband met disfuncties, misverstanden of een slechte kennis van de veiligheidsvoorschriften van de MIVB.

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

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

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)	
11100	0	1	0	2	0	0	3	0	1	1	0	2	10	Lawaai-trillingen-hinder van infrastructuur
12000	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	Wegcode
13000	3	2	4	4	2	1	0	6	4	2	2	3	33	Overige
14000	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	Betreft een andere ombudsman
21110	2	2	2	0	1	0	3	2	1	3	3	1	20	Vervoerbewijs : aankoop/wachtrijen, internet
21120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Vervoerbewijs : aankoop/korting
21210	2	2	5	4	1	0	1	5	5	0	1	0	26	VB: terugbetaling van een saldo
21310	6	6	9	10	10	7	10	13	21	7	17	6	122	VB: incident / vergissing of fout
21350	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	VB: betwisting van de kosten
21360	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	7	VB: inning
22100	1	3	2	1	5	6	1	2	2	3	2	0	28	Netwerk: uurroosters en lijnen (incl. bewijzen)
23100	0	0	1	2	1	0	0	2	1	0	0	1	8	Beambte: is niet gestopt
23200	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	17	Beambte: rijgedrag
23300	3	3	0	0	3	1	4	1	2	2	2	2	23	Beambte: ongepaste taal
24000	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	Voertuigen
25310	1	2	0	0	2	0	1	1	3	2	2	0	14	Valpartijen, ongevallen
25400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld, agressie
26100	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	6	Informatie
	21	25	27	26	33	17	26	34	43	22	32	17	323	

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. De teksten in het vet gedrukt verwijzen naar een aanbeveling aan het einde van dit verslag.

11100 - Geluid en trillingen

202202005 Mevrouw D. woont in Schaarbeek en heeft last van de steeds grotere hinder in haar straat als gevolg van voorbijrijdende bussen; ze heeft het vooral over onveiligheid, snelheid en trillingen. De ombudsvrouw, die in eerste lijn wordt aangesproken door een omwonende, is niet bevoegd en stuurt het bericht door naar de betrokken diensten van de MIVB.

202204012 De heer S. roept de hulp in van de ombudsdienst, daar het model van tram dat door zijn wijk Jacht rijdt, is gewijzigd: ze maken meer lawaai en geven aanleiding tot ernstige trillingen. De ombudsvrouw raadt hem aan contact op te nemen met de MIVB, daar de ombudsdienst niet bevoegd is wat betreft de indienststelling van voertuigen; dit behoort tot de interne organisatie van de onderneming.

202204015 De heer S. legt uit dat er in zijn wijk een probleem is van trillingen die worden veroorzaakt door MIVB-voertuigen. De ombudsdienst is echter bevoegd om de klachten van reizigers te behandelen, niet de klachten van omwonenden. De dienst bezorgt aan de heer S. de contactgegevens die hij nodig heeft.

202207009 De heer V. beklagt zich over de trillingen die als gevolg van het metroverkeer voelbaar zijn tot in zijn woning. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd voor klachten van niet-gebruikers en bezorgt aan de heer V. het adres van de klantendienst.

202207010 Mevrouw M. beklagt zich bij de ombudsdienst over de trillingen die worden veroorzaakt door de tram die in haar straat voorbijrijdt. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd voor de problemen van omwonenden en bezorgt haar de contactgegevens van de MIVB.

202207022 De ombudsvrouw van de gemeente Elsenne schrijft naar de ombudsdienst van de MIVB in verband met een probleem dat, zo geeft ze onmiddellijk aan, niet tot haar bevoegdheden behoort. Ze probeert echter na te gaan hoe ze een bewoner van de gemeente kan helpen die hinder ondervindt van het lawaai van een loszittend riooldeksel telkens er een bus passeert. Het probleem behoort echter tot de bevoegdheid van Brussel Mobiliteit en de MIVB zegt dat ze dit probleem zal melden bij een van haar toekomstige contacten met voornoemde administratie.

202209004 De heer N. schrijft naar de ombudsdienst omdat hij al enkele weken moeilijk kan slapen als gevolg van sterke trillingen afkomstig van de metro. Hij woont al meer dan tien jaar in de omgeving van het metrostation Alma en had nooit eerder te klagen over het lawaai van het ondergronds verkeer. De ombudsvrouw kan zijn klacht alleen maar doorgeven aan de MIVB, daar zij niet bevoegd is voor klachten van omwonenden.

202210016 Net als de heer N. wordt de heer A. dagelijks geconfronteerd met een sterke toename van de geluidsoverlast in zijn appartement als gevolg van het feit dat de metro onderaan zijn gebouw langsrijdt, met als gevolg sterke trillingen van het vaatwerk en de meubelen en zelfs ook schade. De ombudsvrouw stuurt de klacht door naar de MIVB daar ze niet bevoegd is; ze bevestigt aan de heer A. dat de MIVB actief een oplossing voor het probleem zoekt.

202212004 Mevrouw S. woont in de buurt van de halte Schone Lucht van lijn 39 en richt zich tot de ombudsvrouw in verband met de trillingen en het lawaai die de tram sinds kort produceert op de betrokken plaats. De ombudsvrouw is niet bevoegd om klachten van omwonenden te behandelen en bezorgt aan mevrouw S. de juiste contactgegevens.

202212005 Mevrouw V. klaagt zich bij de ombudsvrouw over de verkeersdrempel waarover bus 83 moet rijden in haar straat in Sint-Agatha-Berchem. Ze zou graag hebben dat de chauffeurs vertragen op de bewuste plaats, daar de schok bij het passeren van dit obstakel de aangrenzende huizen aan het trillen brengt. Daar de ombudsvrouw niet bevoegd is voor klachten van omwonenden, bezorgt ze haar de contactgegevens van de dienst Customer Care van de MIVB.

12000 – Wegcode

202204004 Een chauffeur van de firma C. werd bekeurd door een MIVB-medewerker wegens een inbreuk op de wegcode. De betrokken onderneming richt aan de ombudsdienst een brief waarin ze de redenen opsomt waarom ze van mening is dat deze bekeuring moet worden geannuleerd. De ombudsdienst is echter niet bevoegd met betrekking tot de wegcode en verstrekt aan de betrokken onderneming de contactgegevens van de MIVB zodat ze daar klacht kan indienen.

202205027 Mevrouw V. neemt contact op met de ombudsdienst van de MIVB daar ze een proces-verbaal heeft ontvangen waarvan de betekenis haar ontgaat. Uit de ingewonnen inlichtingen blijkt dat het gaat om een proces-verbaal wegens een inbreuk op de wegcode dat werd opgesteld door MIVB-medewerkers die bevoegd zijn om vaststellingen te doen. De ombudsvrouw is niet bevoegd voor dit type klacht en bezorgt aan mevrouw V. de contactgegevens van de dienst Inbreuken van de MIVB.

202205028 De heer C. legt aan de ombudsdienst van de MIVB uit in welke omstandigheden hij werd bekeurd wegens een inbreuk op de wegcode. De ombudsvrouw is hiervoor echter niet bevoegd en beveelt hem aan contact op te nemen met de dienst Inbreuken van de MIVB, waarvan ze de contactgegevens verstrekt.

13000 – Allerlei

202201005 Mevrouw D. vraagt informatie over de schulden van haar papa, die overleden is. De ombudsvrouw deelt haar het adres van de Incassodienst van de MIVB mee, daar ze zelf niet over deze informatie beschikt.

202201012 Een politie-inspecteur neemt contact op met de ombudsdienst om inlichtingen in te winnen in het kader van een lopend onderzoek. De ombudsvrouw beschikt niet over de gevraagde inlichtingen en stuurt het dossier door naar de diensten van de MIVB.

202201014 Een persoon die beweert een freelance journalist te zijn, belt naar de ombudsdienst vanaf een verborgen nummer dat hij niet wenst mee te delen; de betrokkene vraagt waarom de MIVB de persoon heeft ontslagen die de interne beelden heeft toegestuurd van de val van een vrouw in het station Rogier die de bestuurder van het metrostel op het nippertje wist te ontwijken. De ombudsvrouw kan deze vraag niet beantwoorden daar ze geen kennis heeft van de beslissingen die de HR-dienst van de onderneming heeft genomen; ze stelt de betrokkene voor contact op te nemen met de wachtdienst

voor de pers en deelt hem het nummer van deze dienst mee. Later verneemt de ombudsvrouw dat de betrokken MIVB-medewerker helemaal niet werd ontslagen.

202202012 De heer W. kreeg met zijn wagen een lekke band toen hij over een tramspoor reed. De politie is tussengekomen en heeft hem gezegd dat ze de MIVB kennis zou geven van het feit met het oog op een eventuele schadevergoeding, daar de rijweg in slechte staat verkeerde. Twee dagen na het incident richt de heer W. zich tot de ombudsdienst, daar hij nog niets heeft gehoord van de MIVB. De ombudsdienst is echter niet bevoegd voor dit type klacht en de ombudsvrouw stuurt het bericht door naar de geschillendienst van de MIVB; tegelijk brengt ze de heer W. op de hoogte.

202202013 De heer N. wachtte 's avonds op tram 19 op het Schweitzerplein. De getoonde wachttijden variëren sterk, van 3 tot 10 minuten, en dan weer 3. Dan komen er twee MIVB-dienstvoertuigen voorbij met loeiende sirenes; de tram komt eindelijk met 35 minuten vertraging, maar niemand mag instappen; na nog eens 6 minuten wachten en een aan- en afrijden van trams op het plein, komt er eindelijk een tram die reizigers laat instappen. De heer N. schrijft naar de ombudsdienst om lucht te geven aan zijn ontgoocheling en onbegrip. De ombudsman legt hem uit dat hij geen informatie heeft over dit incident daar hij niet bevoegd is in eerste lijn. Hij stelt aan de heer N. voor contact op te nemen met de MIVB via de daartoe voorziene link om te vernemen wat er de bewuste avond is gebeurd.

202203003 Een groep studenten richt zich schriftelijk tot de ombudsdienst in verband met het project Le Quay in Anderlecht; ze zijn daarvan geen voorstander, net als de MIVB, zo beweren ze althans. Ze vragen een onderhoud om de punten van overeenstemming tussen henzelf en de maatschappij te bespreken. De ombudsvrouw legt hen uit dat zij geen deel uitmaakt van de MIVB en dat ze ter zake niet bevoegd is. Ze legt hen uit hoe ze contact kunnen opnemen met de MIVB.

202203022 De heer P. richt zich in eerste lijn tot de ombudsdienst in verband met het niet dragen van een mondmasker. Daar de ombudsvrouw niet bevoegd is in eerste lijn, bezorgt ze hem de contactgegevens van de MIVB zodat hij klacht kan indienen.

202203024 Net als de heer P. richt mevrouw B. zich schriftelijk in eerste lijn tot de ombudsdienst in verband met het niet dragen van een mondmasker in de voertuigen en de stations van de MIVB. De ombudsvrouw legt haar uit welke maatregelen de MIVB heeft genomen en bezorgt haar de contactgegevens van de vervoeroperator zodat ze eventueel bijkomende inlichtingen kan opvragen.

202203026 Mevrouw D. schrijft naar de ombudsdienst om te vragen dat de MIVB het aantal gratis vervoerbewijzen dat ze levert te herzien. Haar vereniging levert immers bijstand aan Oekraïense vluchtelingen die in groten getale naar Brussel komen, zo schrijft ze. De MIVB deelt inderdaad gratis vervoerbewijzen uit aan een kansarme bevolkingsgroep die Fedasil en Brussels Help identificeren en de ombudsvrouw beveelt mevrouw D. aan om contact op te nemen met deze verenigingen.

202204001 De heer D. wil contact opnemen met de MIVB in verband met het feit dat er geen mondmaskers worden gedragen op de lijnen waarop hij zich verplaatst. Hij richt zich echter tot de ombudsdienst van de MIVB, die ter zake niet bevoegd is daar het gaat om de interne organisatie van de MIVB. De ombudsvrouw legt hem uit welke maatregelen de MIVB heeft genomen om deze verplichting in acht te doen nemen; het betreft een verplichting die is opgelegd door de autoriteiten die bevoegd zijn voor volksgezondheid: mededelingen in de voertuigen, herinneringen op de borden met de wachttijden, controleurs belast met het doen naleven van de gezondheidsmaatregelen naast de controle van de vervoerbewijzen. Waarschijnlijk heeft de opheffing van de maatregelen waartoe de autoriteiten enkele weken eerder hebben besloten, waarbij het mondmasker enkel nog moet worden gedragen in steeds beperktere omstandigheden, ertoe geleid dat de mondmaskerplicht niet langer in acht wordt genomen in het openbaar vervoer, in weerwil van de verplichting om het masker daar wel te blijven dragen.

202204013 De heer D. schrijft naar de ombudsdienst omdat een bord van de MIVB zijn wagen zou hebben beschadigd nadat het was losgekomen van zijn drager. De ombudsvrouw bezorgt hem de contactgegevens van de MIVB zodat hij daar zijn relaas kan doen, daar zij zelf alleen bevoegd is voor reizigers die zich met de MIVB verplaatsen.

202204016 De straat in de wijk in Anderlecht waar mevrouw S. woont, is in zeer slechte staat en bussen zijn er verplicht om hun snelheid te verminderen tot 10 km/uur. Meerdere buschauffeurs leven deze snelheidsbeperking echter niet na, zo verklaart de klaagster aan de ombudsdienst, wat leidt tot aanzienlijke geluidsoverlast. De klantendienst van de MIVB heeft het probleem reeds gemeld aan de stelplaats van de bussen; daar de ombudsvrouw niet bevoegd is om klachten van omwonenden te behandelen, stuurt ze het bericht door naar de dienst Public Affairs van de MIVB met het verzoek contact op te nemen met de plaatselijke overheid, daar deze wijk in Anderlecht momenteel opnieuw wordt aangelegd.

202204021 Drie jaar nadat hij een vraag heeft gesteld aan de klantendienst, krijgt de heer F. een antwoord. Zo beweert hij althans aan de ombudsdienst. Deze dienst wint de nodige inlichtingen in, waaruit blijkt dat de heer F. in werkelijkheid eind 2021 heeft gevraagd om de verlenging van zijn vervoerbewijzen waarvan de geldigheid in februari 2021 werd herleid van 3 jaar tot 18 maanden. De klantendienst, die wordt overstelpt door een grote toevloed van aanvragen, heeft inderdaad met de nodige vertraging geantwoord op zijn vraag, maar het antwoord is hoe dan ook negatief daar er geen ritten meer stonden op de bewuste kaart. De ombudsvrouw geeft de heer F. hier kennis van.

202205006 Mevrouw P. neemt contact op met de ombudsdienst van de MIVB om verslag uit te brengen van feiten van exhibitionisme aan de stopplaats De Wand. Ze wil een klacht indienen. De ombudsvrouw antwoordt haar dat de feiten, zoals ze die heeft gemeld, wel degelijk aan de politie moeten worden gemeld die vervolgens een onderzoek kan voeren.

202205024 Mevrouw V. neemt contact op met de ombudsdienst van de MIVB om het relaas te doen van de agressie waarvan ze het slachtoffer was na te zijn uitgestapt uit bus 59. In de bus had ze de grootste moeite van de wereld om te gaan zitten naast een reiziger die in slaap was gevallen en die zich uiteindelijk heeft verplaatst om naast het raam te zitten. Deze reiziger dwong haar recht te staan toen ze wilde uitstappen, ook al legde mevrouw V. uit dat ze zelf ook zou uitstappen. Later werd mevrouw V. aangevallen en ze denkt de reiziger te hebben herkend; deze persoon diende haar enkele vuistslagen toe. Ze vraagt aan de ombudsvrouw om een onderzoek in te stellen. De ombudsvrouw raadt haar aan om klacht in te dienen bij de politie opdat deze laatste een onderzoek zou voeren; de MIVB en de ombudsdienst zijn daartoe immers niet bevoegd.

202206011 Mevrouw B. richt zich tot de ombudsdienst om een attest wegens vertraging te krijgen dat ze aan haar werkgever moet bezorgen. De ombudsvrouw bezorgt haar de exacte contactgegevens om dit document te verkrijgen, daar ze zelf niet bevoegd is om dit soort vragen te behandelen.

202208010 Bij de bemiddelingsdienst werd een tegengeluid gehoord over de organisatie van het Coldplay-concert, die door de pers unaniem werd geprezen. Een toeschouwer van het concert legt uit dat ze 10 uur onderweg is geweest om een concert van 2 uur bij te wonen. Het klopt dat ze van bij de grens met Nederland komt. Ze klaagt over de hitte, over geschrapte metro's, over het feit dat het lang heeft geduurd voor de metro in beweging kwam, over de menigte ... kortom, ze was niet tevreden over de hele organisatie. De ombudsvrouw kan haar echter niet helpen in eerste lijn en heeft geen weet van geschrapte metro's. Ze beveelt mevrouw A. aan om contact op te nemen met de MIVB en de NMBS om meer informatie te krijgen over de wachttijden en de geschrapte voertuigen.

202208011 In verband hiermee ontvangt de dienst nog een ander bericht waarin er sprake is van vertragingen bij de metro om naar het concert te gaan en om terug te keren. De ombudsdienst verstrekt de contactgegevens van de MIVB in verband met deze klacht die hij in eerste lijn ontvangt.

202208012 De heer E. klaagt zich over burenhinder als gevolg van de werken aan metrolijn 3. De ombudsdienst geeft zijn klacht door aan de MIVB, daar hij niet bevoegd is voor dit type klachten.

202208013 De ombudsdienst ontvangt nog een andere klacht in verband met metrolijn 3 en geeft het bericht door aan de bevoegde diensten.

202208021 De heer M. stuurt een bericht naar de ombudsvrouw waarin hij uiteenzet hoe de voorrang voor de tram volgens hem zou moeten worden georganiseerd in Brussel. De ombudsvrouw legt hem uit wat haar bevoegdheden zijn.

202208023 De heer C. richt zich tot de ombudsdienst om informatie te verkrijgen met betrekking tot een controle in een voertuig van de MIVB door controleurs van Vigilis die enkel Frans spraken en weigerden zich te identificeren. De ombudsvrouw verstrekt hem de contactgegevens van de MIVB en legt hem uit dat zij niet bevoegd is wat betreft de organisatie van de controles.

202209001 De heer V. neemt regelmatig het openbaar vervoer met zijn Duitse herdershond. De hond is goed getraind en vormt geen gevaar voor de gebruikers, maar het gebeurt soms dat de controleurs van de MIVB vragen om de hond te muilkorven. De heer V. merkt op dat dit niet uitdrukkelijk wordt gevraagd in het reglement van de MIVB en neemt in dit verband contact op met de ombudsvrouw. Zij legt hem uit dat het wellicht beter is om het dier te muilkorven, daar sommige reizigers zich onveilig kunnen voelen, ook al is de hond niet gevaarlijk. Ze stelt hem ook voor contact op te nemen met de MIVB om nadere toelichting te krijgen bij het reglement, daar er in eerste lijn contact werd opgenomen met de ombudsdienst.

202209006 Ook mevrouw L. heeft bedenkingen over de organisatie van het openbaar vervoer ter gelegenheid van het concert van Coldplay in Brussel. Gelet op de lange wachtrij om een gratis kaartje te krijgen, gaf ze er de voorkeur aan om voor haar rit te betalen. Daar de metro vervolgens defect was, heeft ze een taxi genomen. Ze vraagt om terugbetaling van de opgelopen kosten aan de ombudsdienst, maar deze laatste is niet bevoegd in eerste lijn en raadt haar aan contact op te nemen met de klantendienst van de MIVB.

202209015 De heer H. maakt steeds vaker gebruik van de diensten van de MIVB, en is daar zeer tevreden over, maar hij is ontzet over het grote aantal reizigers die niet betalen voor hun vervoerbijz. Hij neemt contact op met de ombudsdienst om te pleiten voor het ontradend karakter van een groter aantal controles. De organisatie van de controles behoort echter niet tot de bevoegdheid van de ombudsdienst. De ombudsvrouw raadt de heer H. aan contact op te nemen met de MIVB die blij zal zijn eens een tevreden reiziger te horen. De heer H. bedankt haar.

202209024 De heer H. vraagt hoe het staat met het dossier van kandidaatstelling dat een van zijn verwanten enkele maanden eerder heeft ingediend bij de MIVB. De ombudsvrouw verstrekt hem de informatie die hij nodig heeft om contact op te nemen met de passende diensten van de MIVB, daar zij zelf niet bevoegd is in verband met aanwervingen bij de onderneming.

202210013 De heer L. schrijft naar de ombudsdienst nadat zijn dochter werd bekeurd omdat ze was vergeten haar abonnement te valideren. Hij verbaast zich over de toon van de brief waarin volgens hem wordt bedreigd met vervolgingen terwijl dit in het huidige geval volkomen ongerechtvaardigd is. De ombudsvrouw legt hem uit dat deze formele brief dezelfde is voor alle personen die worden bekeurd, ongeacht of ze verstrooid waren dan wel of het gaat om regelmatige fraudeurs; de brief moet juridisch gezien onberispelijk zijn om verdere stappen mogelijk te maken. Ze zal de MIVB echter kennisgeven van het bericht van de heer L. zodat de maatschappij kan onderzoeken of ze de brief eventueel kan aanpassen.

202210022 Om te verhuizen naar zijn nieuwe woning tegenover een halte van buslijn 63, heeft de heer A. gevraagd of het mogelijk was om de lijn om te leiden. Hij vindt dat de kosten die de MIVB

hiervoor aanreken veel te hoog zijn en richt zich tot de ombudsvrouw daar hij geen genoegen neemt met de uitleg die de onderneming heeft verschaft. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd daar de heer A. geen reiziger is; ze sluit zijn dossier af en geeft hem de nodige uitleg.

202211005 Om 02.15 uur 's morgens schrijft de heer B. dringend naar de ombudsdienst om uit te leggen dat hij opgesloten zit in de fietsparking in het station Beurs. De ombudsvrouw vindt dit bericht 's ochtends en antwoordt hem dat hij niet met het juiste adres contact heeft opgenomen om dringende hulp te krijgen.

202211028 Op 8 oktober werd de smartphone van mevrouw B. gestolen in het Centraal Station; ze dient klacht in bij de politie. Later lukt het haar om het toestel te lokaliseren; ze vindt het beschadigde toestel terug op de metrosporen. Ze meldt dit aan de politie en aan de dienst Customer Care van de MIVB. 's Avonds gaat ze naar Kunst-Wet; ze controleert of haar telefoon daar nog steeds ligt en ontmoet er medewerkers van de MIVB die belast zijn met het recupereren van voorwerpen; ze delen haar mee dat ze zullen tussenkomen wanneer het verkeer zal worden beëindigd. Ze geeft er de voorkeur aan niet zo lang ter plaatse te blijven en neemt vervolgens regelmatig contact op met het bureau voor verloren voorwerpen, tot 25 november wanneer ze te horen krijgt dat haar klacht werd afgesloten. Ze neemt vervolgens contact op met de ombudsvrouw om informatie te verkrijgen en een schadevergoeding te vragen. De MIVB heeft van haar kant een intern onderzoek gevoerd na afloop waarvan ze een voorstel doet aan mevrouw B. De ombudsvrouw sluit dit dossier af.

202212006 Mevrouw L. schrijft naar de ombudsvrouw met een voorstel voor de herinrichting van het kruispunt van de F. Rooseveltlaan waar een ernstig tramongeluk is gebeurd waarbij een fietser om het leven is gekomen. De ombudsvrouw is hiervoor echter niet bevoegd en stuurt dit voorstel door naar de bevoegde diensten van de MIVB; tegelijk beveelt ze mevrouw L. aan om ook contact op te nemen met Brussel Mobiliteit.

202212009 De heer B. schrijft naar de ombudsdienst om zich te beklagen over de agressie waarvan hij het slachtoffer was door toedoen van een persoon die een MIVB-uniform droeg. De dienst is echter niet bevoegd voor dit type klacht, dat eerder tot de bevoegdheid van de politie lijkt te behoren; daarom bezorgt de dienst de gegevens van het contactformulier van de MIVB, die een antwoord zal kunnen sturen naar de heer B.

202212013 Mevrouw K. schrijft dat ze regelmatig te maken krijgt met mannen die proberen met twee tegelijk voorbij de poortjes in een metrostation te lopen. Ze vindt dat dergelijk gedrag kan worden beschouwd als geweld ten aanzien van vrouwen. Ze stelt voor dat de MIVB het systeem met poortjes zou vervangen door draaihekken. De ombudsvrouw antwoordt haar dat dergelijk gedrag inderdaad bijzonder onaangenaam is: de poortjes in de metrostations hebben als doel fraude te beperken; ongeacht het systeem moet een reiziger vertragen om zijn kaart te valideren, waardoor een reiziger met slechte bedoelingen daarvan kan profiteren om tegelijk met de eerlijke reiziger voorbij het poortje te lopen, op eigen risico in geval van controle. De ombudsvrouw zegt haar ook nog dat ze, wanneer ze zich onveilig voelt, contact kan opnemen met een agent via de contactpaaltjes of door te bellen naar het nummer 1707. In geval van ernstige problemen is het beter om naar de politie te bellen.

14000 – Betreft een andere ombudsdienst

202203013 Mevrouw A. schrijft naar de ombudsdienst van de MIVB in verband met een probleem betreffende het vervoer van haar kind, dat een handicap heeft, op de lijnen van De Lijn. De ombudsvrouw verstrekt haar de informatie die ze nodig heeft om contact op te nemen met de juiste ombudsdienst.

202205009 De heer T. vertelt over zijn aanvaring met een treinbegeleider die weigerde hem te laten instappen, daar de trein elk ogenblik kon vertrekken. De ombudsvrouw bezorgt hem de contactgegevens van de klantendienst van de NMBS.

202205022 Mevrouw C. heeft een jaarabonnement Brupass XL genomen voor haar dochter die van Brussel naar Rixensart moet reizen, waar ze naar school gaat. Ze heeft echter de verkeerde inlichtingen ingewonnen; de zone Brupass XL biedt geen volledige dekking voor haar mobiliteitsbehoeften. Haar dochter werd immers bekeurd door TEC-medewerkers daar ze geen geldig vervoerbewijs had, toen ze vaststelden dat ze in een TEC-bus zat waarvan het lange traject van Elsene naar Court-Saint-Etienne weliswaar via Rixensart loopt maar waarvan de zone die door het abonnement Brupass XL wordt gedekt, eindigt in Hoeilaart. De ombudsvrouw bezorgt de link naar de informatie betreffende de zone Brupass XL; deze informatie is helder en vlot beschikbaar. Mevrouw C. is van mening dat het belachelijk is om een lijn in twee te splitsen. De ombudsvrouw probeert haar uit te leggen dat er andere abonnementsformules beschikbaar zijn; gelet echter op de koppigheid van mevrouw C. sluit ze haar dossier af en legt ze uit dat de zone Brupass XL het resultaat is van het overleg tussen de 4 Belgische operatoren van het openbaar vervoer om tegemoet te komen aan de noden van een meerderheid van bewoners en omwonenden van Brussel en de grote omgeving. Er bestaan echter nog andere oplossingen dan de kaart Brupass XL voor wie niet behoort tot die meerderheid.

21110 – Vervoerbewijs: aankoop

202201003 **Drie weken na klacht te hebben ingediend bij de Consumentenombudsdienst, wordt de brief van mevrouw M. doorgestuurd naar de ombudsdienst bij de MIVB. Mevrouw M. beklaagt zich over de afname door de MIVB van een bedrag van € 7,50 bij een betaling per bankkaart, terwijl het vervoerbewijs slechts € 2,10 kostte. In werkelijkheid is het bedrag van € 7,50 het bedrag dat wordt gereserveerd bij het gebruik van een bankkaart om te betalen voor een vervoerbewijs. Het bedrag dat werkelijk werd betaald voor het traject, is wel degelijk gelijk aan € 2,10. Om te kunnen reizen met het systeem van contactloos betalen wordt een bedrag van € 7,50 tijdelijk geblokkeerd op de rekening. Dit bedrag is gelijk aan het maximaal dagtarief. Het resterende bedrag wordt vrijgegeven wanneer de rekening na 2 tot 3 werkdagen wordt gedebiteerd met het juiste bedrag. De ombudsvrouw brengt haar beide correspondenten daarvan op de hoogte.**

202201008 De heer M. richt zich in eerste lijn tot de ombudsdienst omdat een bedrag van € 5,20 werd gedebiteerd voor zijn aankoop van twee Brupass-tickets; hij beweert dat hij recht heeft op terugbetaling. Dit bedrag klopt nochtans, daar één ticket € 2,60 kost. De dienst brengt de heer M. daarvan op de hoogte en sluit het dossier af.

202202006 De heer D. gaat over drie maanden met pensioen en vraagt een abonnement van drie maanden om nog te kunnen reizen alvorens een seniorenabonnement te kopen. Daar de MIVB hem geen dergelijk abonnement voorstelt, neemt hij contact op met de ombudsvrouw die hem meedeelt welke verschillende abonnementsformules en vervoerbewijzen per prestatie voor hem in aanmerking komen om de periode van drie maanden te overbruggen totdat hij recht zal hebben op een seniorenabonnement van € 60 per jaar.

202202011 Bij het herladen van zijn persoonlijke Mobib-kaart aan een automaat, vergiste de heer D. zich in de procedure en kocht hij een anonieme Mobib-kaart met 10 ritten die € 5 duurder is. Hij stelde vast dat zijn persoonlijke kaart niet was opgeladen, maar is opgestapt in de tram die aankwam en heeft zijn kaart opnieuw opgeladen bij aankomst in het Zuidstation. Hij vraagt aan de ombudsdienst om tussen te komen opdat de MIVB hem zou vergoeden. De ombudsvrouw is niet bevoegd in eerste lijn en

stuurt het dossier door naar de MIVB met het verzoek een commercieel gebaar te stellen om het verlies met € 20 te verminderen.

202203005 De heer P. heeft op 28 februari een maandabonnement gekocht dat geldig zou zijn tot 27 maart om middernacht. Na eerst contact te hebben genomen met de klantendienst van de MIVB richt hij zich nu tot de ombudsdienst omdat hij van mening is 3 dagen te verliezen omdat hij eigenlijk een abonnement wilde voor de maand maart. De ombudsvrouw legt uit dat hij dan een abonnement had moeten nemen op 1 maart, daar de maand februari inderdaad 28 dagen telt, i.e. 3 minder dan maart. Een maandabonnement kan echter niet worden aangepast aan het aantal dagen per maand en helaas blijkt de maand februari de slechtste maand te zijn om een maandabonnement te nemen.

202203021 De heer D. klaagt zich erover dat de MIVB geen abonnement aanbiedt dat geschikt is voor personen die telewerken, daar deze manier van werken grote uitbreiding heeft genomen. De ombudsvrouw legt hem uit dat het voor de MIVB moeilijk is om rekening te houden met alle formules van telewerk die werkgevers aanbieden. Ze beveelt hem aan om een Brupass 10-rittenkaart te kopen maar ook om contact op te nemen met de commerciële diensten om te bekijken welk type vervoerbewijs voor hem geschikt zou kunnen zijn in functie van zijn trajecten en hun frequentie.

202205002 De heer E. legt aan de ombudsdienst uit dat hij zijn abonnement van senior enkele maanden voordien had verlengd en legt tegelijk een e-mail van de MIVB over waarin hij wordt verzocht zijn kaart te verlengen. De ombudsvrouw heeft echter geen toegang tot de reizigersinformatie en is niet bevoegd in eerste lijn. Ze raadt de heer E. aan om zijn account te controleren met behulp van een van de middelen die de MIVB aanbiedt dan wel om contact op te nemen met de onderneming. Ze zegt hem via welke link hij dat kan doen.

202207008 Mevrouw V. wilde haar kaart herladen en haar rekening werd gedebiteerd maar de kaart werd niet opnieuw geladen. De ombudsvrouw bezorgt haar de contactgegevens van de MIVB die de nodige verificaties zal kunnen uitvoeren en tot terugbetaling zal kunnen overgaan.

202207016 Mevrouw C. bevindt zich op het ogenblik van schrijven op 12.000 kilometer van Brussel en stelt vast dat haar bankrekening werd gedebiteerd voor het bedrag van een verplaatsing op het MIVB-net. Ze schrijft naar de ombudsvrouw die vermoedt dat er sprake is van fraude en het bericht doorspeelt aan de klantendienst; tegelijk vraagt ze aan mevrouw C. om de gevraagde informatie te verstrekken op het formulier op de MIVB-website dat dient om op behoorlijke wijze klacht in te dienen.

202207017 Mevrouw C. heeft aan de Mobib-terminal in Jette betaald voor twee 10-rittenkaarten maar heeft geen enkele kaart gekregen. Ze neemt contact op met de ombudsvrouw en deze laatste verstrekt haar de contactgegevens van de MIVB opdat deze laatste dit probleem zou kunnen onderzoeken en oplossen, daar de ombudsvrouw niet bevoegd is in eerste lijn.

202208015 Mevrouw V. heeft betaald voor 10 ritten maar beweert die niet te hebben ontvangen. De ombudsvrouw geeft dit bericht door aan de klantendienst van de MIVB, daar het klachtenformulier op de website niet werkt. Deze klant heeft haar tickets wel degelijk ontvangen, maar ze waren niet onmiddellijk zichtbaar in de applicatie; de klantendienst heeft deze informatie verstrekt aan mevrouw V.

202208022 Mevrouw D. heeft een visuele handicap en bij een verplaatsing in Brussel verbaast ze zich erover dat ze voor haar reis moet betalen. In verband hiermee richt ze zich tot de ombudsdienst. Deze dienst bevestigt haar dat zij inderdaad, wegens haar handicap, recht heeft op een gratis abonnement en stelt haar voor contact op te nemen met de MIVB zodat deze maatschappij kan nagaan waarom het abonnement niet heeft gewerkt.

202209008 De heer B. deelt aan de ombudsdienst het nummer van zijn Mobib-kaart mee en verklaart dat het hem niet lukt de kaart te herladen. Daar de ombudsvrouw niet bevoegd is in eerste lijn, bezorgt ze hem de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB.

202210003 Mevrouw I. wilde haar schoolabonnement kopen maar werd op onvriendelijke wijze te woord gestaan door de medewerker van de Kiosk waar ze zich had aangeboden. Deze persoon sprak geen Nederlands en beweerde dat Oudergem, haar woonplaats, geen deel uitmaakt van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zodat zij geen recht had op het abonnement van € 12 dat is bestemd voor jongeren van minder dan 25 jaar die in het Gewest wonen. De ombudsvrouw raadt haar aan contact op te nemen met de klantendienst van de MIVB en daarvoor het formulier ad hoc te gebruiken.

202210004 De heer D. verbaast zich over het feit dat zijn bankrekening werd gedebiteerd voor een bedrag van € 7,50 voor een rit op het MIVB-net. De ombudsvrouw zegt hem dat het gaat om het dagelijks maximumbedrag dat wordt geblokkeerd zodra de kaart wordt gebruikt. Gewoonlijk wordt de correctie de volgende dag uitgevoerd, maar om verschillende redenen kan het gebeuren dat dit enkele dagen duurt. Indien het verschil tussen € 7,50 en € 2,10, i.e. de prijs voor de rit, nog niet op zijn rekening is gestort, beveelt de ombudsvrouw de heer D. aan om contact op te nemen met de klantendienst van de MIVB, daar zij zelf niet bevoegd is in eerste lijn.

202210009 De heer M. schrijft voor zijn dochter, van wie het nieuwe abonnement slechts eenmaal heeft gefunctioneerd. De ombudsvrouw beveelt hem aan naar een Bootik te gaan om het abonnement te laten deblokkeren.

202211004 De bankrekening van mevrouw C. werd op 4 september gedebiteerd voor een bedrag van € 4,20 en op 8 september voor een bedrag van € 4,80. Ze schrijft naar de MIVB en vraagt een terugbetaling van € 0,60 daar ze meent dat er een verkeerd tarief is aangerekend voor de ritten op 4 september in Brussel. De MIVB legt uit dat een rit slechts € 2,10 kost en dat de twee ritten van 4 september werden gedebiteerd op 4 september. Vervolgens schrijft mevrouw C. naar de ombudsvrouw om een terugbetaling van € 4,80 te vragen die, zo beweert ze, de MIVB ten onrechte heeft geïnd. Deze betaling werd echter niet verricht om te betalen voor een MIVB-rit en de maatschappij kan niet achterhalen om welke betaling het gaat. De ombudsvrouw raadt mevrouw C. aan om contact op te nemen met haar bank om deze aankoop op 8 september ten bedrage van € 4,80 te identificeren.

202211015 Mevrouw D. heeft aan een automaat een 10-rittenkaart gekocht maar die werden niet geladen op haar Mobib-kaart. De ombudsvrouw, met wie er in eerste lijn contact wordt opgenomen, bezorgt haar de contactgegevens van de MIVB. Als mevrouw D. geen genoegdoening krijgt, kan ze opnieuw contact opnemen met de ombudsvrouw.

202211027 De stiefzoon van de heer V. studeert in Spanje en wil graag het gratis abonnement waarop hij recht zou hebben als 3de kind van het gezin. De heer V. vervult de nodige formaliteiten maar vraagt of hij het gevraagde opleidingsattest in het Spaans mag verstrekken; hij heeft dit ook al gedaan in het kader van de kinderbijslag. Dit attest stemt niet overeen met het door de MIVB gevraagde formulier; daardoor is hij verplicht het MIVB-formulier in het Spaans te doen vertalen en een eensluidend afschrift te vragen. Hij richt zich tot de ombudsdienst die hem erop wijst dat deze formaliteiten worden opgelegd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest; de MIVB kan daar zelf niets aan veranderen. De ombudsvrouw vestigt de aandacht van de heer V. echter op het bestaan van het jaarabonnement "jonge Brusselaar", dat slechts € 12 kost. De heer V. bedankt haar.

202212012 Mevrouw B. stelt vast dat haar Mobib-kaart werd gedebiteerd voor het dubbel van de trajecten die ze tijdens de dag heeft afgelegd. Ze richt zich tot de ombudsvrouw om de terugbetaling te vragen van de ritten die onterecht werden gedebiteerd, maar zij is niet bevoegd in eerste lijn en verstrekt

haar de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB die dit geval zal kunnen verifiëren en zo daar reden toe is een terugbetaling zal verrichten.

21210 – Vervoerbewijs: terugbetaling

202201013 Mevrouw R. neemt opnieuw contact op met de ombudsdienst na eind 2021 al eens contact te hebben opgenomen. Ze heeft geen nieuws over de terugbetaling van haar 10-rittenkaart. De ombudsvrouw bezorgt haar de informatie die ze nodig heeft om zelf haar rekening te controleren in haar klantenzone op de MIVB-website; uit de ingewonnen inlichtingen blijkt immers dat de terugbetaling werd uitgevoerd.

202201016 Op de kaart van mevrouw M. stonden nog 6 ritten die ze niet meer heeft kunnen gebruiken als gevolg van de halvering van de geldigheidsduur van de vervoerbewijzen per prestatie die begin 2021 is doorgevoerd. Ze heeft de terugbetaling eind september aangevraagd en kreeg in december een ontvangstbevestiging van haar bericht. In januari 2022 diende ze bij de ombudsdienst een klacht in betreffende de lange duur van de procedure. De dienst kan alleen maar bevestigen dat die lange duur te wijten is aan een zeer groot aantal vragen en aan een gebrek aan personeel om al die vragen tijdig te verwerken.

202202004 De heer G. vaart fel uit tegen verschillende gesprekspartners, met inbegrip van de ombudsdienst, als gevolg van het bericht dat hij van de MIVB heeft gekregen betreffende de terugbetaling van zijn verloren vervoerbewijzen. De ombudsvrouw geeft geen gevolg aan het bericht omdat ze de reden voor de beledigingen niet begrijpt.

202202018 Een maand geleden heeft de heer D. gevraagd om de terugbetaling van zijn vervoerbiljetten die ongeldig waren geworden als gevolg van de verkorting van hun geldigheidsduur. Hij neemt contact op met de ombudsdienst die hem de raad geeft nog wat geduld te oefenen daar de opgelopen achterstand wat betreft deze terugbetalingen langzaam wordt ingehaald.

202203002 De bankkaart van mevrouw T. werd als gevolg van een vergissing gedebiteerd met de prijs van een rit terwijl ze haar abonnement presenteerde bij de ontwaarder. De ombudsvrouw kan de geldigheid van het abonnement van de betrokkene niet controleren en bovendien werd er in eerste lijn contact met haar opgenomen. Ze raadt mevrouw T. aan contact op te nemen met de klantendienst van de MIVB.

202203004 De heer V. wacht al vele weken op de terugbetaling van de 12 ritten die hij verloor als gevolg van de wijziging van geldigheidsduur van de vervoerbewijzen per prestatie. Hij legt aan de ombudsdienst uit dat hij vreest voor een disfunctie van de toepassing die de MIVB heeft ontwikkeld, maar de ombudsvrouw voert zelf een test uit en stelt vast dat de toepassing naar behoren functioneert. Ze brengt de klager daarvan op de hoogte en spoort hem aan om nog wat geduld te oefenen, daar de dossiers zich hebben opgestapeld maar de achterstand momenteel wordt ingelopen.

202203008 De rekening van mevrouw H. werd gedebiteerd voor de prijs van een rit, hoewel ze een abonnement heeft. Ze legt uit dat terwijl ze haar abonnement wilde valideren aan de rode ontwaarder, haar bankkaart per ongeluk in contact is gekomen met de blauwe ontwaarder voor bankkaarten die naast het eerste toestel stond. De ombudsvrouw is in dit stadium niet bevoegd en verstrekt aan de betrokkene de informatie om contact op te nemen met de dienst Customer Care van de MIVB.

202203011 De heer D. is een van de reizigers die zich lieten verleiden door het aanbod van een 100-rittenkaart. Hij kocht een dergelijke kaart eind november 2021 en had 3/4 van de ritten gebruikt toen hem de toegang tot de metro werd geweigerd op 10 maart 2022, daar de gebruikstermijn van 90

dagen was verstreken. Hij voegt bij zijn e-mail aan de ombudsdienst het overzicht van zijn vervoerbewijzen die tot zijn beschikking zijn gesteld op zijn account op de MIVB-website. Op de regel van de 100-rittenkaart staat dat de kaart geldig is van 30 november 2021 tot 29 november 2024. Op basis van dit argument vraagt de ombudsvrouw aan de MIVB om de rekening van de heer D. te crediteren met het bedrag van de verloren ritten. De MIVB gaat daarmee akkoord maar wijst erop dat de geldigheidstermijn van 90 dagen duidelijk staat vermeld op alle digitale aankoopkanalen. De geldigheidstermijn van 3 jaar op het rekeninguittreksel dat de heer D. heeft toegestuurd, was het gevolg van een informaticafout die zal worden gecorrigeerd.

202203015 De heer of mevrouw S. neemt contact op met de ombudsdienst daar de vervoerbewijzen die verloren gingen als gevolg van de verkorting van de geldigheidsduur van de vervoerbewijzen per prestatie nog niet opnieuw werden geladen op zijn/haar kaart in weerwil van het feit dat de aanvraag daartoe dateert van december 2021. Er werden inlichtingen ingewonnen en de MIVB onderneemt snel de nodige actie.

202204002 In april 2022 verbaast de heer V. zich erover dat de MIVB zijn vraag om terugbetaling van zijn jaarabonnement beantwoordt met de melding dat het bedrag waarop hij recht heeft gelijk is aan nul. De ombudsvrouw kan dit antwoord alleen maar bevestigen, daar het abonnement werd genomen in augustus 2021 en de nieuwe regels bepalen dat het totaalbedrag met 30% wordt verlaagd voor de 1ste maand en vervolgens met 10% per maand. Dit betekent dat er na 7 maanden niets meer moet worden terugbetaald.

202204017 Hoewel mevrouw P. een abonnement heeft, kon ze daarmee de metropoortjes in het station Erasmus niet openen. Ze heeft dus een kaartje betaald met haar bankkaart en verzoekt om terugbetaling aan de ombudsdienst. Deze laatste legt haar uit dat hij enkel kan tussenkomen indien de MIVB heeft geweigerd te betalen, wat niet het geval is. Hij bezorgt aan mevrouw P. de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB die zeker en vast het nodige zal doen.

202204024 Mevrouw R. heeft de terugbetaling gevraagd van de vervoerbewijzen waarvan de MIVB de geldigheid eenzijdig had verkort van 3 jaar tot 18 maanden. Haar 10 ritten waren geldig tot 2 juni 2022, maar ze legt uit dat de MIVB heeft geweigerd haar terug te betalen ondanks het feit dat ze haar vraag daartoe in september 2021 had gesteld. De ombudsvrouw verneemt echter dat de drie verloren ritten eind 2021 werden toegevoegd aan de kaart en ze laat dit weten aan mevrouw R.

202204026 De heer A. heeft niet meer met de MIVB gereisd sinds het begin van de pandemie en verbaast zich erover dat de kaartjes die hij kort voordien had gekocht, niet meer werken in april 2022. De ombudsvrouw legt hem uit dat hun geldigheidsduur in februari 2021 werd ingekort en dat de MIVB ze zal kunnen verlengen. Ze bezorgt de heer A. daartoe de contactgegevens.

202205032 De heer D. wilde zijn Mobib-kaart opladen in het Zuidstation maar het betrokken toestel bood deze mogelijkheid niet aan. Hij ziet zich gedwongen een nieuwe Mobib-kaart te kopen en die vervolgens te laden met 10 ritten; hij verliest bij deze aankoop dus € 5. Daarna stelt hij vast dat de machine buiten dienst werd gesteld. Hij heeft de terugbetaling van het bedrag van € 5 gevraagd aan de werknemer in het station, maar deze persoon verwees hem door naar de klantendienst waar hij echter een negatief antwoord krijgt. De ombudsvrouw, met wie hij vervolgens contact opneemt, vraagt aan de MIVB om rekening te houden met de omstandigheden van de aankoop, net vóór het toestel buiten dienst werd gesteld wegens een technisch defect. De MIVB gaat ermee akkoord om aan de heer D. 3 tickets terug te betalen ter waarde van € 7,20. De ombudsvrouw geeft de heer D. hier kennis van en hij bedankt haar.

202207005 Eind december 2021 vroeg de heer M. de verlenging van 8 vervoerbewijzen die vroegtijdig waren vervallen als gevolg van de beslissing van de MIVB om de geldigheidsduur van

vervoerbewijzen per prestatie te verkorten. Het antwoord van de MIVB liet op zich wachten als gevolg van het grote aantal vragen; bovendien was de door de heer M. verstrekte informatie niet juist en toen hij uiteindelijk het juiste kaartnummer meedeelde, was de kaart vervallen en wilde de MIVB de verloren ritten niet meer terugbetalen. Hij richt zich tot de ombudsvrouw die de aandacht vestigt op de opgelopen achterstand ... en die als antwoord te horen krijgt dat de 8 ritten opnieuw werden geladen op de kaart van de heer M. Ze meldt hem het goede nieuws en sluit zijn dossier af.

202208002 Mevrouw P. stelde vast dat de reizen die nog op haar kaart stonden verdwenen waren. In eerste instantie vindt de MIVB ze niet terug maar vervolgens blijkt, nadat de ombudsdienst heeft gevraagd om dit nog eens te bekijken, dat de kaart was gekocht aan een NMBS-terminal en dat de verplaatsingen niet langer geldig waren als gevolg van de beslissing van de MIVB om hun geldigheid met de helft te verminderen. Het is voor de MIVB niet mogelijk om de historiek te volgen van kaartjes die worden gekocht aan een NMBS-terminal; de MIVB beslist mevrouw P. te vergoeden voor de verloren ritten en biedt de klaagster haar verontschuldigingen aan.

202208005 De heer D. heeft tweemaal betaald met zijn bankkaart omdat de aan de automaat bestelde tickets niet werden gegenereerd. Hij vraagt de terugbetaling van het bedrag dat hij een tweede keer heeft betaald. De ombudsvrouw bezorgt hem de contactgegevens van de MIVB die het nodige zal kunnen doen.

202208008 Mevrouw B. heeft in 2018 10-rittenkaarten gekocht maar heeft die niet gebruikt en beweert van de MIVB geen terugbetaling te hebben gekregen terwijl hun geldigheidsduur in 2021 met de helft werd verkort. Sinds 2018 heeft ze haar kaart niet meer gebruikt. De MIVB heeft geen gunstig gevolg gegeven aan haar verzoek om terugbetaling en dus richt ze zich tot de ombudsdienst. De MIVB wijst er echter op dat de kaarten die in april 2018 werden gekocht, geldig waren tot in april 2021. Daar ze om de terugbetaling ervan vraagt in juli 2022, weigert de MIVB gevolg te geven aan dit verzoek, zelfs om redenen van moeilijk gebruik tijdens de covid-19-periode daar het tijdens de pandemie mogelijk was om met het openbaar vervoer te reizen en de werking daarvan nooit werd onderbroken.

202208026 De heer J. heeft zijn Mobib-kaart van De Lijn verloren, die was geladen met een 10-rittenkaart Brupass. Bij het vernieuwen van zijn kaart legde De Lijn hem uit dat ze de Brupass-trajecten niet kon herladen; toen de heer J. aan de MIVB vroeg om dat te doen, kreeg hij te horen dat het om een kaart van De Lijn gaat. Hij richt zich tot de ombudsdienst die contact opneemt met de klantendienst van de MIVB en vraagt hoe men uit deze patstelling kan geraken. Deze laatste dienst vindt de ritten terug op de verloren kaart en is bereid die over te brengen naar de nieuwe kaart maar moet dan wel het nummer van die kaart krijgen. De ombudsvrouw legt dit uit aan de klager en verstrekt hem de nodige contactgegevens zodat hij de gevraagde informatie kan meedelen aan de klantendienst.

202208031 Daar mevrouw E. met een andere persoon naar het Zuidstation moet reizen, heeft ze in het station Heizel 4 kaartjes gekocht. Ze kreeg er echter slechts twee en vraagt aan de MIVB om de twee verloren kaartjes terug te betalen. De MIVB gaat ermee akkoord om 2 kaartjes op te sturen, maar mevrouw E. weigert dit daar ze niet vaak met het openbaar vervoer reist; ze neemt contact op met de ombudsdienst. Deze dienst raadt mevrouw E. aan om het voorstel van de MIVB te aanvaarden; het gebeurt immers vrij regelmatig dat een persoon die kaartjes koopt, niet wacht tot de machine aflevert wat er is betaald. Daar er geen enkele disfunctie van het toestel werd vastgesteld, heeft het voorstel van de MIVB de verdienste om de belangen van beide partijen met elkaar te verzoenen. De ombudsvrouw sluit dit dossier af en stelt aan mevrouw E. voor een plezier toe doen aan iemand die ze kent en die soms met de MIVB reist, door aan die persoon de kaartjes te schenken die ze zelf niet nodig heeft.

202209025 In juni heeft mevrouw R. een aanvraag ingediend om vervoerbewijzen te verlengen voor haarzelf en haar partner. De vervoerbewijzen van haar partner werden verlengd, maar niet die van haarzelf; ze richt zich dus tot de ombudsvrouw. Blijkbaar werden haar vervoerbewijzen

eveneens verlengd en de ombudsvrouw brengt haar daarvan op de hoogte. Mevrouw R. stuurt echter een foto van haar scherm waar de informatie totaal verschillend is van de informatie waarover de MIVB beschikt. Blijkbaar is er een bug tussen de applicaties Mobib en MIVB. Nadat de applicaties werden bijgewerkt, worden de gegevens op elkaar afgestemd. De ombudsvrouw brengt mevrouw R. daarvan op de hoogte; deze laatste bedankt haar en wijst erop dat alle goede dingen hun beperkingen hebben, ook op het vlak van informatica.

202209026 De heer B. verbaast zich er bij de ombudsdienst over dat de 8 kaartjes die hij in 2018 heeft gekocht, niet langer op zijn Mobib-kaart staan. De ombudsvrouw legt hem uit dat de geldigheidsdatum is verstreken en vraagt aan de MIVB of de maatschappij ermee zou instemmen een deel terug te betalen. De MIVB weigert echter en de ombudsvrouw informeert de heer B. over de verlaagde tarieven voor abonnementen die voor hem geschikt zouden kunnen zijn, daar hij grote financiële moeilijkheden heeft.

202209027 De heer S. gaat op de autoloze zondag naar Brussel en koopt twee kaartjes voor de dag. Vervolgens merkt hij dat het openbaar vervoer die dag gratis is en dus vraagt hij om de terugbetaling van de kaartjes. De ombudsvrouw verwijst hem door naar de klantendienst van de MIVB.

202209030 Mevrouw B. schrijft omdat de ritten waarvoor ze heeft betaald, niet verschenen zijn op haar Mobib-kaart. De ombudsvrouw geeft haar de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB, daar er in eerste lijn contact met haar wordt opgenomen.

202209040 Een studente vergist zich bij het herladen van haar jaarabonnement. In plaats van een MIVB-abonnement heeft ze de Brupass nodig, daar ze in een gemeente woont die aan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest grenst. Haar mama vraagt om het bedrag van € 12 terug te betalen, maar de MIVB weigert en daarop richt ze zich tot de ombudsdienst. Deze dienst bepleit dat zich vergissen menselijk is en dringt erop aan dat de MIVB deze klant niet zou verliezen, daar ze immers al een Brupass-abonnement heeft. De MIVB wijst deze argumentatie echter af en hoewel de ombudsvrouw deze weinig commerciële houding betreurt, kan ze niet anders dan de klaagster kennis te geven van het feit dat de MIVB weigert haar tegemoet te komen.

202211025 Mevrouw V. heeft sinds oktober 2021 het RVV-statuut en heeft bijgevolg recht op een jaarabonnement tegen verlaagd tarief. In november 2022 vraagt ze de terugbetaling van haar abonnement 2021-2022 aan de MIVB en vervolgens aan de ombudsvrouw. Daar het jaar van het abonnement al 5 maanden is verstreken, is het natuurlijk niet meer mogelijk om deze terugbetaling te verrichten. De ombudsvrouw brengt mevrouw V. daarvan op de hoogte.

21310 - Vervoerbewijs: proces-verbaal, boete

202201001 Dhr. M. werd bekeurd bij het verlaten van het Weststation. Hij verzet zich met kracht tegen deze bekeuring en beweert dat hij zijn vervoerbewijs heeft gevalideerd: hij is met de trein uit Geldenaken aangekomen in het Zuidstation en is daar naar het metrostation gegaan; hij is met zijn kaart voorbij de poortjes gelopen en heeft de metro naar het Weststation genomen. Daar werd hij bekeurd, hoewel hij met zijn kaart de poortjes kon openen om naar buiten te lopen, wat lijkt aan te geven dat hij zijn vervoerbewijs op correcte wijze heeft gevalideerd. Hij neemt vervolgens nog meerdere bussen, waarbij zijn rit telkens wordt geregistreerd als aansluiting wanneer hij zijn vervoerbewijs valideert. De ombudsvrouw vraagt aan de MIVB om dit te controleren; vervolgens blijkt dat de kaart van de betrokkene wel degelijk op het aangegeven uur werd gevalideerd in het Zuidstation. De toeslag wordt dus geannuleerd.

202201002 De dochter van dhr. V. werd bekeurd omdat ze reisde zonder vervoerbewijs. Ze was op uitstap met vriendinnen en een van hen was haar portefeuille en haar vervoerbewijs verloren. Toen ze het metrostation uitliepen door met twee tegelijk door een poortje te lopen, werden ze betrapt door een controleur die een proces-verbaal tegen hen heeft opgesteld. Daar de betrokken vriendin geen identiteitsbewijs meer had, heeft de dochter van de heer V. haar identiteitsbewijs overhandigd en dient zij dus de toeslag van € 107 te betalen. De heer V. wil graag weten waarom het 3 weken heeft geduurd voor de brief op zijn adres werd afgegeven en waarom hij de brief in het Frans krijgt terwijl het gesprek met de controleur in het Nederlands heeft plaatsgehad. De ombudsvrouw kan al antwoord geven op deze twee punten: de brievenpost wordt dagelijks opgehaald bij de MIVB en wellicht als gevolg van verstrooidheid heeft de controleur in de verkeerde taal gecodeerd. In een laatste e-mail verklaart de heer V. dat hij tot het besef is gekomen dat zijn dochter eigenlijk zonder vervoerbewijs reisde en dat hij begrijpt dat de toeslag verschuldigd is; hij neemt echter geen genoegen met de antwoorden van de ombudsvrouw betreffende het taalgebruik en de tijd die is voorbijgegaan tussen de verzending en de ontvangst van de brief. Daar ze niet bevoegd is met betrekking tot deze punten, bezorgt de ombudsvrouw aan de heer V. de nodige gegevens om contact op te nemen met de MIVB; vervolgens sluit ze zijn dossier af.

202201009 Na de metro te hebben genomen om haar boodschappen te doen, kon mevrouw S. haar vervoerbewijs nog valideren "in transit" toen ze de metro in omgekeerde richting nam. Bij het verlaten van het station werd ze gecontroleerd en bekeurd. De ombudsvrouw neemt contact op met de dienst Inbreuken die erkent dat er sprake is van een fout en dat het uur voor "transit" nog niet verstreken was toen mevrouw S. opnieuw de metro nam. Het proces-verbaal wordt geannuleerd.

202201010 De heer S. schrijft in naam van de echtgenote van een collega die moeilijkheden ondervindt om zich schriftelijk uit te drukken. De heer S. schrijft in naam van de echtgenote van een collega die moeilijkheden ondervindt om zich schriftelijk uit te drukken. De ombudsdienst wint inlichtingen in bij de dienst Inbreuken van de MIVB die antwoordt dat het abonnement van deze mevrouw eigenlijk niet langer geldig was op de datum waarop ze werd bekeurd. De toeslag is volledig verschuldigd. De ombudsvrouw kan haar dus niet helpen en laat dit weten aan haar correspondent; ze deelt hem ook mee dat de mogelijkheid bestaat om een afbetalingsplan aan te vragen om deze schuld terug te betalen.

202201017 De heer P. werd bij aankomst in het Zuidstation, op 14 oktober 2021, bekeurd omdat hij zijn vervoerbewijs niet had gevalideerd in zijn vertrekstation (Pannenhuis). Hij legt uit dat de poortjes open stonden en niet werkten. De ombudsvrouw wijst de heer P. erop dat valideren verplicht is, ook wanneer de poortjes openstaan, daar een reiziger op die manier betaalt voor zijn verplaatsing.

202201018 De heer S. werd op 24 oktober 2021 bekeurd bij aankomst in het metrostation Weststation. Hij legt aan de ombudsdienst uit dat hij zijn vervoerbewijs niet had gevalideerd bij vertrek in Belgica, omdat de poortjes open stonden en de ontwaarders niet werkten. Op haar vraag om een onderzoek kreeg de ombudsvrouw als antwoord dat de toestellen wel degelijk werkten, wat wordt weerlegd door de heer S. Hij betaalt echter de toeslag om verder geen problemen te hebben. Enkele maanden later krijgt de heer S. opnieuw te maken met een situatie waarin de poortjes openstaan en de ontwaarders buiten dienst zijn. Hij voegt een foto toe en vraagt aan de ombudsvrouw hoe hij zich in regel kan stellen. Zij stelt de vraag aan de MIVB maar krijgt geen antwoord. Gelukkig werd de heer S. op de bewuste dag niet bekeurd.

202202001 Mevrouw R. schrijft naar de ombudsdienst om de bekeuring aan te vechten die meer dan zes maanden geleden tegen haar werd opgesteld terwijl ze zich verplaatste met haar verdoofde hond. Ze had geen tijd om tot bij de ontwaarder te lopen en werd bekeurd. Ze had geen tijd om tot bij de ontwaarder te lopen en werd bekeurd. De ombudsvrouw vraagt informatie aan de dienst Inbreuken van de MIVB en verneemt dat de toeslag destijds niet werd betwist en intussen werd betaald. De ombudsvrouw sluit dit dossier af.

202202002 Mevrouw P. betwist de bekeuring die tegen haar werd opgesteld. Bij een controle op het Flageyplein verklaart ze te zijn ingestapt voor de controleurs en een kaartje te hebben gekocht met haar bankkaart. De procedure voor controle van de vervoerbewijzen bepaalt echter dat de controleurs instappen en controleren, waarna ze de passagiers laten uit- en instappen. Bij gebrek aan argumenten om de vernietiging van deze toeslag te vragen brengt de ombudsvrouw mevrouw P. daarvan op de hoogte en sluit ze haar dossier af.

202202009 De poortjes in het Noordstation stonden open toen mevrouw D. haar Mobib-kaart op de ontwaarder legde. Er kwam echter geen reactie en ze is verder gelopen omdat ze dacht dat het toestel defect was. Ze werd bekeurd aan de uitgang van het station IJzer en heeft protest ingediend bij de dienst Inbreuken, die de bekeuring echter heeft bevestigd. Ze richt zich tot de ombudsdienst die vraagt om de werking van de poortjes op de plaats waar ze is vertrokken te controleren. De dienst Inbreuken van de MIVB stelt vast dat mevrouw D. bij vertrek in Mechelen een gecombineerd kaartje voor trein en MIVB had gekocht en er niet het minste belang bij had fraude te plegen daar haar vervoerbewijs van tevoren was betaald. De betrokken dienst vernietigt de toeslag en de ombudsvrouw brengt de klaagster daarvan op de hoogte.

202202010 Er stond nog één rit op de kaart van mevrouw D. toen ze haar vervoerbewijs valideerde op bus 71. Bij de controle bleek echter dat de validatie niet was gebeurd en werd zij bekeurd. Ze plaatst de ombudsdienst in kopie van de e-mail die ze naar de MIVB stuurt om de bekeuring te betwisten; daar de ombudsvrouw niet bevoegd is in eerste lijn, sluit ze het dossier af.

202202015 Als gevolg van een nieuwe arbeidsorganisatie heeft de onderneming waarvoor de heer J. werkt, beslist om aan haar werknemers 10-rittenkaarten aan te bieden in plaats van abonnementen. Een van de medewerksters van de onderneming werd bekeurd daar haar validatie niet op geldige wijze werd geregistreerd. De toeslag voor kaartjes per prestatie bedraagt echter € 107 tegenover niet meer dan € 10 in geval van niet-validatie van een abonnement. De heer J. legt uit dat de ontwaarder niet functioneerde en vraagt aan de MIVB om blijk te geven van toegeeflijkheid: de betrokken medewerkster heeft er immers niet het minste belang bij om te frauderen, daar de door de onderneming aangeboden kaarten voor zowel persoonlijke als professionele verplaatsingen mogen worden gebruikt. De dienst Inbreuken aanvaardt deze argumentatie en schrapte de toeslag.

202202019 Mevrouw E. schrijft naar de ombudsdienst omdat ze nog geen nieuws heeft gekregen in antwoord op haar vraag om de opgelopen toeslag te vernietigen. De ombudsvrouw vraagt haar het antwoord van de dienst Inbreuken van de MIVB af te wachten. Zo dat antwoord negatief zou zijn, kan ze proberen haar zaak te bepleiten.

202203001 Mevrouw B. werd geconfronteerd met een blauwe ontwaarder (voor bankkaarten) die niet werkte. Daardoor kon ze niet betalen voor haar rit, maar ze had de tegenwoordigheid van geest om een foto te maken van de mededeling op het toestel. Desondanks werd ze toch bekeurd door de controleurs die haar iets verder tegenhielden. De ombudsvrouw vraagt om de toeslag van € 107, als gevolg van een tijdelijke onverenigbaarheid tussen kaart en toestel - de volgende dag kon mevrouw B. met haar bankkaart betalen voor haar kaartje -, te verlagen tot de prijs van de gemaakte verplaatsing. De dienst Inbreuken gaat akkoord met dit voorstel en de ombudsvrouw brengt de klaagster daarvan op de hoogte.

202203006 Bij het verlaten van haar bureau in het UVC Brugmann vergeet mevrouw D. haar portefeuille met daarin haar abonnement. Ze verklaart dat ze een MIVB-medewerker heeft aangesproken die haar een formulier heeft gegeven om met de MIVB naar het werk te kunnen gaan; hij verklaarde haar ook dat ze een factuur ten bedrage van € 10 zou krijgen, i.e. het bedrag van de administratiekosten voor abonnees die hun abonnement niet bij zich hebben. Enkele dagen later ontvangt mevrouw D. een toeslag van € 107. Ze richt zich tot de ombudsvrouw die op haar beurt inlichtingen inwint bij de MIVB. Blijkbaar werd mevrouw D. bekeurd in het station Louiza; ze heeft dus gereisd zonder vervoerbewijs en zonder abonnement. De ombudsvrouw kan haar niet helpen en raadt haar aan de toeslag te betalen.

202203007 De heer D. heeft zijn auto voor zijn vrouw gelaten, die zelf een MIVB-abonnement heeft. Om naar zijn werk te gaan, heeft hij de fout gemaakt dit abonnement te gebruiken, zonder zich rekenschap te geven van het risico dat hij daarbij nam. Hij verklaart dat hij voor het eerst en tegelijk voor het laatst op die manier heeft gehandeld. Hij werd immers gecontroleerd en bekeurd voor een bedrag van € 408; het abonnement werd verbeurdverklaard. Dat zijn zeer strenge sancties, daar het feit zich te verplaatsen met het abonnement van een andere persoon wordt gezien als fraude. Vaak is er sprake van verstrooidheid en heeft de betrokkene niet de bedoeling om schade te berokkenen. Dat is wat de ombudsvrouw bepleit bij de dienst Inbreuken, daar zij in het relaas van de heer D. geen intentie ziet om fraude te plegen. De MIVB weigert echter om het bedrag van de toeslag te herzien en de ombudsvrouw moet het slechte nieuws melden aan de heer D.; de ombudsdienst is immers niet bij machte om zijn mening op te dringen aan de MIVB.

202203009 De dochter van mevrouw L. verplaatst zich over het MIVB-net en betaalt daarvoor met haar bankkaart. Op 29 november werd ze bekeurd daar ze niet in het bezit was van een vervoerbewijs. Haar mama legt aan de ombudsdienst uit dat de validatie was mislukt omdat haar kaart werd geweigerd door de MIVB; ze is verbaasd over het feit dat ze niet heeft vernomen dat de kaart werd geblokkeerd. In mei 2021 had de dochter van mevrouw L. zich inderdaad verplaatst met deze bankkaart waarop onvoldoende geld stond. In een dergelijk geval kan de reiziger zich toch verplaatsen; de MIVB probeert gedurende 15 dagen ten minste 5 keer om het verschuldigde bedrag te innen. Zo deze pogingen niets opleveren, wordt de kaart geblokkeerd voor enkel de diensten van de MIVB. Indien de reiziger later zijn bankkaart wenst te gebruiken op het MIVB-net, moet hij contact opnemen met de operator om deze dienst weer te laten activeren. Deze procedure staat uitgelegd op de website van de MIVB. Ter gelegenheid van de verplaatsing in november en zelfs als er intussen weer geld op de rekening was gestort, was de kaart bijgevolg nog geblokkeerd daar er geen actie was ondernomen ten aanzien van de MIVB. Een rood ledlichtje en het bericht "verplaatsing niet toegestaan" vestigen de aandacht op het bewuste probleem. Helaas was dat in dit geval te laat daar het meisje ter gelegenheid van deze verplaatsing werd gecontroleerd. Wanneer blijkt dat het om de 3de bekeuring gaat sinds 2019 en ook al zou de procedure duidelijker moeten worden uitgelegd en beter worden verspreid op de website van de MIVB, heeft de ombudsvrouw weinig argumenten om de klaagster in dit geval te verdedigen; daarom sluit ze haar dossier af en beveelt ze haar aan om de toeslag te betalen.

202203017 Mevrouw V. schrijft voor rekening van haar dochter die zich zonder vervoerbewijs heeft verplaatst daar ze op haar schoolabonnement wacht. De ombudsvrouw heeft nauwelijks argumenten ter verdediging van dit dossier: het meisje wist dat ze nog geen abonnement had en diende dus een ander vervoerbewijs te kopen. De ombudsvrouw raadt haar aan de toeslag te betalen.

202203018 Mevrouw O. heeft bewust het abonnement van haar zoon gebruikt om de metro te nemen en werd bekeurd wegens gebruik van het vervoerbewijs van een derde; ze diende een boete van € 408 te betalen. Volgend op de weigering van de MIVB om de inbreuk te herzien en na toezending van het dossier aan de deurwaarders voor betaling van het saldo, schrijft mevrouw O. naar de ombudsvrouw omdat ze van mening is dat ze recht heeft op een vermindering van de toeslag tot € 107 daar ze nooit eerder een inbreuk jegens de MIVB had gepleegd. Dit volstaat echter niet, daar de MIVB vele oplossingen inzake betaling voor de aankoop van een vervoerbewijs aanbiedt, waardoor reizigers zich kunnen verplaatsen zonder een inbreuk te begaan. De ombudsvrouw antwoordt in die zin aan de klaagster en sluit haar dossier af.

202203020 De heer M. legt aan de ombudsvrouw uit dat hij in december 2021 werd bekeurd nadat hij was opgestapt aan de halte Centraal Station en niet de gelegenheid had gehad om tot bij de ontwaarder in de bus te stappen wegens het grote aantal reizigers en de vrees om een covid-besmetting op te lopen, zo legt hij uit. Hij voegt bij zijn e-mail een kopie van twee 10-rittenkaarten, de ene met een laatste validatie in oktober 2021 en de andere die werd gevalideerd na de controle. De ombudsvrouw beschikt nauwelijks over argumenten om zijn zaak te bepleiten, daar de ontwaarders dicht bij de deur van het

voertuig staan zodat reizigers hun vervoerbewijs kunnen valideren bij het instappen. Ze raadt de heer M. aan om de toeslag te betalen, zo hij dat nog niet heeft gedaan.

202203025 De klacht van mevrouw N. komt terecht bij de ombudsdienst van de MIVB via de ombudsman van het Waals Gewest en de Federatie Wallonië-Brussel. Mevrouw N. had tram 82 genomen aan de stopplaats Zweden, tegelijk met het team van controleurs; zij vonden dat het te lang duurde voor ze haar Mobib-kaart vond en hebben haar bekeurd omdat ze haar vervoerbewijs niet had gevalideerd bij het instappen. De ombudsvrouw legt aan mevrouw D. uit dat ze, daar ze zag dat er zou worden gecontroleerd, haar kaart al had kunnen zoeken alvorens op de tram te stappen in plaats van te beginnen zoeken nadat ze al was ingestapt. Het vervoerbewijs moet immers worden gevalideerd op het ogenblik waarop een reiziger instapt in de bus of de tram. Ze sluit haar dossier af en beveelt mevrouw N. aan om de verschuldigde toeslag te betalen.

202203027 Mevrouw S. treedt op als juridisch adviseur van de heer S. die zich als vluchteling in België bevindt en wacht tot hij een statuut van internationale bescherming krijgt. In november 2021 moet hij bepaalde formaliteiten vervullen in Brussel en de structuur die zijn dossier beheert, bezorgt hem een kaartje om zich te verplaatsen op het MIVB-net. Hij laat echter na zijn vervoerbewijs te valideren wanneer hij ziet dat de metropoortjes open staan en wordt bekeurd wanneer hij naar buiten komt. Daar het om een tweede inbreuk gaat, dient hij een bedrag van € 214 te betalen. Mevrouw S. heeft contact opgenomen met de MIVB met het verzoek dit bedrag te verlagen, gelet op de situatie van de betrokkene, en een afbetalingsplan toe te staan, maar ze heeft geen antwoord gekregen. In december 2021 richtte ze zich tot de klantendienst van de MIVB die haar bericht heeft doorgestuurd naar de dienst Inbreuken; deze dienst heeft geantwoord in maart 2022, toen mevrouw S. de herinnering van het deurwaarderskantoor Modero heeft ontvangen. Mevrouw S. richt zich vervolgens tot de ombudsdienst om haar beklag te doen over deze praktijken en dit gebrek aan contact en luisterbereidheid. De ombudsvrouw probeert te bemiddelen bij de MIVB, maar de onderneming weigert het bedrag van de toeslag te herzien daar er sprake is van recidive. Overigens heeft het incassobureau een afbetalingsplan voorgesteld en de ombudsvrouw kan niet anders dan het dossier af te sluiten met een negatief antwoord op de vraag van de juridisch consulente om het bedrag van de toeslag te verminderen.

202204003 Mevrouw V. werd bekeurd daar ze geen kaartje kon kopen op het Liedtsplein: als gevolg van de werken die er worden uitgevoerd, werd de automaat weggenomen. Ze is boos dat de brief van het incassobureau die ze heeft ontvangen in het Frans is opgesteld, terwijl ze Nederlandstalig is. De ombudsvrouw legt haar uit dat het zeker om een fout van het betrokken bureau gaat, maar dat de toeslag wel verschuldigd is daar de MIVB ervan uitgaat dat wanneer een reiziger instapt hij of zij een geldig vervoerbewijs heeft. Bovendien wordt sinds enkele jaren geleden de mogelijkheid geboden om met een bankkaart te betalen.

202204005 Mevrouw R. legt uit dat ze bij het instappen in bus 28 haar vervoerbewijs niet kon valideren daar de bus overvol was op het einde van de schooldag. Ze beweert dat ze haar vervoerbewijs pas kon valideren bij aankomst aan de volgende halte, toen meerdere passagiers uitstapten. Net op dat ogenblik begon er echter een controle en ze werd dus bekeurd toen de controleur hoorde dat ze haar vervoerbewijs valideerde. De dienst Inbreuken heeft haar argumenten verworpen en ze vraagt dus de hulp van de ombudsvrouw. Deze laatste legt uit dat de ontwaarders bij de deur van de voertuigen staan en dat het feit dat de controleur heeft gehoord dat mevrouw R. haar vervoerbewijs valideerde, betekent dat de controle al van start was gegaan. Mevrouw R. voert aan dat ze haar vervoerbewijs heeft gevalideerd voorafgaand aan de controle, maar het vervoerbewijs moet worden gevalideerd bij het instappen, niet vóór de controle, zo legt de ombudsvrouw uit; anders zou een reiziger met hetzelfde vervoerbewijs kunnen reizen zolang er niet wordt gecontroleerd. Bij gebrek aan argumenten kan ze de zaak van mevrouw R. niet bepleiten en daarom beveelt ze haar aan om de toeslag te betalen.

202204006 Mevrouw M. werd bekeurd omdat ze haar kaart niet valideerde bij het overstappen. De ombudsvrouw bevestigt haar dat de toeslag die in dit geval wordt gevraagd gelijk is aan € 10 en dit wordt bevestigd door de dienst Inbreuken. Mevrouw M. spreekt haar dank uit.

202204009 De heer S. schrijft naar de ombudsdienst in verband met het proces-verbaal dat tegen zijn dochter en haar vriend werd opgesteld. Beiden hebben de bus genomen en betaalden voor hun rit met hun bankkaart kort voorafgaand aan de controle. De controleurs hebben hen bekeurd om 21.18 uur en om 21.23 uur maar op de rekeninguittreksels of in de processen-verbaal staat geen enkele vermelding wat betreft het tijdstip van betaling door de studenten. Daar de sanctie werd gehandhaafd, doet de heer S. een beroep op de ombudsvrouw die zich verbaast over het interval van 5 minuten tussen beide controles. Uit de ingewonnen inlichtingen blijkt dat beide kaarten werden gevalideerd om 21.16 uur met een interval van enkele seconden. Op basis daarvan beslist de dienst Inbreuken om de toeslagen kwijt te schelden. De ombudsvrouw deelt dit goede nieuws mee en wijst er tegelijk op dat reizigers hun vervoerbewijs onmiddellijk na het instappen moeten valideren.

202204011 Mevrouw K. heeft een TEC-kaart waarmee ze gratis op dit net kan reizen daar ze het dubbele statuut van RVV en gepensioneerde heeft. Ze reist echter met de MIVB en wordt bekeurd. Ze richt zich schriftelijk tot de ombudsdienst van de MIVB en tegelijk tot de dienst Inbreuken met het verzoek om de toeslag kwijt te schelden. De ombudsvrouw legt haar uit dat het om twee verschillende netten gaat en dat elke vervoeroperator een eigen regelgeving heeft. Ze sluit het dossier af en laat het aan de MIVB over om in eerste lijn te antwoorden aan mevrouw K.

202204014 Mevrouw Z. legt aan de ombudsdienst uit dat ze haar kaart niet heeft gevalideerd daar de metropoortjes open stonden. Ze werd bekeurd toen ze naar buiten kwam en begrijpt niet waarom de sanctie zo zwaar is, daar ze toch in het bezit was van een vooraf betaald vervoerbewijs. De ombudsvrouw legt haar uit dat eenzelfde vervoerbewijs steeds opnieuw kan worden gebruikt indien het niet wordt gevalideerd ter gelegenheid van een verplaatsing. Zelfs als de metropoortjes open zijn, moet je valideren. De validatie is het bewijs dat het ticket is betaald. Ze raadt mevrouw Z. aan om in dit geval de toeslag te betalen.

202204019 Nadat de heer B. enkele maanden geleden werd bekeurd, heeft hij een aanmaning tot betalen gekregen van een incassobureau zonder dat hij van de MIVB een antwoord had gekregen op zijn betwisting. Hij legt de zaak uit aan de ombudsdienst, die inlichtingen inwint bij de MIVB. Na het dossier te hebben onderzocht, stemt de MIVB ermee in om de toeslag te verminderen tot € 10, i.e. het bedrag dat verschuldigd is wanneer een reiziger vergeet een geldig abonnement te valideren, daar de heer B. zijn jaarabonnement heeft vernieuwd, kort nadat hij werd bekeurd en omdat hij een trouwe klant is. Het dossier wordt afgesloten bij het incassobureau en de ombudsvrouw brengt de klager daarvan op de hoogte.

202204020 De heer B. verklaart aan de ombudsvrouw dat hij geen antwoord heeft gekregen op zijn beroepen bij de dienst Inbreuken van de MIVB. Hij werd bekeurd hoewel de ontwaarder niet werkte. De ombudsvrouw wijst hem er echter op dat indien een van de ontwaarders in het voertuig niet werkt, de betrokken reiziger tot bij een ander toestel moet gaan om te valideren. Zo de controle plaatsvindt terwijl de reiziger nog niet de tijd heeft gehad om naar het andere toestel te gaan, dan moet hij dat uitleggen aan de controleur die vervolgens de apparaten kan controleren. Ze legt aan de heer B. uit dat ze hem in dit geval niet kan helpen en dat de toeslag verschuldigd is.

202204023 De heer C. kreeg een bekeuring op kerstdag 2021 en heeft deze bekeuring onmiddellijk betwist. De poortjes in het station Troon, waar hij is vertrokken, stonden immers open en waren buiten dienst. Pas vier maanden later kreeg hij van het incassobureau een brief met het verzoek om een bedrag van € 107 te betalen. De ombudsvrouw vraagt aan de MIVB om de werking van de poortjes in het station Troon te controleren en daaruit blijkt dat ze inderdaad waren geopend om redenen van hoogdringendheid. De toeslag wordt kwijtgescholden en de heer C. krijgt daar kennis van. Hij bedankt voor de tussenkomst.

202204025 Mevrouw M. verplaatst zich met de Mobib-kaart van haar vriendin om naar haar les Frans te gaan. De kaart bevat geen abonnement, enkel vervoerbewijzen per prestatie. De kaart werd naar behoren gevalideerd bij vertrek. Mevrouw M. wordt echter bekeurd omdat ze zich verplaatst met het vervoerbewijs van een derde. De ombudsdienst bepleit bij de dienst Inbreuken dat er wel degelijk werd betaald voor de rit en dat de kaart bovendien geen abonnement bevat. Van haar kant wijst de MIVB erop dat de verbaliserende agent de toeslag al heeft verminderd, daar die toeslag in principe € 408 bedraagt voor wie zich verplaatst met het vervoerbewijs van een derde. De controleur heeft de toeslag verminderd tot € 107, daar hij ziet dat het niet om bewezen fraude gaat. De ombudsvrouw legt dit uit aan de klaagster en sluit haar dossier af met dit deels goede nieuws; er was immers geen reden om te bekeuren, daar er voor de rit werd betaald.

202205005 De heer E. heeft twee kaartjes gekocht om zich in Brussel te verplaatsen maar wordt bekeurd bij zijn terugkeer; blijkbaar heeft hij, na te hebben betaald aan een automaat, alleen het eerste kaartje uit de machine genomen en het tweede kaartje zonder het te beseffen achtergelaten voor een volgende reiziger. De ombudsvrouw bepleit zijn goede trouw bij de dienst Inbreuken van de MIVB, daar hij het bewijs van zijn aankoop overlegt en daaruit blijkt dat hij wel degelijk € 5,20 heeft betaald, goed voor twee ritten. De MIVB weigert echter de toeslag te annuleren en meent dat het best mogelijk is dat de heer E. twee kaartjes heeft gekocht, het ene voor hemzelf en het andere voor een medereiziger. Volgens de ombudsvrouw slaat deze uitleg nergens op: waarom zou hij frauderen bij de terugreis en niet bij de heenreis? Volgens haar is het duidelijk dat de heer E. te goeder trouw is, maar ze kan de MIVB nergens toe verplichten en moet de heer E. dus kennis geven van het slechte nieuws.

202205010 Mevrouw K. werd bekeurd in september 2021 en hoewel de controleur haar heeft aanbevolen om een aanvraag van commercieel gebaar in te dienen, heeft ze het bedrag van € 107 betaald. Toen zij van de MIVB een brief kreeg met de melding dat haar betaling was ontvangen en dat het dossier werd afgesloten, richtte ze zich tot de ombudsvrouw die aan de dienst Inbreuken liet weten dat mevrouw K. al 6 jaar een abonnement had en zich er rekenschap van had gegeven dat haar abonnement enkele dagen eerder was verstreken nadat ze in de tram had gevalideerd. Onmiddellijk daarna heeft ze haar abonnement verlengd. De ombudsvrouw vraagt aan de MIVB om blijk te geven van toegankelijkheid ten aanzien van een trouwe abonnee. De dienst Inbreuken van de MIVB verlaagt de toeslag tot € 10 en betaalt het te veel ontvangen bedrag van € 97 terug; mevrouw K. bedankt de MIVB en de ombudsvrouw van harte.

202205011 De heer B. is zonder vervoerbewijs ingestapt in de tram. Hij kon dus geen vervoerbewijs valideren en werd bekeurd ter gelegenheid van de controle. Aan de ombudsvrouw legt hij uit dat hij zijn kaartje was vergeten ter gelegenheid van zijn bezoek aan het ziekenhuis waar zijn zuster is opgenomen. De ombudsvrouw legt hem echter uit dat de MIVB geen rekening kan houden met alle redenen waarom reizigers hun vervoerbewijs niet valideren, hoe geldig die redenen ook kunnen zijn. Ze sluit zijn dossier af en beveelt de heer B. aan om de toeslag te betalen.

202205015 Mevrouw M. richt zich in mei 2022 tot de ombudsdienst, nadat ze in december 2021 werd gecontroleerd en bekeurd. Nu haar dossier in handen is van de gerechtsdeurwaarder met het oog op invordering, beweert ze aan de ombudsvrouw dat ze samen met een vriendin reisde en voor haarzelf had gevalideerd met haar eigen kaart. Ter gelegenheid van de controle werd de 2de validatie niet teruggevonden daar het toestel defect was, dat verklaart ze althans. De controleur heeft echter genoteerd dat mevrouw M. geen rijbewijs had en mevrouw M. heeft geen kopie van haar kaart bijgevoegd wat zou hebben toegelaten ten minste de eerste validatie terug te vinden; wat ook vreemd is, is dat zij maar niet haar vriendin werd bekeurd. De ombudsvrouw sluit haar dossier af en beveelt mevrouw M. aan om de toeslag te betalen, daar haar argumenten nauwelijks overtuigen en de termijn voor tussenkomst van de ombudsdienst al lang is overschreden.

202205016 De heer P. verplaatst zich op 25 april, nadat hij zijn portefeuille was verloren waarin hij ook zijn MIVB-abonnement bewaarde. Hij werd bekeurd en vraagt aan de ombudsvrouw om tussen te komen om de toeslag te doen kwijtschelden; hij verklaart ook nog dat hij op 11 mei klacht heeft ingediend bij de politie wegens diefstal. De ombudsvrouw legt hem uit dat de toeslag zal worden verlaagd tot het bedrag van de administratiekosten indien blijkt dat het abonnement geldig was op het ogenblik waarop hij werd bekeurd.

202205018 Mevrouw P. is beheerder van de goederen van mevrouw C., die in 2016 en in de jaren daarna meermaals werd bekeurd. Ze richt zich tot de MIVB nadat ze van de deurwaarders een herinnering heeft ontvangen om deze toeslagen te betalen; de ombudsvrouw ontvangt dit bericht in kopie. Gelet op de termijn die is verstreken, is de ombudsvrouw niet langer bevoegd; ze stelt echter vast dat het bedrag van de toeslag hoog is, daar mevrouw C. blijkbaar een abonnement heeft, waardoor de toeslag € 10 bedraagt in plaats van € 107. Ze antwoordt in die zin aan mevrouw P.

202205019 Mevrouw E. is boos over de bekeuring die tegen haar dochter werd opgesteld. De dag na de feiten richt ze zich schriftelijk tot de ombudsvrouw. De ombudsvrouw stelt haar voor te wachten op de brief met de bevestiging van de bekeuring, daar het mogelijk is dat die wordt herzien aangezien het meisje een abonnement heeft, zoals mevrouw E. in haar brief had uitgelegd. Vervolgens stuurt mevrouw E. haar het document dat de controleur heeft overhandigd en waarop staat "vervoerbewijs niet gevalideerd bij overstappen" De ombudsvrouw legt uit dat er in dit geval een bedrag van € 10 zal moeten worden betaald wegens gebrek aan validatie, daar dit verplicht is telkens een reiziger instapt in een voertuig. Ze sluit haar dossier af en vraagt aan mevrouw E. om opnieuw contact met haar op te nemen indien de brief van de MIVB zou bevestigen dat het gaat om een bekeuring voor een bedrag van € 107.

202205020 De heer G. werd bekeurd maar beweert dat hij niet met het openbaar vervoer heeft gereisd op het tijdstip zoals vermeld in het proces-verbaal. Op het bewuste tijdstip was hij op het werk en zijn werkgever kan dat bevestigen. Het door de MIVB gevoerde onderzoek bevestigt dat het wellicht gaat om een geval van identiteitsdiefstal en de toeslag voor de heer G. wordt geannuleerd. De ombudsvrouw geeft de heer G. hier kennis van.

202205025 De heer R. werkt voor de Service Social de Solidarité en schrijft voor een van zijn beschermelingen die werd bekeurd. Hij legde uit dat hij zich vergist had ter gelegenheid van de controle en het vervoerbewijs van zijn dochter had getoond in plaats van zijn eigen vervoerbewijs dat, zo beweert hij, geldig was gevalideerd. Hij legde uit dat zijn dochter en vrouw niet werden gecontroleerd en dat hij niet de kans had gekregen om uit te leggen dat ze met drie waren en dat hij, naast het vervoerbewijs van zijn dochter, ook zijn eigen vervoerbewijs had dat hij tijdig had gevalideerd. De ombudsvrouw merkt echter op dat ter gelegenheid van een controle alle reizigers worden gecontroleerd. Daar ze geen documenten betreffende deze bekeuring heeft, vraagt ze aan de heer R. om die documenten aan haar te bezorgen. Wanneer ze geen antwoord meer krijgt, wint ze inlichtingen in bij de MIVB die haar antwoordt dat deze toeslag werd gehandhaafd en dat het dossier werd toegezonden aan de deurwaarders. Op basis daarvan wordt het dossier afgesloten.

202205033 Meer dan drie maanden na te zijn bekeurd roept mevrouw V. de hulp in van de ombudsvrouw in een poging een toeslag die ze in februari 2022 heeft opgelopen niet te moeten betalen. Ze was in de war omdat haar vader plotseling in het ziekenhuis was opgenomen en heeft er niet aan gedacht haar vervoerbewijs te valideren toen ze opstapte in de bus. Hoewel de ombudsvrouw niet bevoegd is, gelet op de termijn die is verstreken, stelt ze voor om de toeslag te verlagen tot de prijs van het kaartje, daar mevrouw V. er geen belang bij heeft niet te valideren daar haar werkgever rittenkaarten voor haar koopt. De MIVB volgt deze argumentatie echter niet. De onderneming merkt op dat de reizigster heeft gevalideerd toen ze de controleurs zag en dat ze geen rekening kan houden met alle redenen die reizigers aanvoeren om hun vervoerbewijs niet te valideren. De ombudsvrouw brengt de klaagster hiervan op de hoogte.

202206001 In februari komt mevrouw M. voor twee dagen naar Brussel; ze koopt twee MIVB-dagtickets voor een bedrag van € 8. De eerste dag gebruikt ze al onmiddellijk een ticket, maar bij een van haar volgende verplaatsingen vindt ze het reeds gebruikte ticket niet terug en beslist ze om het ticket te gebruiken dat ze voor de tweede dag had gekocht. Bij een controle te Rosa Parks oordeelde de controleur dat het tijdstip van validatie niet overeenstemde met het tijdstip van de groep waarmee ze reisde en dus bekeurde hij haar omdat er een verschil was van 3 minuten, wat volgens hem abnormaal was. Mevrouw M. heeft deze bekeuring in maart betwist, toen ze de uitnodiging kreeg om te betalen. Ze kreeg geen antwoord maar ontving in mei opnieuw een uitnodiging tot betalen, ditmaal verzonden door het incassobureau van de MIVB; intussen had ze nog steeds geen antwoord gekregen op haar e-mail van de maand maart. Ze stuurt haar dossier naar de ombudsdienst die bepleit dat mevrouw M. te goeder trouw is. Na het bewijs van de aankoop van 3 MIVB-dagtickets te hebben ontvangen, annuleert de MIVB uiteindelijk de toeslag.

202206003 In februari 2022 werd mevrouw A. bekeurd omdat ze zonder vervoerbewijs reisde. In werkelijkheid, zo verklaart ze aan de ombudsvrouw, heeft ze haar vervoerbewijs gevalideerd in het station Troon waar de poortjes open stonden. Ze had niet gemerkt dat ze niet correct had gevalideerd. Ze betwistte de bekeuring in februari 2022 en in maart 2022 maar kreeg daarop geen antwoord; in mei 2022 heeft ze wel een uitnodiging tot betaling ontvangen. Blijkbaar is het uitblijven van een antwoord het gevolg van de grote werklust bij de dienst Inbreuken, daar het aantal bekeuringen - en bijgevolg ook het aantal betwistingen - de voorbije weken sterk is gestegen. De ombudsvrouw vraagt aan de MIVB de werking van de poortjes in het station Troon te verifiëren op het ogenblik van de bekeuring van mevrouw A. Op basis van zijn onderzoek beslist de dienst Inbreuken om de toeslag te verlagen tot de prijs van de rit.

202206006 Mevrouw D. werd bekeurd bij het uitstappen uit tram 3 aan de halte Beurs. Ze beweert dat de verkoopautomaat bij de halte Esplanade, waar ze vertrokken is, niet de mogelijkheid bood om twee MIVB-kaartjes van één rit te kopen die ze voor haarzelf en haar reisgezel wilde kopen. Ze is dus ingestapt zonder vervoerbewijs, niet wetende dat het sinds meer dan twee jaar niet meer mogelijk is om in contanten te betalen. De trambestuurder heeft haar aangeraden om haar bankkaart te gebruiken om kaartjes te kopen. Ze wist evenmin dat een bankkaart slechts voor één persoon kan worden gebruikt en dat de tweede persoon een andere bankkaart moet gebruiken. Ze richt zich tot de ombudsvrouw met de vraag blijk te geven van inschikkelijkheid, maar de ombudsvrouw kan enkel de MIVB-regels in herinnering brengen die bepalen dat een reiziger in orde moet zijn alvorens in te stappen in het gewenste voertuig. Ze raadt haar aan om de toeslag te betalen, anders komen er ook nog rappelkosten bij.

202206007 In januari 2022, op de dag van zijn laatste examen, vergeet de zoon van mevrouw K. zijn MIVB-abonnement en wordt hij bekeurd. In februari 2022 beschrijft hij zijn situatie in een bericht aan de dienst Inbreuken. Pas in juni 2022 krijgt hij van het incassobureau Modero een uitnodiging tot betaling. Mevrouw K. neemt contact op met de ombudsvrouw die verbaasd is over het gevorderde bedrag van € 107, terwijl de jongeman 18 jaar is, student is en een abonnement heeft sinds hij naar de lagere school gaat. De MIVB geeft zich rekenschap van de fout en past het bedrag aan daar het gaat om een geval van een persoon die zijn abonnement is vergeten (bedrag van € 10 verschuldigd); de ombudsvrouw brengt mevrouw K. op de hoogte en mevrouw K. betaalt onmiddellijk het gevraagde bedrag.

202206008 Op 7 februari heeft mevrouw S. bus 29 genomen aan het Centraal Station; gelet op het grote aantal reizigers moest ze bij de deur blijven staan en kon ze onmogelijk tot bij het ontwaardingstoestel gaan. Ze heeft haar vervoerbewijs uiteindelijk gevalideerd aan de halte Rosa Parks. Vervolgens stapten er controleurs op die hun werk deden; hoewel ze haar vervoerbewijs had gevalideerd, werd mevrouw S. bekeurd. Ze vraagt aan de ombudsdienst dat de MIVB blijk zou geven van enige inschikkelijkheid, maar de MIVB wijst erop dat de ontwaarders bij de ingang van de voertuigen staan zodat reizigers onmiddellijk kunnen betalen in overeenstemming met de MIVB-regels. De ombudsvrouw raadt mevrouw S. aan de toeslag te betalen.

202206013 De heer A. werd bekeurd en legt aan de ombudsdienst uit dat zijn 10-rittenkaart niet heeft gewerkt. De MIVB stelt echter niets abnormaals vast en de kaart werd later diezelfde avond opnieuw gebruikt. Bovendien heeft de heer A. sinds de validering een maandabonnement gekocht. De ombudsvrouw laat aan de klager weten dat de MIVB niet zal terugkomen op de bekeuring en bedankt hem voor het feit dat hij zijn toestand heeft geregulariseerd door een maandabonnement te kopen.

202206016 De heer B. wordt bekeurd omdat de controleurs hem hebben zien valideren om 16.44 uur terwijl hij zijn vervoerbewijs meerdere minuten vóór de controle heeft gevalideerd. De ombudsvrouw is blij met het uitstekende gezichtsvermogen van de controleurs, maar verkrijgt dat deze bekeuring wordt geannuleerd. De informatie inzake validatie per kredietkaart is niet altijd beschikbaar op het ogenblik van de controle en geeft aanleiding tot ongerechtvaardigde toeslagen die gelijken op nodeloze en onaangename tergende maatregelen. In dit geval is er inderdaad betaald 6 minuten voorafgaand aan de controle en de heer B. is dus wel degelijk in orde. De MIVB heeft het dossier snel in orde gebracht.

202207002 De heer F. werd bekeurd toen hij met zijn zoon naar de psycholoog ging. Hij was verstrooid en vergat voor zijn traject te betalen. Hij vraagt om enige clementie vanwege de MIVB, daar hij zelf een regelmatige gebruiker is die nooit eerder werd bekeurd. De ombudsvrouw kan hem echter niet helpen, daar de MIVB verstrooidheid niet beschouwt als een geldige reden om een vervoerbewijs niet te valideren.

202207004 Mevrouw N. was op weg om haar abonnement in orde te brengen (ze was vergeten het te verlengen) maar werd bekeurd tijdens dit traject. Ze richt zich tot de ombudsvrouw om haar zaak te bepleiten. De dienst Inbreuken van de MIVB stemt ermee in om de toeslag te verlagen tot € 10, gelet op de omstandigheden van deze bekeuring en daar mevrouw N. sinds lang een abonnee is en zij haar abonnement inderdaad heeft verlengd op de genoemde dag.

202207006 Omdat hij zijn trein heeft gemist in het station Congres, gaat de heer G. te voet naar het Centraal Station. Hij gaat via de metro-ingang in de Loxumstraat, die langs het metroperron loopt alvorens uit te komen in het NMBS-station. De MIVB-controleurs zien hem het metrogedeelte verlaten en vragen hem naar zijn vervoerbewijs; hij legt uit dat hij daar enkel langskomt om naar het NMBS-station te gaan. De controleurs bekeuren hem echter daar hij niet over een vervoerbewijs van de MIVB beschikt. De ombudsvrouw legt bij de MIVB de nadruk op de zo goed als onzichtbare integratie aan de buitenkant van het MIVB- en het NMBS-station en op de moeilijkheid om het ene van het andere te onderscheiden. Enkel een rode streep op de grond maakt een onderscheid tussen beide zones. Ze wijst erop dat de heer G. een voetganger is en niet met de MIVB heeft gereisd. De MIVB annuleert de toeslag die aan de heer G. werd opgelegd.

202207007 In augustus 2021 werd de heer T. bekeurd op de nachtbus waarmee hij na zijn werk naar huis ging. In juli 2022 heeft hij een dagvaarding ontvangen om in rechte te verschijnen. Aan de ombudsvrouw legt hij uit dat hij zijn vervoerbewijs niet had kunnen betalen aan de conducteur. De ombudsvrouw wijst hem erop dat contant betalen niet meer mogelijk is sinds maart 2020 en dat er in alle voertuigen kan worden betaald met een bankkaart. Bovendien zijn de interventietermijnen verstreken en is het dossier intussen in handen van het gerecht, terwijl de MIVB de bekeuring van de heer T. in september 2021 heeft bevestigd en al diens argumenten dus heeft verworpen. De heer T. is verbaasd over de omvang die deze zaak heeft genomen en die volgens hem buiten alle proporties is; hij heeft niet geantwoord op de vele herinneringen van de MIVB of het incassobureau en beweert dat hij ze niet heeft ontvangen. De ombudsvrouw laat aan de heer T. weten dat ze zijn dossier afsluit daar ze geen argumenten heeft om zijn zaak te bepleiten.

202207013 Mevrouw L. werd bekeurd terwijl, zo beweert haar zoon, ze haar kaart vóór de controle had gevalideerd. De MIVB stelt vast dat de validatie correct is verlopen en dat mevrouw L. haar kaart

regelmatig valideert; de bekeuring wordt geannuleerd. De ombudsvrouw geeft mevrouw L. hier kennis van.

202207018 De heer B. legt in zijn e-mail aan de ombudsvrouw uit dat hij in de veronderstelling verkeerde dat zijn abonnement als senior, dat volgens hem gratis is, verstreek in 2024. Hij werd bekeurd tijdens een traject en vraagt om de toeslag van € 107 te annuleren. De ombudsvrouw antwoordt hem dat een abonnement van senior € 60 per jaar kost en dat de datum waarnaar hij verwijst de geldigheidsdatum van zijn Mobib-kaart is. Ze zegt hem ook nog dat de geldigheidsdatum van zijn abonnement bij elke validatie verschijnt op de ontwaarder en dat het toestel een geluidswaarschuwing laat horen wanneer de datum om het abonnement te vernieuwen dichterbij komt. Ze stelt de heer B. voor om aan de MIVB te vragen de toeslag te beperken tot € 10, i.e. de administratiekosten die worden aangerekend in geval van niet-validatie van een geldig abonnement. Daartoe zou hij zijn abonnement moeten hebben verlengd sinds de bekeuring van 20 juni. De heer B. wijst er nog op dat hij het RVV-statuut geniet en dat zijn abonnement dus wel degelijk gratis is. Hij levert het bewijs van de verlenging van zijn abonnement, op de dag waarop hij werd bekeurd. De MIVB gaat akkoord met het voorstel van de ombudsvrouw om de toeslag te beperken tot € 10.

202207019 De heer G. neemt schriftelijk contact op met de ombudsvrouw en met de dienst Inbreuken van de MIVB. Hij legt uit dat hij werd bekeurd maar niet de tijd had gehad om tot bij een ontwaarder te gaan daar de bus overvol zat. Hij heeft zijn vervoerbewijs gevalideerd toen er al was begonnen met de controle. De ombudsvrouw stelt voor om te wachten op het antwoord van de MIVB alvorens een poging te ondernemen om de zaak van de heer G. te bepleiten op basis van overtuigende elementen die hij zelf nog zou kunnen aanbrengen. Daar ze verder geen nieuws meer heeft gekregen, sluit ze zijn dossier af.

202207020 Mevrouw D. schrijft in haar hoedanigheid van opvoedster-referentiepersoon van de jonge B. die in 2021 werd bekeurd. Ze legt uit dat de mama van B. niet kan lezen of schrijven en niet heeft gereageerd op de documenten die ze van de MIVB had ontvangen. B. heeft een abonnement sinds 2012 maar kon dit in 2022 niet tijdig verlengen door een gebrek aan personeel in het centrum waarvan de jonge B., die samen met haar mama in een moeilijke sociale situatie verkeerde, afhankelijk was. Ze heeft verder geen aandacht meer besteed aan de geldigheidstermijn van haar abonnement. De ombudsvrouw geeft deze argumenten door aan de MIVB, daar het volgens haar lijkt te gaan om een samenloop van omstandigheden die vragen om een beetje begrip voor een moeilijke situatie. Daar het abonnement sindsdien werd verlengd, vraagt ze om de toeslag te beperken tot € 10. De MIVB stemt ermee in om de toeslag volledig kwijt te schelden en de ombudsvrouw laat dit weten aan de opvoedster.

202207022 Mevrouw R. vraagt aan de ombudsdienst om tussen te komen teneinde te vernemen of de veiligheid voorrang heeft op de validatie. Ze werd immers bekeurd toen ze valideerde aan de halte die volgde op de halte waar ze was opgestapt, toen daar een controle begon; de MIVB heeft geweigerd de bekeuring te annuleren. Mevrouw R. legde uit dat ze reisde met haar kind en dat ze dit laatste wilde laten plaatsnemen alvorens te gaan betalen; vervolgens meende ze dat ze niet meer kon gaan betalen omdat de tram alweer in beweging was gekomen waardoor ze niet in veiligheid tot bij een ontwaarder kon lopen. De ombudsvrouw wijst haar erop dat er naast elke deur een ontwaarder staat en dat betalen mogelijk is door het vervoerbewijs gewoon voor het toestel te houden alvorens plaats te nemen. De MIVB vraagt dat reizigers bovengronds onmiddellijk betalen bij het instappen, niet wanneer het voertuig de volgende halte bereikt. De ombudsvrouw deelt aan de klaagster mee dat ze niet genoeg argumenten heeft om haar zaak te bepleiten en dat ze haar dus niet kan helpen; ze sluit haar dossier af.

202207025 De heer A. dacht dat hij had gevalideerd met zijn bankkaart maar tijdens de controle op zijn traject hebben de verbaliserende agenten vastgesteld dat de kaart geblokkeerd was; hij werd daarom bekeurd. In een eerste reactie heeft de MIVB de toeslag bevestigd; de heer A. bepleit zijn zaak bij de ombudsvrouw en legt uit dat hij niet kon weten dat zijn kaart geblokkeerd was daar hij die net had gebruikt om te betalen voor zijn traject. De diensten van de MIVB vinden echter geen enkele poging tot

betalen en de ombudsvrouw deelt aan de heer A. mee dat ze geen argumenten heeft om zijn dossier te verdedigen.

202208001 De heer V. heeft de Belgische nationaliteit en woont al meer dan 10 jaar in Zwitserland. Ter gelegenheid van een verplaatsing naar België wil hij de hoofdstad tonen aan zijn 3-jarige zoon. Hij neemt een kaartje om zich met de MIVB te verplaatsen en valideert dit vervoerbewijs; bij een controle wordt hij echter bekeurd omdat het kaartje niet werd gevalideerd. In werkelijkheid heeft de heer V. zijn kaartje voor de blauwe ontwaarder gehouden, i.e. die voor de kredietkaarten, omdat hij niet op de hoogte was van dit nieuwe betaalmiddel. Hij probeert zijn fout uit te leggen aan de controleurs, maar zij hebben daar geen oren naar en uiteindelijk zijn er vier controleurs die hem doen uitstappen en tegen de muur plaatsen; zijn zoontje wordt bang en begint te huilen. Blijkbaar waren de controleurs verbaasd over het feit dat de heer V. een Belgische identiteitskaart heeft getoond; ze beschuldigden hem ervan de regelgeving in zijn eigen land niet te kennen. Langskomende politieagenten konden de rust herstellen. De heer V. betwistte zijn bekeuring bij de diensten van de MIVB maar kreeg geen gehoor. Hij richt zich tot de ombudsvrouw die erin slaagt de dienst Inbreuken te overtuigen van de goede trouw van de heer V.

202208003 Nadat hij aan de halte Mouterij op tram 81 is gestapt, wordt de heer R. gecontroleerd en bekeurd aan de halte Flagey. Hij verklaart aan de controleur dat hij heeft gevalideerd bij het instappen, i.e. twee haltes eerder, en de controleur zegt hem dat het soms gebeurt dat deze validatie niet onmiddellijk zichtbaar is en dat daarmee rekening zal worden gehouden. De bekeuring werd echter bevestigd en de heer R. neemt contact op met de ombudsdienst. Uit de analyse van de software blijkt dat de betrokkene werd bekeurd om 17.44 uur en dat er is gevalideerd om 17.46 uur. Gelet op deze omstandigheden kan de ombudsvrouw de heer R. niet verdedigen; de MIVB registreert echter ook een afname van bankrekening om 22.00 uur, terwijl de heer R. op dat ogenblik niet meer onderweg was. Blijkbaar zijn er abnormaal lange vertragingen tussen het tijdstip van valideren en de beweging op de bankrekening. Uiteindelijk heeft de MIVB de toeslag geannuleerd.

202208007 De heer M. werd in maart 2022 bekeurd voor een bedrag van € 214, daar hij al eens eerder werd bekeurd in februari 2022. Ditmaal blijkt er sprake te zijn van een misverstand en de heer M. kaart dit in augustus aan bij de ombudsdienst, na de gebruikelijke herinneringen te hebben ontvangen van de MIVB en de incassobureaus. Hij verklaart zijn kaart te hebben gevalideerd maar dat het toestel niet werkte. Hoewel de termijnen om tussen te komen verstreken zijn, vraagt de ombudsvrouw aan de dienst Inbreuken van de MIVB of de controles van het toestel zijn uitgevoerd. Blijkbaar werd er in de tram geen enkele disfunctie vastgesteld. De MIVB weigert de toeslag te herzien, daar er sprake is van recidive; bovendien wijzigt de heer M. zijn verhaal telkens wanneer hij opnieuw schrijft. De ombudsvrouw beveelt de heer M. aan om bij het incassobureau dat het dossier momenteel beheert betalingsfaciliteiten aan te vragen.

202208009 De heer R. verkeerde eind 2021 in een moeilijke situatie en was toen zelfs dakloos. Om zich met het openbaar vervoer te verplaatsen bedelde hij om een ticket om op volledig wettelijke wijze te kunnen reizen. Op een keer heeft een dame voor hem betaald met haar Mobib-kaart, maar bij de controle kon de heer B. niet aantonen dat hij voor zijn verplaatsing had betaald. Aanvankelijk weigerde de MIVB de toeslag te annuleren; daar de heer B. daarna dakloos was, heeft hij geen briefwisseling meer ontvangen. Vandaag vordert het incassobureau van hem het bedrag van € 107 maar de heer B. kan dit bedrag onmogelijk betalen. Hij richt zich tot de ombudsvrouw die vraagt om in deze situatie blijk te geven van liefdadigheid ... De MIVB is echter van mening dat ze geen liefdadigheidsinstelling is en handhaaft de toeslag daar ze geen precedent wil scheppen. Ze beveelt de heer R. aan om bij het incassobureau betalingsfaciliteiten aan te vragen. De ombudsvrouw geeft dit bericht door.

202208014 Mevrouw G. beweert dat ze haar bankkaart heeft gevalideerd, maar bij de controle wordt ze bekeurd. Ze heeft meerdere herinneringen gekregen die ze heeft betwist, en richt zich ook schriftelijk tot de ombudsdienst. Deze dienst vraagt de MIVB om een overzicht van de validaties van mevrouw G. te bezorgen; daaruit blijkt dat ze haar bankkaart niet heeft gevalideerd op de dag van de controle. Hiermee rekening gehouden beveelt de ombudsvrouw haar aan om de toeslag te betalen.

202208016 De dochter van mevrouw K. heeft een schoolabonnement maar werd bekeurd omdat haar kaart onbruikbaar was. Mevrouw K. heeft het bedrag van € 10 betaald bij wijze van administratiekosten en de MIVB heeft haar een brief toegestuurd als bewijs van ontvangst; daarmee werd het dossier afgesloten. Enkele weken later echter krijgt ze van Modero, het incassobureau, het verzoek om een bedrag van € 97 te betalen. Mevrouw K. neemt contact op met de ombudsdienst die bij de MIVB verneemt dat het om een fout gaat en dat het dossier van mevrouw K. wel degelijk is afgesloten; ze hoeft geen rekening te houden met de brief van Modero.

202208018 De heer K. heeft een abonnement maar werd bekeurd omdat hij zijn abonnement niet bij zich had. Hij meldt dit snel aan de dienst Inbreuken van de MIVB die hem meerdere weken later antwoordt dat het bedrag van € 107 verschuldigd is, daar de verlaagde toeslag van € 10 binnen een termijn van 10 dagen moet worden betaald. De ombudsvrouw vraagt om rekening te houden met de lange termijn die de MIVB nodig had om te antwoorden en de maatschappij stemt ermee in om de toeslag te verlagen tot € 10, te betalen binnen een termijn van 5 dagen.

202208019 Mevrouw S. stuurt een kort e-mailbericht naar de ombudsvrouw om haar bekeuring te betwisten daar ze, zo beweert ze, met haar bankkaart heeft betaald. De ombudsvrouw vraagt haar om bijkomende informatie te verstrekken daar ze de indruk heeft dat mevrouw S. de werking van dit betaalsysteem niet goed heeft begrepen. Als gevolg van een controle werd ze inderdaad bekeurd en moet ze € 214 betalen. Deze toeslag is het bedrag dat moet worden betaald na een tweede bekeuring. Mevrouw S. reisde echter zonder geldig vervoerbewijs daar de bankrekening die met haar kaart verbonden is op een bepaald ogenblik een tekort had. In dit geval wordt de kaart geblokkeerd door de MIVB die vervolgens gedurende 30 dagen probeert om het verschuldigde bedrag te recupereren; dit staat zo beschreven op de website van de MIVB. Bovendien blijkt dat mevrouw S. zich al vele keren schuldig heeft gemaakt aan recidive; gelet op het indrukwekkend aantal toeslagen dat mevrouw S. in enkele jaren heeft opgelopen, kan de ombudsvrouw haar enkel maar aanraden om nog maar eens € 214 te betalen.

202208025 Mevrouw C. is studente en werd voor de tweede keer in één jaar tijd bekeurd omdat ze haar vervoerbewijs niet had gevalideerd. Ze vreest dat ze € 214 zal moeten betalen, wat voor haar een zeer hoog bedrag is, en vraagt aan de ombudsvrouw om in haar voordeel tussen te komen bij de dienst Inbreuken. De ombudsvrouw argumenteert dat ze studente is en al meerdere jaren een abonnement heeft dat ze sinds de controle in orde heeft gebracht. De MIVB stemt erin toe om de toeslag terug te brengen tot € 10, te betalen binnen de 5 dagen.

202208029 Bij aankomst in Brussel-Centraal heeft mevrouw B. twee kaartjes gekocht om te reizen met de MIVB; ze werd echter bekeurd omdat ze de kaartjes niet had gevalideerd. Ze stuurt de kaartjes en hun aankoopbewijs op naar de MIVB en legt uit dat ze na de aankoop van de kaartjes in het station Brussel-Centraal geen ontwaarder had gezien alvorens in te stappen in de metro. De ombudsvrouw neemt contact op met de dienst Inbreuken en deze dienst stemt ermee in om de toeslag te beperken tot het bedrag van de administratieve kosten; mevrouw B. heeft dit bedrag al betaald. De ombudsman brengt mevrouw B. op de hoogte van het nieuws en sluit haar dossier.

202208030 Mevrouw N. heeft haar maandabonnement niet gevalideerd en verklaart dat ze in een overvolle bus niet de kans heeft gehad om tot bij een ontwaarder te gaan. Daar ze een abonnement heeft, zou ze € 10 aan administratiekosten moeten betalen, maar er wordt van haar een bedrag van € 210 gevorderd, zo schrijft ze aan de ombudsdienst. Uit de ingewonnen inlichtingen blijkt echter dat ze haar abonnement heeft verlengd 5 dagen nadat ze werd bekeurd; in deze omstandigheden is ze dus wel

degelijk het bedrag van € 214 verschuldigd, daar ze tijdens de voorbije twee jaar al eens werd bekeurd. In dit geval van recidive kan de ombudsvrouw de zaak van mevrouw N. niet bepleiten; ze raadt haar aan om aan het incassobureau te vragen om betalingsfaciliteiten toe te staan.

202208033 De heer G. heeft de toeslagen ontvangen die werden opgelegd aan twee Oekraïense vluchtelingen die hij een tijdje onderdak heeft geboden; de betrokkenen werden bekeurd omdat ze al meer dan een uur in de metro-installaties verbleven. De heer G. heeft in mei naar de MIVB geschreven om de bekeuringen te betwisten; hij legde uit dat de betrokkenen geen Frans of Nederlands spraken en verloren waren gelopen in de metrogangen. Pas op 25 augustus heeft de MIVB deze verzachtende omstandigheden afgewezen en laten weten dat de bekeuringen werden gehandhaafd. De heer G. is verontwaardigd over het late antwoord en richt zich nu tot de ombudsdienst om te melden dat beide vluchtelingen niet langer bij hem verblijven en dat hij in verband hiermee geen briefwisseling meer wenst te ontvangen. De MIVB beslist om beide toeslagen te annuleren en de ombudsvrouw meldt dit aan de heer G.

202208034 De heer B. is verstrooid en denkt aan te komen bij zijn halte; hij maakt aanstalten om uit te stappen, maar beseft dat hij aan de halte Arsenaal is en pas moet uitstappen aan de volgende halte. Er begint echter een controle aan de halte Arsenaal; de controleur controleert de kaart van de heer B. die naar behoren werd gevalideerd. De controleur vindt echter dat hij zich op verdachte wijze gedraagt en verplicht hem uit de tram te stappen; wanneer de heer B. de volgende tram wil nemen, controleert dezelfde controleur hem opnieuw en bekeurt hij hem bij het opstappen omdat zijn kaart niet is gevalideerd. Dit lijkt op een vaudeville, alleen is het allemaal niet zo grappig. De MIVB kan geen reden geven voor deze bekeuring en annuleert de toeslag.

202209003 Mevrouw D. was verstrooid en vergat haar vervoerbewijs te valideren; ze werd bekeurd voor een bedrag van € 107, zo beweert ze. Ze legt echter uit dat ze al 25 jaar een abonnement heeft. In dit geval, zo zegt de ombudsvrouw, is het bedrag van de bekeuring gelijk aan € 10, te betalen binnen een termijn van 10 dagen.

202209009 De zoon van dhr. M. werd bekeurd hoewel hij zijn bankkaart had gevalideerd bij de ingang van de metro. De controleur vond echter geen spoor van die validering en meende dat hij een bekeuring moest uitschrijven; tegelijk raadde hij de jongere aan deze bekeuring te betwisten en bij deze betwisting het bewijs van de betaling te voegen. Na drie mails van de heer M. en een interventie van de ombudsdienst annuleert de dienst Inbreuken de toeslag. De ombudsvrouw betreurt het gebrek aan betrouwbaarheid van het systeem van betaling per bankkaart, dat aanleiding geeft tot stress en extra werk.

202209010 Mevrouw V. werkt bij het OCMW van de Stad Brussel en belt naar de ombudsdienst nadat een van de personen van wie zij het dossier beheert, werd bekeurd. Ze vraagt informatie over de bedragen, daar de betrokkene al € 10 heeft betaald. Uit de ingewonnen inlichtingen blijkt dat een bedrag van € 107 verschuldigd is daar de betrokkene geen abonnement had. De ombudsvrouw verstrekt aan mevrouw V. de informatie die ook te vinden is op de website van de MIVB, in verband met de abonnementen tegen verlaagd tarief die de MIVB en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aanbieden.

202209011 De controle waarvan mevrouw R. het voorwerp was, vond plaats ca. 2 minuten nadat ze had betaald met haar bankkaart, maar de controleur heeft haar zien badgen en bekeurt haar omdat hij van mening is dat ze heeft gebadged met het oog op de controle. Ze moet een hoog bedrag betalen daar ze enkele maanden tevoren al een eerste inbreuk had begaan. Na de bekeuring te hebben betwist bij de dienst Inbreuken, schakelt ze een advocate in die zich schriftelijk richt tot de MIVB en tot de ombudsman bij de MIVB. Na een intern onderzoek waaruit blijkt dat de termijn tussen de betaling en de bekeuring wordt bevestigd, beslist de MIVB de toeslag te annuleren; ze brengt de advocaat daarvan op de hoogte. De ombudsvrouw sluit dit dossier af.

202209012 De heer Y. heeft een abonnement maar laat na het te valideren. Hij werd bekeurd in april maar weigert de door de MIVB gevorderde toeslag van € 10 te betalen. Vervolgens wordt het bedrag van € 107 van hem gevorderd; hij blijft weigeren te betalen en de deurwaarderskosten stapelden zich op. Nadat hij in september opnieuw werd bekeurd, richt hij zich tot de ombudsdienst die hem erop wijst dat hij zijn abonnement moet valideren telkens hij in een voertuig stapt of overstapt op een ander voertuig; dit staat zo aangegeven op de website van de MIVB en hieraan wordt ook regelmatig herinnerd in de communicatie van de vervoermaatschappij.

202209014 Toen de heer B. aankwam in Simonis, kon hij zijn vervoerbewijs niet vinden en werd hij bekeurd. Toen hij zijn reis wilde voortzetten, vond hij zijn vervoerbewijs terug; hij heeft dit binnen het uur gemeld aan de dienst Inbreuken van de MIVB. De sanctie werd echter gehandhaafd en hij begon de maandelijkse aflossingen te betalen maar vond vervolgens de contactgegevens van de ombudsdienst. Deze dienst vraagt aan de MIVB om de enkele dagen eerder genomen beslissing te herzien, maar de MIVB kan geen rekening houden met een vervoerbewijs dat na afloop van de controle werd overgelegd.

202209016 Mevrouw Y. verplaatst zich regelmatig met het openbaar vervoer te Brussel en beweert houder te zijn van een jaarabonnement waarvoor ze € 12 heeft betaald. Ze wordt echter bekeurd en legt aan de ombudsvrouw uit dat de controleur haar heeft gezegd dat ze weliswaar een abonnement heeft maar dat haar kaart leeg is. De ombudsvrouw vraagt aan de MIVB om deze kaart te controleren; daaruit blijkt dat mevrouw Y. weliswaar over een schoolabonnement beschikt, maar dat niet valideert bij elk traject. De ombudsvrouw herinnert haar aan deze verplichting en deelt haar mee dat de toeslag gelijk is aan € 10 indien een gebruiker nalaat te valideren.

202209017 De heer G. legt aan de ombudsvrouw uit dat hij werd bekeurd tijdens zijn rit naar het politiecommissariaat waar hij klacht wilde indienen wegens de diefstal van zijn portefeuille. Hij is houder van een abonnement en de sanctie zou € 10 moeten bedragen of zelfs worden geannuleerd daar er sprake is van overmacht. In eerste instantie weigerde de MIVB echter de sanctie te annuleren; de heer G. richt zich dan tot de ombudsdienst en legt uit dat hij ook zijn voornaam heeft laten wijzigen. Gelet op het geldigheidsattest van zijn abonnement dat aan de MIVB is overgelegd, vraagt de ombudsvrouw om de toeslag ten minste te verlagen tot € 10; de dienst Inbreuken gaat daarmee akkoord. Daar het bedrag intussen is betaald, laat de ombudsvrouw aan de heer G. weten dat zijn dossier wordt afgesloten.

202209018 De heer B. heeft zijn 10-rittenkaart niet gevalideerd toen hij de metro nam in het station Park. Daar alle poortjes openstonden op de bewuste dag (pinkstermaandag), meende hij dat er niet moest worden betaald. De ombudsvrouw legt hem uit dat deze dagen van gratis reizen uitzonderlijk zijn en steeds worden aangekondigd door de MIVB. Bovendien kunnen er meerdere redenen zijn waarom de poortjes openstaan (bv. onderhoud, een test of kwaad opzet), maar dit geeft de reizigers niet het recht om gratis te reizen. Reizigers moeten hun kaart steeds valideren, omdat ze op die manier betalen voor hun rit. Ze deelt aan de heer B. dat ze geen argumenten heeft om zijn zaak bij de MIVB te bepleiten.

202209019 Wanneer ze terugkeert van vakantie vindt mevrouw S. een brief van de MIVB betreffende de bekeuring van haar zoon voor een bedrag van € 10, te betalen binnen een termijn van 10 dagen. Wanneer ze deze brief leest, is de termijn al verstreken; ze betaalt het bedrag met vertraging en krijgt van het incassobedrijf een brief voor het saldo van € 97 euro; in geval van niet-betaling binnen de vastgestelde termijn wordt het totaalbedrag van de bekeuring immers opnieuw op € 107 gebracht, i.e. het verschuldigde bedrag voor wie geen abonnement heeft. De ombudsvrouw legt aan de dienst Inbreuken uit hoe het komt dat het bedrag niet tijdig werd betaald; deze dienst laat weten dat het dossier bij deze dienst is afgesloten en dat de betaling van € 10 werd geregistreerd. De ombudsvrouw brengt mevrouw S. daarvan op de hoogte.

202209022 Begin september begint mevrouw M. aan het nieuwe academiejaar; ze beseft dat haar schoolabonnement niet meer werkt. Terwijl ze de volgende dag onderweg is naar een Bootik, wordt ze

bekeurd; ze vraagt aan de ombudsvrouw om tussen te komen. Na onderzoek blijkt dat het abonnement al niet meer geldig is sinds het einde van het schooljaar en dat mevrouw M. in juli al een eerste keer werd bekeurd. De ombudsvrouw kan de klaagster alleen maar aanraden om de zware boete te betalen en eventueel een aflossingsplan te vragen.

202209023 Mevrouw M. schrijft in naam van haar vader die slechtziende is. Hij verplaatste zich samen met zijn echtgenote die werd bekeurd, hoewel de heer M. zelf houder is van een vrijgeleide "Persoon met een visuele handicap + begeleider" en dit heeft getoond bij de controle. De controleur kende deze kaart niet en de MIVB heeft de bekeuring bevestigd. Het is voor de ombudsvrouw echter niet moeilijk om deze zaak te bepleiten, daar de vader van mevrouw M. wel degelijk over deze kaart beschikt en die kaart geldig is. Daar het bedrag van de bekeuring intussen werd betaald, zal de MIVB dit terugbetalen.

202209028 Mevrouw J. richt zich tot de ombudsdienst daar ze geen antwoord krijgt van de MIVB. Ze legt uit in welke omstandigheden ze werd bekeurd: ze heeft betaald met haar bankkaart terwijl er een controle aan de gang was, maar ze wist dit niet. De dienst Inbreuken van de MIVB annuleert haar bekeuring, daar de controle plaatsvond terwijl ze in orde was met haar betaling.

202209029 Een van de zonen van mevrouw A. werd bekeurd en de MIVB vordert een bedrag van € 107 hoewel haar drie zonen elk een schoolabonnement hebben. De ombudsvrouw vraagt aan de dienst Inbreuken om dit te verifiëren en er wordt haar bevestigd dat dit dossier werd afgesloten als gevolg van de betaling van € 10 die de herinnering van de MIVB heeft gekruist.

202209031 De twee zonen van mevrouw A. nemen samen de bus; terwijl de oudste een abonnement heeft dat snel wordt gevalideerd, is de tweede de app van de MIVB aan het laden wanneer de controleur bij hem komt staan en hem bekeurt. Hij heeft niet de tijd gehad om een vervoerbewijs te laden. De moeder vraagt aan de ombudsvrouw dat de MIVB blijf zou geven van enige inschikkelijkheid, maar de MIVB is van mening dat men over een geldig vervoerbewijs moet beschikken alvorens in te stappen en dat het laden van een app geen geldige manier is om voor een rit te betalen.

202209032 Mevrouw M. wordt gecontroleerd zonder vervoerbewijs enkele dagen nadat ze het slachtoffer was van een diefstal van al haar identiteitspapieren en bankkaarten. Ze heeft een abonnement en meldt dit aan de MIVB. De MIVB handhaaft echter de toeslag en vordert het bedrag van € 107 ondanks het feit dat ze een abonnement heeft omdat de termijn van 10 dagen om te betalen is verstreken. Mevrouw M. legt uit dat ze afwezig was op het ogenblik van ontvangst van deze brief en vraagt aan de ombudsdienst om haar zaak te bepleiten. De ombudsvrouw onderstreept dat ze een trouwe abonnee is en dat ze de brief waarin het bedrag werd gevorderd, pas heeft gevonden na uit vakantie te zijn teruggekeerd. Gelet op de omstandigheden stemt de MIVB ermee in om de bekeuring kwijt te schelden.

202209033 De heer A. werd bekeurd op bus 71 en zegt dat hij een abonnement heeft. In werkelijkheid had hij zijn kaart met daarop nog 5 ritten niet gevalideerd. Hij beweert ook dat de ontwaarders niet werkten, maar het is niet mogelijk dat geen enkele ontwaarder op de bus werkte. De ombudsvrouw raadt hem aan het gevraagde bedrag te betalen.

202209034 Mevrouw M. werd bekeurd maar beweert dat ze haar bankkaart heeft gebruikt in het station Simonis, waar de poortjes overigens opengingen. In Belgica vindt de controleur geen spoor van deze betaling. Mevrouw M. wordt beboet en moet € 214 betalen, daar er sprake is van recidive. Wanneer ze eind augustus terugkomt van vakantie, richt ze zich tot de ombudsdienst. Tijdens haar vakantie (in Marokko) werd haar rekening wel degelijk gedebiteerd voor het bedrag van een rit. De MIVB stemt ermee in de betalingen te analyseren; daaruit blijkt dat er wel degelijk werd betaald voor de rit van mevrouw M. maar dat de betaling pas enkele dagen na validatie zichtbaar werd.

202209037 Na contact te hebben gehad met verschillende diensten van de MIVB, vraagt de gemeente Elsene aan de ombudsdienst of de MIVB geen gratis tickets toekent aan Oekraïense vluchtelingen; 3 maanden eerder werd een groep immers bekeurd. De ombudsvrouw verklaart dat de MIVB niet bij machte is te beslissen of te verifiëren wie wel en wie geen recht heeft op speciale tarieven op haar lijnen; ze werkt nauw samen met verenigingen zoals Fedasil of Brussels Help of met de ziekenfondsen en de OCMW's voor voordelige tarieven. De toeslagen zijn verschuldigd daar de informatie gemakkelijk had kunnen/moeten worden geverifieerd door de website van de MIVB te raadplegen of contact op te nemen met de klantendienst van de maatschappij.

202209039 De heer G. wordt bekeurd omdat hij naar het Centraal Station van de NMBS wilde gaan via de metro-ingang Centraal Station in de Loxumstraat waar een roltrap rechtstreeks naar de metrosporen leidt. De MIVB weigert de toeslag te annuleren daar ze van mening is dat de door de MIVB gecontroleerde zone duidelijk is aangegeven met een rode streep op de vloer en een affiche aan de muur, onderaan de roltrap. De ombudsvrouw beveelt aan om al in de straat, bovenaan de roltrap, beter aan te geven dat deze zone is voorbehouden voor personen die hun MIVB-vervoerbewijs hebben gevalideerd ofwel om deze ingang buiten dienst te stellen, ondanks de zeer praktische aard ervan.

202209043 Mevrouw I. werd bekeurd terwijl ze, zo beweert ze, haar bankkaart vóór de controle had gevalideerd. Na verificatie blijkt echter dat de kaart werd gevalideerd 5 minuten na de controle; de MIVB kan dit niet aanvaarden. De ombudsvrouw deelt aan mevrouw I. mee dat de bekeuring wordt gehandhaafd en dat het bedrag moet worden betaald.

202210008 De heer C. werd bekeurd omdat hij zijn kaart niet goed heeft gevalideerd in het Centraal Station. Hij laat aan de ombudsdienst weten dat hij weigert de toeslag te betalen daar hij alle documenten in het Frans krijgt terwijl hij Nederlandstalig is. De ombudsvrouw stuurt dit bericht door naar de dienst Inbreuken van de MIVB die de documenten opnieuw zal kunnen toesturen aan de heer C. maar nu in het Nederlands.

202210010 Mevrouw P. werd bekeurd hoewel ze nog 25 ritten had op haar Mobib-kaart. Ze legt uit dat de ontwaarders in de bus niet alle ritten zien wanneer iemand twee of drie reeksen van 10 ritten heeft. De ritten van mevrouw P. waren echter niet langer geldig daar ze niet om een verlenging ervan heeft gevraagd toen hun geldigheidsduur in februari 2021 werd verkort. De ombudsvrouw kan haar niet meer helpen en raadt haar aan de toeslag te betalen.

202210012 Mevrouw N. werd bekeurd hoewel de prijs van haar abonnement twee dagen eerder werd gedebiteerd van haar rekening. Hoewel het abonnement nog niet was geactiveerd, gaat de MIVB ermee akkoord te beschouwen dat zij in orde was, daar de betaling was verricht en gelet op het feit dat het gaat om de hernieuwing van haar abonnement.

202210015 Hoewel mevrouw B. er zeker van is dat ze haar 10-rittenkaart heeft gevalideerd, werd ze bekeurd in het station Sint-Gillisvoorplein. Bovendien gingen de poortjes in het station open toen ze haar kaart gebruikte. Later stelde ze vast dat er een probleem was met haar kaart; ze is naar de Bootik in het Rogierstation gegaan om er haar kaart te laten vernieuwen. Ze schrijft naar de ombudsvrouw om de bekeuring te betwisten omdat ze geen antwoord krijgt van de dienst Inbreuken. De dienst Inbreuken van de MIVB annuleert de bekeuring, daar mevrouw B. onmiddellijk het nodige heeft gedaan om haar kaart in orde te brengen en daar blijkt dat zij haar kaart regelmatig valideert. Mevrouw B. bedankt de dienst.

202210019 De heer A. valideert regelmatig zijn 10-rittenkaart maar op 13 juni heeft hij die gevalideerd op het ogenblik dat een controle begon. De ombudsvrouw bepleit zijn zaak omdat hij bij zijn vraag het overzicht voegt van zijn validaties die regelmatig blijken te zijn. Van haar kant stelt de MIVB vast dat het om een trouwe klant gaat. Ze gaat ermee akkoord de bekeuring kwijt te schelden en de ombudsvrouw brengt de klager daarvan op de hoogte.

202210020 De jonge B. reist met 3 andere personen en ieder van hen heeft zijn/haar vervoerbewijs gevalideerd om de metro te nemen in Schuman. In Madou, waar ze afstappen, is er een controle; B. vindt haar vervoerbewijs niet en wordt bekeurd. De ombudsvrouw bepleit haar zaak, maar de MIVB wijst op de verplichting voor reizigers om het vervoerbewijs voor de hele rit bij te houden. De ombudsvrouw laat aan de klaagster weten dat haar bemiddelingspoging is mislukt.

202210021 Mevrouw Y. legt aan de ombudsvrouw uit dat ze de tram heeft genomen en werd gecontroleerd zonder dat ze een vervoerbewijs had. Ze beweert nochtans dat ze haar kaart had gevalideerd en voegt toe dat ze een fiets en pakjes droeg, waardoor ze niet de tijd had om te valideren voorafgaand aan de controle. De ombudsvrouw wijst erop dat de kaart moet worden gevalideerd bij het instappen en raadt mevrouw Y. aan om te betalen; tegelijk wijst ze haar op de mogelijkheid om betalingsfaciliteiten te vragen.

202211001 De heer F. is een regelmatig gebruiker van de MIVB en legt uit dat hij zijn vervoerbewijs niet heeft gevalideerd toen hij tijdens een telefoongesprek de tram nam. Op het ogenblik waarop hij zijn vervoerbewijs valideerde, begon een controle. De ombudsvrouw legt uit dat de MIVB niet alle verstrooide personen gratis kan laten reizen en beveelt de heer F. aan het gevraagde bedrag te betalen en eventueel gebruik te maken van de betalingsfaciliteiten die de MIVB aanbiedt.

202211002 Mevrouw G. schrijft naar de ombudsdienst daar ze werd bekeurd omdat ze haar kaart niet had gevalideerd bij het opstappen in de tram. De ombudsvrouw legt haar uit dat ze moet valideren bij het opstappen in het voertuig; ze heeft geen argumenten om haar zaak te bepleiten en raadt haar aan om het gevraagde bedrag te betalen.

202211003 De heer E. bezorgt aan de ombudsvrouw het proces-verbaal van de politie waaruit blijkt dat hij klacht heeft ingediend wegens de diefstal van zijn portefeuille. Daar hij twee dagen na de diefstal moet gaan werken, neemt hij de tram zonder echter te betalen. Hij betwist de opgelopen bekeuring bij de ombudsvrouw en zij probeert hem te verdedigen, maar de MIVB aanvaardt niet dat een diefstal die twee dagen eerder is gepleegd een reden zou zijn om gratis met het openbaar vervoer te reizen.

202211007 Mevrouw V. verbaast zich erover dat haar zoon en zijn vriend werden bekeurd hoewel ze wel degelijk een kaartje hadden gekocht om een bus van de MIVB te nemen. De ombudsvrouw legt haar uit dat de kaartjes moeten worden gevalideerd bij het instappen, anders kan men eeuwig reizen met hetzelfde kaartje.

202211009 De jonge A. werd bekeurd omdat hij zonder vervoerbewijs reisde. Hij heeft aan de MIVB uitgelegd dat hij zijn schoolabonnement niet had kunnen verlengen daar zijn school nog niet over de juiste documenten beschikte. De MIVB heeft deze argumenten verworpen en dus richt hij zich tot de ombudsdienst, die zijn zaak bepleit. Maar het blijkt dat A. het jaar voordien geen abonnement had en de MIVB weigert de boete te herleiden. De ombudsvrouw informeert de klager hierover.

202211010 De heer T. laat aan de ombudsvrouw weten dat hij in korte tijd tweemaal werd bekeurd en vraagt om de 2de toeslag te doen annuleren; hij heeft een RVV-abonnement van € 8,10 per maand en krijgt ook gratis tickets van Actiris. Uit de gevraagde analyse blijkt echter dat beide bekeuringen op dezelfde dag werden uitgeschreven en dat de 1ste bekeuring de heer T. er niet van heeft weerhouden om zich te blijven verplaatsen zonder te betalen terwijl hij voldoet aan de voorwaarden om een abonnement voor een zeer verlaagd tarief te krijgen. Hij moet ervoor zorgen dat hij de geldigheidsdata in acht neemt; de MIVB weigert het voorstel van de heer T. De ombudsvrouw heeft geen argumenten om hem te verdedigen en deelt hem mee dat zijn voorstel om slechts één toeslag te betalen, werd afgewezen.

202211011 Mevrouw W. schrijft omdat haar zoon werd bekeurd hoewel hij een abonnement heeft. Ze heeft het bedrag van de bekeuring betaald, maar is van mening dat haar zoon in orde was en wenst te

worden terugbetaald. Na analyse deelt de ombudsvrouw haar mee dat het abonnement niet werd gevalideerd en dat de MIVB administratiekosten aanrekenen indien de controle uitwijst dat deze verplichting niet in acht werd genomen. Daar het bedrag werd betaald, sluit ze dit dossier af.

202211012 De heer E. doet een beroep op de ombudsdienst maar verstrekt geen informatie die toelaat zijn vraag, die betrekking heeft op een bekeuring, te behandelen. De ombudsvrouw neemt een tweede keer contact maar krijgt geen antwoord en kan niet anders dan dit dossier afsluiten in de hoop dat de klager gehoor heeft gekregen bij de MIVB.

202211013 De zoon van de heer P. werd bekeurd omdat hij zijn schoolpas, die hij de eerste twee maanden van het schooljaar niet nodig had, niet had verlengd. Nadat de bekeuring was uitgeschreven, heeft hij onmiddellijk zijn abonnement vernieuwd. Omdat hij al verschillende jaren abonnee was, stemde de MIVB ermee in de toeslag te verlagen tot 10 euro, het bedrag dat verschuldigd is door abonnees die hun kaart niet valideren. De ombudsvrouw brengt de heer P. op de hoogte van dit goede einde.

202211019 Mevrouw T. werd bekeurd en richt zich tegelijk tot de ombudsdienst en de dienst Inbreuken van de MIVB om deze bekeuring te betwisten, daar ze in orde was met haar validatie. De dienst Inbreuken gaat ermee akkoord om deze toeslag te annuleren: de informatie in het proces-verbaal van bekeuring was niet juist.

202211020 De dochter van de heer V. werd bekeurd. Daar ze een abonnement heeft, wordt de toeslag beperkt tot € 10; de toeslag werd betaald. De MIVB blijft echter maar herinneringen opsturen en heeft het dossier doorgestuurd naar het incassobureau. Dit is echter een vergissing: het dossier had al afgesloten moeten zijn, daar de toeslag werd betaald. De ombudsvrouw brengt de heer V. daarvan op de hoogte.

202211021 De heer V. schrijft naar de ombudsdienst om een bekeuring te betwisten die hem op 30 juni werd opgelegd. Meerdere weken later krijgt hij een bericht van het incassobureau, daar het adres dat ten tijde van de controle werd genoteerd, verkeerd was. Hij verklaart dat zijn rugzak werd gestolen op 29 juni, maar hij gaat pas op 2 november klacht indienen bij de politie; hij had dat niet gedaan op het ogenblik van de verdwijning, zegt hij, daar hij zijn bezittingen korte tijd na te zijn bekeurd had teruggevonden in zijn brievenbus. Hij vraagt dat de toeslag van de MIVB zou worden geannuleerd op basis van dit proces-verbaal van aangifte van diefstal. De MIVB is echter van mening dat dit verhaal nogal onwaarschijnlijk klinkt en handhaaft de toeslag. De ombudsdienst brengt de heer V. daarvan op de hoogte.

202211022 Op zondag 4 september stapt de heer D. op in tram 92; aan de volgende halte, op korte afstand van waar hij is ingestapt, begint een controle. Hij toont zijn gevalideerde ticket maar wordt toch bekeurd omdat de agent beweert dat hij heeft gezien dat hij zijn vervoerbewijs valideerde. In het proces-verbaal dat aan de ombudsvrouw wordt bezorgd, staat er echter "zonder vervoerbewijs". Ze vraagt aan de MIVB om de tijdstippen van validatie en bekeuring te controleren. Daaruit blijkt dat de heer D. zijn vervoerbewijs tijdig had gevalideerd en dat hij dus in orde was. De MIVB annuleert de bekeuring.

202211023 De heer B. verlengt zijn maandabonnement op 7 augustus. Op 1 september wordt hij bekeurd omdat hij zijn vervoerbewijs heeft gevalideerd terwijl de controle al was begonnen. In haar brief vraagt de MIVB een boete van € 107, terwijl dit bedrag voor abonnees € 10 zou moeten bedragen. Op 2 september stuurt de heer B. een brief ter betwisting van de boete naar de MIVB. Het bedrag van € 107 wordt eind november echter bevestigd door het incassobureau. Ook eind november stuurt de MIVB hem een brief met het verzoek om € 10 te betalen, met de toevoeging dat hij "zich moet schikken naar de richtlijnen van het incassobureau". De ombudsvrouw vraagt aan de MIVB te bevestigen dat het verschuldigde bedrag wel degelijk gelijk is aan € 10 en dat de klager 10 werkdagen de tijd krijgt om dit bedrag te betalen. Dit blijkt inderdaad het geval te zijn en de ombudsvrouw brengt de heer B. daarvan op de hoogte.

202211024 Mevrouw A. kreeg in september 2022 een bekeuring voor een bedrag van € 214 en schrijft naar de MIVB om deze bekeuring te betwisten; ze krijgt geen antwoord, maar ontvangt eind november wel een aanmaning tot betaling vanwege het incassobureau. Ze richt zich onder meer tot de ombudsdienst om antwoord te krijgen op haar bericht van september. Daar de ombudsvrouw dat eerste bericht niet had gekregen, vraagt ze aan de betrokkene om de informatie te verstrekken die ze aan de MIVB heeft bezorgd. Gelet op de gegevens inzake validatie en bekeuring blijkt dat mevrouw A. heeft gevalideerd vóór de controle en bijgevolg van mening was dat ze in orde was wat betreft haar verplaatsing; de MIVB merkt echter op dat ze heeft gevalideerd toen de controle al was begonnen en weigert de bekeuring te annuleren. Het gaat om een tweede bekeuring in een tijdspanne van minder dan twee jaar, wat niet pleit in het voordeel van de betrokkene. De ombudsvrouw brengt de klaagster daarvan op de hoogte en herinnert haar eraan dat de regel luidt dat een reiziger moet valideren bij het instappen, en niet vóór de controle.

202211026 De jonge studente T. werd bekeurd en heeft eind oktober aan de MIVB uitleg gegeven over de omstandigheden van deze bekeuring; daar ze een week lang niet met het openbaar vervoer had gereisd, was ze eenvoudigweg vergeten haar abonnement te verlengen. Daar ze geen antwoord kreeg, heeft ze het bedrag van € 107 betaald; vervolgens richt ze zich tot de ombudsvrouw die pleit in het voordeel van de studente wanneer ze leest dat het abonnement korte tijd na de feiten werd verlengd. De MIVB gaat ermee akkoord het bedrag van de bekeuring te beperken tot de administratiekosten van € 10 en zal het bedrag van € 97 terugbetalen. De ombudsvrouw brengt T. daarvan op de hoogte.

202211029 Aan het begin van de autoloze dag verplaatst de heer H. zich met de MIVB waarvoor gedurende 24 uur niet moet worden betaald. Hij wordt echter bekeurd en betwist deze bekeuring de volgende dag. Met uitzondering van een ontvangstbevestiging verneemt hij niets meer tot eind november, wanneer hij van het incassobureau een herinneringsbrief ontvangt. Hij wendt zich daarop tot de ombudsvrouw, die zijn zaak bepleit bij de dienst Inbreuken; deze dienst bevestigt dat er geen reden was voor de bekeuring en dat deze bekeuring bijgevolg wordt geannuleerd.

202212002 De dochter van de heer D. werd bekeurd omdat ze zich met haar klas verplaatste op het MIVB-net, zonder dat dit was gepland. Wanneer ze naar een Bootik gaat om toelichting te geven bij de omstandigheden, deelt de medewerker haar mee dat de toeslag zal worden geannuleerd als ze een schoolabonnement neemt. Dat gebeurt echter niet en de heer D. wordt verzocht om het bedrag van € 107 te betalen voor deze bekeuring, hoewel zijn dochter het gevraagde abonnement heeft gekocht. De ombudsvrouw, met wie hij contact heeft opgenomen, bepleit zijn zaak, maar daar het om een eerste abonnement gaat, weigert de MIVB de argumentatie dat het om een trouwe klant zou gaan; ze handhaaft de bekeuring. De ombudsvrouw moet de klager kennis geven van deze beslissing, daar zij geen dwingende macht bezit ten aanzien van de vervoermaatschappij.

202212003 Terwijl mevrouw V. verklaart dat ze haar kaart heeft gevalideerd in het metrostation en dat de deurtjes zijn opengestaan, wordt ze bekeurd bij het verlaten van het net in het Zuidstation omdat haar Mobib-kaart geen validatie bij vertrek aangeeft. Daar haar sanctie wordt gehandhaafd, richt ze zich tot de ombudsdienst die vraagt om een controle uit te voeren met betrekking tot de poortjes in het metrostation Munthof, i.e. het vertrekstation. Blijkbaar werd een disfunctie van de poortjes geregistreerd op het ogenblik waarop ze de poortjes is voorbijgelopen; de toeslag wordt kwijtgescholden.

202212007 De heer H. heeft zijn bankkaart gebruikt om te betalen voor twee ritten voor hemzelf en zijn echtgenote. Hij werd echter bekeurd omdat de controleur slechts één betaling heeft gezien. Hij legt uit dat het systeem het niet mogelijk maakt om tegelijk voor twee ritten te betalen met dezelfde kaart. Wanneer zijn rekening echter wordt gedebiteerd voor het bedrag van € 4,20, neemt de heer H. contact op met de MIVB, die echter weigert dit bewijs te aanvaarden en niet erkent dat het mogelijk kan zijn, misschien uitzonderlijk, dat twee vervoerbewijzen met dezelfde kaart werden gevalideerd. Uit de analyse op verzoek van de ombudsvrouw, naar aanleiding van de klacht van de heer H., blijkt dat er

wel degelijk twee ritten werden betaald met de kaart, maar op twee verschillende tijdstippen van de dag, i.e. om 14.00 uur en om 18.00 uur. Er was dus niet betaald voor een van beide ritten om 18.00 uur en bijgevolg wordt de bekeuring gehandhaafd.

202212008 De heer B. werd eind oktober bekeurd en heeft deze bekeuring meermaals betwist bij de MIVB, zonder echter een antwoord te krijgen. Hij richt zich in tweede instantie tot de ombudsdienst, die aan de dienst Inbreuken van de MIVB vraagt om het geval te analyseren. Blijkbaar werd het abonnement trein + MIVB niet herkend bij de controle; de bekeuring wordt geannuleerd.

202212015 Mevrouw K. werd bekeurd hoewel ze beschikt over een kaart die ze twee minuten voorafgaand aan de controle heeft gevalideerd; ze vraagt aan de ombudsdienst om haar zaak te bepleiten bij de MIVB. De ombudsvrouw heeft echter geen argumenten, daar de controleur - die beëdigd is - heeft gezien dat de betrokkene valideerde toen de bus aankwam bij de volgende halte. Het reglement bepaalt immers dat het vervoerbewijs onmiddellijk bij het instappen in het voertuig moet worden gevalideerd. Om twee uur 's morgens is er geen verklaring voor het feit dat mevrouw L. aan de volgende halte nog niet had betaald voor haar rit.

202212017 De dochter van de heer K. heeft een abonnement maar werd bekeurd omdat ze haar abonnement niet had gevalideerd. Meerdere weken na het incident ontvangt de heer K. een brief van het incassobureau met het verzoek om een bedrag van € 107 te betalen. Blijkbaar had de MIVB een eerste brief naar een verkeerd adres gestuurd, dat de MIVB enkele maanden eerder ook al eens verkeerdelijk had gebruikt. Hij had toen aan de MIVB laten weten dat hij in 2016 was verhuisd, en blijkbaar was deze informatie niet aangepast in de gegevensbank van de onderneming. De heer K. vraagt aan de ombudsvrouw om tussen te komen opdat het bedrag van de bekeuring zou worden verlaagd tot € 10, rekening gehouden met het feit dat er een verkeerd adres was gebruikt. Uit de analyse van de MIVB blijkt echter dat het meisje niet in orde was met haar abonnement en dat het nieuwe adres niet was bijgewerkt op de identiteitskaart op basis waarvan het proces-verbaal werd opgemaakt. De ombudsvrouw heeft geen argumenten om de bekeuring te doen annuleren, daar het abonnement al twee maanden niet meer geldig was.

21350 – Vervoerbewijs: storing en defect

202207012 Mevrouw M. diende haar Brupass-kaart viermaal te valideren alvorens het metropoortje openging. Ze legt dit uit aan de ombudsvrouw en deze laatste nodigt haar uit om contact op te nemen met de klantendienst die het teveel aan validaties zal kunnen verifiëren en tot terugbetaling zal kunnen overgaan.

21360 – Vervoerbewijs: betalingsplan, inning

202201021 Mevrouw L. vraagt een afbetalingsplan voor de toeslag die ze moet betalen. De ombudsvrouw stuurt de vraag door naar de Incassodienst van de MIVB en bezorgt de contactgegevens aan mevrouw L.

202202014 De heer H. schrijft naar de ombudsvrouw om informatie te verkrijgen over de schulden die zijn schoonzoon aan de MIVB heeft voor onbetaalde boetes waarvan sommige al meer dan 10 jaar oud zijn. De ombudsvrouw verwijst hem door naar de Incassodienst van de MIVB.

202203019 Mevrouw S. schrijft voor rekening van een uitkeringsgerechtigde die werd bekeurd; ze stelt een afbetalingsplan voor. De ombudsvrouw antwoordt haar dat ze ter zake niet bevoegd is en dat ze haar vraag doorstuurt naar de Incassodienst van de MIVB.

202209007 Mevrouw A. heeft meermaals naar de dienst Inbreuken van de MIVB geschreven in verband met een bekeuring die ze niet betwist maar wel graag in schijven zou betalen. Ze heeft de vraag gesteld aan de MIVB en vervolgens aan het incassobedrijf maar kreeg geen antwoord. In de bijlagen bij haar schrijven vindt de ombudsvrouw het voorgestelde afbetalingsplan; ze raadt mevrouw A. aan contact op te nemen met het incassobureau naar hetwelk haar dossier werd verstuurd.

202210005 Mevrouw H. zou graag hulp krijgen bij de betaling van twee geldboeten die aan haar werden opgelegd. De ombudsdienst bezorgt haar het adres van de dienst Invordering van de MIVB die een afbetalingsplan zal kunnen voorstellen.

202211030 Mevrouw H. werd bekeurd toen ze met haar bankkaart wilde betalen. Het systeem van Belfius werkte tijdelijk niet, maar de kaart van mevrouw H. was hoe dan ook al een tijdje geblokkeerd daar ze in het verleden al had geprobeerd om te valideren zonder over voldoende saldo te beschikken. Ze vraagt ook om in schijven te kunnen betalen. De ombudsvrouw verstrekt haar de informatie die ze nodig heeft om contact op te nemen met de dienst Invordering van de MIVB.

202212011 Mevrouw L. beschikt niet over de middelen om de in september opgelopen bekeuring te betalen en vraagt om een taakstraf of dienstverlening te mogen uitvoeren. De ombudsvrouw heeft echter geen beslissingsbevoegdheid in deze zaak en verstrekt haar de contactgegevens van de dienst Invordering van de MIVB en die van het incassobureau.

22100 – Net: uurroosters, lijnen en haltes

202201006 De heer M. verneemt van een vriend dat de bushalte die hij regelmatig gebruikt zal worden geschrapt; hij vraagt aan de ombudsdienst om tussen te komen. Deze dienst is echter niet bevoegd en beveelt deze persoon aan om contact op te nemen met de klantendienst van de MIVB en geeft hem ook de link om contact op te nemen.

202202020 Mevrouw C, directrice van het Sociaal Verhuurkantoor te Brussel, schrijft de ombudsdienst aan in verband met een woning die het kantoor beheert voor de eigenares ervan. Voor de woning ligt een bushalte van de MIVB en bij gebreke van eender welke infrastructuur dient het muurtje voor het huis als zitbank; bovendien doen zich regelmatig feiten van vandalisme voor. Als gevolg van het wangedrag is het muurtje uiteindelijk ingestort. Mevrouw C. deelt aan de MIVB mee dat het kantoor schadeloosstelling zal vorderen bij de verzekeringsmaatschappij van de eigenares. De ombudsvrouw antwoordt aan mevrouw C. dat ze haar schrijven doorstuurt naar de juridische diensten van de MIVB daar zij zelf niet bevoegd is om klachten van omwonenden te behandelen.

202202021 De heer O. schrijft naar de ombudsdienst om te melden dat hij zijn trein heeft gemist als gevolg van het feit dat de chauffeur van bus 14 het eindstation bij het UZ met 4 minuten vertraging heeft verlaten ten opzichte van de uurregeling. De ombudsvrouw kan echter niet tussenkomen in eerste lijn en beveelt de heer O. aan om zijn relaas te doen via de link die ze hem bezorgt.

202202025 De heer L. heeft een beroep gedaan op de dienst Taxis Verts voor een verplaatsing van zijn zoon. De MIVB besteedt aan deze Brusselse taxidienst immers de verplaatsingen uit van personen met een handicap die zij zelf niet kan vervoeren. De beloofde taxi had 40 minuten vertraging, na meerdere telefoontjes, hoewel het tijdstip per sms was bevestigd. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd in eerste lijn en geeft de heer L. kennis van de contactgegevens van de MIVB.

202203012 De heer P. vraagt informatie over het incident op lijn 5 waardoor hij niet de metro kon nemen om naar het Zuidstation te gaan waar hij een trein wilde nemen. Uiteindelijk heeft hij zijn auto genomen waarvoor hij bij terugkeer de parkeerkosten diende te betalen. Hij vraagt de terugbetaling daarvan aan de MIVB, maar deze laatste weigert en voert aan dat het om een geval van overmacht

gaat. De heer P. richt zich tot de ombudsvrouw om informatie over dit incident te verkrijgen en een rechtvaardiging voor de overmacht. De ombudsvrouw legt hem uit dat dergelijke onvoorziene gebeurtenissen eigen zijn aan alle verplaatsingswijzen en dat de operator niet gehouden is het bewijs te leveren van de legitimiteit van de beslissingen die hij neemt in het kader van zijn vervoeropdracht. De heer P. had ook de tram of een taxi kunnen nemen om van Merode naar het Zuidstation te gaan.

202203014 Mevrouw D. neemt een van de eerste trams 82 om te gaan werken en stelt vast dat deze tram sinds enige tijd met meerdere minuten vertraging langskomt ten opzichte van de aangekondigde dienstregeling; als gevolg daarvan komt ze te laat aan op het werk. De ombudsvrouw bezorgt haar de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB, daar zij in het huidige stadium niet bevoegd is om deze klacht, die ze in eerste lijn ontvangt, te behandelen.

202204022 Mevrouw T. heeft een Taxibus gereserveerd om naar het ziekenhuis te gaan. De taxibus komt echter niet opdagen op de afgesproken dag en ze bestelt dus een taxi, waarna ze bij de ombudsdienst een aanvraag indient tot terugbetaling van de kosten voor die taxi. De ombudsdienst is echter niet bevoegd voor vragen in eerste lijn en bezorgt aan mevrouw T. de contactgegevens die ze nodig heeft om klacht in te dienen bij de MIVB.

202205012 Mevrouw G. woont in Sint-Agatha-Berchem en haar dochter neemt bus 87 om naar school te gaan. Sinds enige tijd zit de bus overvol tijdens de spitsuren, in dergelijke mate zelfs dat het meisje niet durft instappen. Het is ook al gebeurd dat de chauffeur van de bus niet aan de halte stopt om veiligheidsredenen, gelet op het grote aantal jongeren dat aan de haltes Broek of Maricolen wil opstappen in een bus die al overvol zit. Ze stuurt dit bericht naar de ombudsvrouw en naar de burgemeesters van haar gemeente en de aangrenzende gemeente waar er blijkbaar sinds kort een centrum voor jonge vluchtelingen is gevestigd. De ombudsvrouw dient zich onbevoegd te verklaren en antwoordt aan mevrouw G. dat ze dit bericht doorstuurt naar de dienst Public Affairs van de MIVB die oplossingen zal kunnen uitwerken in overleg met alle betrokken instanties.

202205013 Mevrouw A. heeft een Taxibus besteld die echter niet komt opdagen. Om hierover uitleg te krijgen stuurt ze een e-mail naar de ombudsdienst, die antwoordt en de contactgegevens van de MIVB verstrekt, daar deze dienst niet bevoegd is om in eerste lijn tussen te komen.

202205017 De Taxibus die de heer D. voor zijn dochter heeft besteld, komt niet opdagen en wanneer hij inlichtingen inwint bij de betrokken dienst, krijgt hij te horen dat de gevraagde dienst pas met veel vertraging zal kunnen worden verleend. Overigens geldt hetzelfde voor alle ritten met een taxibus die andere abonnees die namiddag bestellen voor verplaatsingen vanaf het centrum van Neder-over-Heembeek; blijkbaar is dit het gevolg van een tekort aan voertuigen, ook al werden de reservaties meerdere dagen van tevoren bevestigd. De ouders konden hun kinderen met de nodige moeilijkheden ophalen en de heer D. vraagt de terugbetaling van de reservaties die het centrum heeft geannuleerd, daar de voertuigen nooit zijn komen opdagen. De ombudsvrouw ontvangt dit bericht in eerste lijn en kan de heer D. bijgevolg niet helpen in dit stadium; ze stelt hem voor contact op te nemen met de MIVB en stuurt tegelijk de klacht al door opdat er aan de ouders uitleg zou worden gegeven over de omstandigheden die hebben geleid tot dit gebrek aan organisatie.

202205026 De heer R. is kinesitherapeut en stelt sinds enige tijd vast dat zijn gehandicapte patiënten die een beroep doen op de dienst Taxibus van de MIVB om naar huis terug te keren, steevast 1 à 2 uur moeten wachten op de taxi die ze hebben besteld. Nochtans worden de taxi's besteld en bevestigd; wanneer de heer R. in verband hiermee contact opneemt met de MIVB, zegt men hem dat er een tekort was aan chauffeurs. Hij begrijpt niet hoe het komt dat er in dit geval ritten worden bevestigd. Hij schrijft naar de ombudsdienst die hem bevestigt wat hij bij de MIVB als antwoord heeft gekregen: er is een toename van het aantal aangevraagde ritten en er is een tekort aan taxichauffeurs; dit is een probleem waarmee alle vervoermaatschappijen te maken krijgen. De ombudsvrouw verklaart ook nog dat de MIVB onderzoekt hoe ze de betrouwbaarheid van de aangeboden dienst kan vergroten, maar dat

ze niet op de hoogte is van welke vorderingen er in dit dossier zijn gemaakt. Ze beveelt de heer R. aan contact op te nemen met de MIVB om nader op de hoogte te worden gesteld.

202205029 Eind mei 2022 meldt de heer D. aan de ombudsdienst van de MIVB dat lijn 86 wordt omgeleid van het Weststation, met een halte aan Condor, en dat het MIVB-personeel daarvan niet op de hoogte is, zo beweert hij op een wijze die geen tegenspraak duldt. De ombudsvrouw wordt in eerste lijn aangesproken en is niet bevoegd voor klachten van niet-reizigers, maar antwoordt aan de heer D. dat Infrabel sedert begin mei inderdaad meerdere werven in uitvoering heeft (gehad) op het Bockstaelplein, de Bockstaellaan en de E. Machtenslaan en dat de werken gevolgen hadden voor lijnen 86 en 87. Ze legt aan de heer D. uit dat de website en de app van de MIVB de nuttige informatie voor de reizigers bevatten en bedankt hem voor zijn bijdrage aan de informatie.

202206004 Om in het Zuidstation de trein te nemen om naar het buitenland te reizen, beslist mevrouw C. een van de eerste metro's te nemen in het station Montgomery, gepland om 05.47 uur. Daar haar trein vertrekt om 06.25 uur, meent ze voldoende tijd te hebben. Het geplande metrostel heeft echter vijftien minuten vertraging. In het station Kunst-Wet heeft ze niet onmiddellijk aansluiting en door de tijd die ze verliest, komt mevrouw C. te laat om de geplande trein te nemen. Ze is verplicht een nieuw biljet te kopen en vraagt daarvoor de terugbetaling aan de MIVB. Daar de onderneming weigert aan haar verzoek gevolg te geven, wendt ze zich tot de ombudsvrouw. De reisregels zijn echter duidelijk: er wordt geen schadevergoeding betaald in geval van technische problemen of onderbrekingen van de dienstverlening. Het gaat om onvoorzienbare omstandigheden die zich met eender welk verplaatsingsmiddel kunnen voordoen. De MIVB stelt alles in het werk om de beoogde diensten te leveren, maar gevallen van overmacht kunnen de goede operationele werking hinderen. Een dergelijke onderbreking geeft geen recht op schadeloosstelling. De ombudsvrouw deelt aan mevrouw C. mee dat ze geen aanspraak kan maken op enige terugbetaling.

202206005 Mevrouw G. maakt regelmatig gebruik van de dienst Taxibus van de MIVB. Ze legt aan de ombudsdienst uit dat ze voor haar jongste verplaatsingen regelmatig te maken heeft gekregen met disfuncties: opeenvolgende vertragingen, gebrekkige coördinatie ... Er wordt in eerste lijn contact opgenomen met de ombudsvrouw, die al meteen uitlegt dat de dienst Taxibus niet is opgewassen tegen het aantal aanvragen en dat er een gebrek is aan chauffeurs bij de Taxis Verts die het team van MIVB-chauffeurs bij de dienst Taxibus versterken. Ze deelt de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB mee opdat deze dienst aan mevrouw G. de informatie zou verstrekken waarover deze dienst beschikt in verband met de organisatie van de dienst.

202206010 De gemeente Anderlecht stuurt naar de ombudsdienst van de MIVB de klacht door die ze heeft ontvangen in verband met de hinder die een schuilhokje veroorzaakt. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd voor klachten van omwonenden en bezorgt de exacte contactgegevens aan de klaagster en aan de gemeente.

202206012 De heer H. stelde vast dat er voor zijn woning een nieuwe bushalte is geïnstalleerd die sinds kort ook deel uitmaakt van het Noctis-net. Hij heeft contact opgenomen met de MIVB die echter weigert de halte te verplaatsen; hij beschrijft aan de ombudsvrouw de vele gevallen van overlast waarvan hij het slachtoffer is door toedoen van nachtbrakers. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd, daar het gaat om een materie van openbare orde die tot de bevoegdheid van de gemeentelijke autoriteiten behoort. Ze raadt de heer H. aan om klacht in te dienen bij de politie, eventueel samen met de burens om zijn klacht de nodige kracht bij te zetten.

202206014 De heer V. schrijft naar de ombudsdienst omdat hij heeft vernomen dat de halte Radium van lijn 29 zou worden verplaatst tot voor zijn woning in de Diamantstraat. De ombudsvrouw is niet op de hoogte van de plannen van de MIVB met betrekking tot de wijzigingen van lijn 29 en wordt in eerste lijn aangesproken door een buurtbewoner. Het zijn allemaal redenen om zich onbevoegd te verklaren, in overeenstemming met de ordonnantie die de grenzen van haar werkterrein vaststelt. Ze bezorgt aan de heer V. het adres van de MIVB waar hij nadere inlichtingen kan opvragen.

202206017 Een buurman van de heer V. schrijft naar de ombudsvrouw voor dezelfde verplaatsing van stopplaats en brengt daarvoor dezelfde argumenten naar voren. De ombudsvrouw antwoordt hem wat ze ook al aan de heer V. heeft gezegd, i.e. dat ze niet bevoegd is voor dit type dossier; ze voegt er de juiste contactgegevens bij.

202207011 Mevrouw A. neemt contact op met de ombudsdienst omdat de gereserveerde taxibus niet is komen opdagen. De ombudsvrouw antwoordt haar dat de dienst Taxibus inderdaad sinds enige maanden met de nodige problemen kampt. De rechtstreekse dienst van de MIVB wordt grotendeels aangevuld door de Taxis Verts die zoals vele vervoerfirma's kampen met personeelstekort. Er zijn niet genoeg erkende chauffeurs om het hoofd te bieden aan de toegenomen vraag. Er is binnen de MIVB een denkoefening aan de gang om deze dienst te reorganiseren. Ze beveelt mevrouw A. aan contact op te nemen met de MIVB waar ze bijkomende informatie zal kunnen krijgen over de middelen die deze maatschappij aanwendt om aan de vraag tegemoet te komen.

202208020 De heer L. heeft bij de MIVB al vaak zijn beklag gemaakt over het feit dat de liften niet werken, meer bepaald die in de stations Rogier en De Brouckère. De ombudsvrouw geeft zijn bericht door aan de bevoegde diensten van de MIVB als gevolg van de laatste vaststelling van augustus 2022 die hij haar heeft toegestuurd. Ze merkt echter op dat het als gevolg van de vakantieperiode wellicht moeilijker is om het hoofd te bieden aan onvoorziene omstandigheden die vaker voorkomen tijdens een hittegolf en ze verwijst naar de aanwezigheid van roltrappen in beide stations.

202208032 De heer of mevrouw H. beklagt zich in eerste lijn bij de ombudsdienst, daar de bus altijd te laat vertrekt. De ombudsdienst is echter niet bevoegd in dit stadium en verstrekt aan de betrokkene de contactgegevens van de MIVB.

202209035 De heer D. doet het relaas van de verschillende incidenten waarmee zijn gehandicapte zoon de voorbije dagen te maken heeft gekregen bij zijn gebruik van de diensten van Taxibus: bevestigde ritten werden niet uitgevoerd, vertragingen die leidden tot een verstoorde organisatie van activiteiten die sinds lang waren gepland. Hij vraagt de terugbetaling van de gemaakte kosten. De ombudsvrouw legt hem uit dat de dienst Taxibus volledig wordt gereorganiseerd en verstrekt hem de contactgegevens van de MIVB met het oog op de behandeling van deze klacht die ze zelf in eerste lijn ontvangt.

202209038 De heer C. werkt in een verblijfscentrum en schrijft in naam van mevrouw H. die een taxi heeft moeten betalen om terug te keren naar het centrum als gevolg van het feit dat de Taxibus, die besteld en bevestigd werd, het vertrek- en het aankomstadres met elkaar heeft verward. De MIVB weigerde echter mevrouw H. terug te betalen en dus vraagt zij aan de ombudsdienst om tussen te komen. De klantendienst van de MIVB stemt ermee in om in plaats van de kosten te vergoeden een commercieel gebaar te stellen en enkele gratis ritten aan te bieden. De ombudsvrouw bezorgt aan de klaagster de contactgegevens van de dienst waarmee zij contact moet opnemen.

202210011 De heer M. schrijft naar de ombudsvrouw om te vragen waarom metrolijn 6 de laatste tijd zo onregelmatig rijdt. De ombudsvrouw beveelt hem aan contact op te nemen met de MIVB daar zij in eerste lijn niet bevoegd is.

202210017 De heer C. schrijft naar de ombudsdienst om de terugbetaling te vragen voor een rit van de Taxis Verts die was gevraagd voor een persoon met een handicap van zijn centrum en waarvoor de volle prijs werd betaald; de MIVB weigerde echter om het bedrag terug te betalen. De klant, de heer L., had echter vertragung en de rit werd geannuleerd door de dienst Taxibus van de MIVB. De taxibestuurder kon te goeder trouw geloven dat de heer L. in werkelijkheid een nieuwe klant was. De ombudsvrouw legt dit uit aan de heer C. en sluit zijn dossier af.

202210018 Aan het begin van de schoolvakantie in het Franstalig onderwijs neemt de heer D. tram 44 om naar het werk te gaan; hij beweert dat de dienstregeling die van het weekend is, i.e. één tram om de 15 minuten. Hij schrijft naar de ombudsvrouw die op de website www.mivb.be vaststelt dat de dienstregeling op maandag 24 oktober voorzag in 7 trams tussen 07.00 en 08.00 uur 's morgens. Ze legt aan de heer D. uit dat er wellicht een probleem was op de lijn waardoor de dienstregeling verstoord was.

202211006 De heer R. schrijft dat hij de vorige nacht vergeefs op de bus of de tram heeft gewacht om naar huis terug te keren. Uiteindelijk zag hij zich genoodzaakt de 2 km naar huis te voet af te leggen, ondanks het feit dat hij moeilijkheden heeft om te stappen. De ombudsvrouw, die de redenen voor deze gebrekkige organisatie niet kent en met wie er in eerste lijn contact wordt opgenomen, verstrekt hem de contactgegevens die hij nodig heeft om de gewenste informatie te verkrijgen.

202211031 De heer W. maakt zijn beklag over de vele incidenten en onregelmatigheden die zich de afgelopen weken hebben voorgedaan op metrolijnen 2 en 6. De ombudsvrouw bezorgt hem de link naar het klachtenformulier van de MIVB daar zij zelf niet bevoegd is in eerste lijn.

23100 – Beambte is niet gestopt

202203023 De heer R. richt zijn klacht in eerste lijn tot de ombudsvrouw, in verband met het feit dat de bestuurder van bus 87 hem niet liet uitstappen aan de halte zoals hij had gevraagd. Ze bezorgt hem de contactgegevens van de MIVB waar hij zijn klacht in eerste lijn kan indienen en waar hij antwoord zal kunnen krijgen. Indien de klager dat antwoord niet voldoende zou vinden, kan hij vervolgens opnieuw contact opnemen met de ombudsdienst.

202204007 De chauffeur van bus 36 is niet gestopt toen mevrouw V. hem, zo beweert ze althans, teken had gedaan. De klacht komt echter in eerste lijn aan bij de ombudsdienst en de ombudsvrouw legt aan mevrouw V. uit dat ze in dit stadium niet bevoegd is. Ze verstrekt haar de contactgegevens van de MIVB.

202204008 De chauffeur van bus 92 is niet gestopt toen mevrouw F. hem, zo beweert ze althans, teken had gedaan. De klacht komt in eerste lijn aan bij de ombudsdienst, die in dit stadium echter niet bevoegd is. De ombudsvrouw brengt mevrouw F. hiervan op de hoogte en verstrekt haar de contactgegevens van de MIVB zodat ze daar in eerste lijn klacht kan indienen.

202205023 In minder dan 10 minuten schrijft de heer Z. drie e-mails naar de ombudsdienst van de MIVB om te melden dat de bus van 13.20 uur, 12.20 uur of 12.40 uur (dat weet hij niet meer) niet is gestopt bij de halte Galliërs. De reizigers die stonden te wachten, hadden de tijd niet om hun arm op te heffen omdat de chauffeur te snel reed. Daar er in eerste lijn met de ombudsvrouw contact wordt opgenomen, raadt ze de heer Z. aan om zich tot de MIVB te richten die vervolgens een onderzoek kan instellen.

202208024 De heer B. beweert dat hij teken heeft gedaan aan de chauffeur van bus 58 die echter niet is gestopt. Hij schrijft naar de ombudsvrouw die hem de contactgegevens van de MIVB bezorgt, daar de ombudsdienst niet bevoegd is in eerste lijn.

202208028 Op een dinsdagavond doet de heer C. teken aan de bestuurder van tram 7 die hij wil nemen om terug te keren naar huis. De trambestuurder let echter niet op en stopt niet, waardoor de heer C. met twee uur vertraging thuiskomt. Hij wil klacht indienen bij de MIVB en de ombudsvrouw verstrekt hem de contactgegevens van de dienst Customer Care van de MIVB, daar zij zelf niet bevoegd is in eerste lijn.

202209036 De tram van mevrouw T. komt aanrijden en opent zijn deuren een eindje voor de halte; meerdere reizigers lopen tot aan de deur van de tram en stappen in. Mevrouw T. geeft er echter de voorkeur aan om met haar mama te wachten en in te stappen aan de eigenlijke halte, omdat ze gezondheidsproblemen heeft. Wanneer het licht echter op groen springt, rijdt de tram voort zonder dat mevrouw T. en haar mama de kans krijgen om in te stappen. Mevrouw T. doet haar verhaal aan de ombudsdienst die echter niet bevoegd is in eerste lijn en haar de raad geeft om contact op te nemen met de klantendienst van de MIVB.

202212016 De heer S. wilde uitstappen uit de bus en heeft gebeld maar de chauffeur heeft het belsignaal niet gehoord. Hij heeft meermaals naar de chauffeur geroepen totdat deze laatste hem uiteindelijk heeft gehoord. De chauffeur heeft hem gevraagd om niet te roepen maar de heer S. antwoordde hem dat hij geen gevolg had gegeven aan zijn vraag om te stoppen bij de halte. Uiteindelijk stopt de chauffeur een eind voorbij de halte. De heer S. wil het gedrag van deze chauffeur melden en de ombudsvrouw bezorgt hem de contactgegevens van de klantendienst die in eerste lijn bevoegd is.

23200 – Beambte: manier van rijden

202201011 Volgens mevrouw V. vertoonde de bestuurder van tram 82 zeer gevaarlijk rijgedrag; het traject tussen Lemonnier en de Begraafplaats van Molenbeek duurde slechts 15 minuten, met ontijdig versnellen en afremmen waardoor het ongemak voor meerdere reizigers groot was. Hoewel de ombudsvrouw begrip heeft voor wat mevrouw V. verklaart, kan ze niet in eerste lijn tussenkomen daar de MIVB eerst een analyse moet maken van haar relaas en daarop moet antwoorden. Ze antwoordt in deze zin aan de klaagster en laat haar weten via welke link ze contact kan opnemen met de MIVB.

202202016 In zijn e-mail legt de heer E. uit dat de chauffeur van bus 79 met zijn lichten naar hem heeft geknipperd en, stilstaand voor het rode licht, een foto heeft genomen van zijn voertuig en nota heeft genomen van zijn nummerplaat. Hij wil graag weten wat de chauffeur zinnens is met deze informatie te doen. De ombudsvrouw legt hem uit dat ze niet bevoegd is voor gevallen die tot de interne organisatie van de MIVB behoren en bezorgt aan de klager de link waarmee hij contact kan opnemen met de MIVB.

202202023 De heer R. en andere passagiers van tram 3 konden niet uitstappen aan de halte Albert. De tram is weliswaar gestopt, maar de deuren zijn niet opengegaan. Was dit de bedoeling van de bestuurder? De heer R. heeft alvast de indruk dat dit het geval was. De ombudsvrouw denkt veeleer aan een disfunctie en beveelt de heer R. aan naar de MIVB te schrijven om hierover meer te vernemen, daar de klacht in eerste lijn naar de ombudsdienst werd verstuurd.

202203010 De heer B. heeft een vrij laconieke klacht gericht aan de klantendienst van de MIVB in verband met de gevaarlijke houding van een trambestuurder. Bij gebrek aan antwoord richt hij zich enkele maanden later tot de ombudsdienst van de MIVB die, bij gebreke van nadere informatie, aan de heer B. vraagt om het voorwerp van zijn vraag toe te lichten. Het gaat om het gevaarlijke gedrag van een chauffeur, maar de ombudsvrouw is in verband hiermee niet bevoegd. De klacht werd doorgestuurd naar de betrokken stelplaats en de ombudsvrouw brengt de heer B. daarvan op de hoogte.

202203016 Mevrouw D. bezorgt aan de ombudsdienst een kopie van het e-mailbericht dat ze naar de klantendienst van de MIVB heeft verstuurd in verband met het gedrag van een buschauffeur. Daar er in eerste lijn contact wordt opgenomen met de ombudsdienst, antwoordt de ombudsvrouw dat ze zal tussenkomen indien de MIVB niet zou antwoorden.

202204018 De heer F. beklagt zich bij de ombudsvrouw over het rijgedrag van de chauffeur van bus 21, waardoor hij zich genoodzaakt zag plots te remmen toen hij met zijn wagen op de Plaskysquare reed. Daar de ombudsvrouw niet bevoegd is om klachten van niet-reizigers te behandelen, beveelt ze de

betrokkene aan zijn relaas te doen bij de MIVB die een onderzoek zal kunnen instellen en de nodige maatregelen zal nemen. Ze bezorgt hem daartoe de juiste contactgegevens.

202205004 Mevrouw B. legt aan de ombudsdienst uit dat ze de Louizalaan overstak maar dat ze niet volledig kon oversteken omdat de tram die opnieuw begon te rijden na te zijn gestopt aan de halte Stefania haar dat belette. De ombudsvrouw zegt dat zij niet in eerste lijn kan tussenkomen in het dossier zolang de MIVB niet eerst een onderzoek heeft gevoerd en antwoord heeft gegeven op haar vraag. Ze bezorgt haar de contactgegevens die ze nodig heeft om contact op te nemen met de onderneming.

202206002 De heer B. klaagt over de gebaren en het rijgedrag van de buschauffeur die hem de weg heeft afgesneden terwijl hij zelf met de fiets reed. In zijn e-mailbericht aan de ombudsdienst, waarin hij de omstandigheden beschrijft, bezigt hij dezelfde onbeschofte taal. De ombudsvrouw verklaart zich onbevoegd: er wordt in eerste lijn met haar contact opgenomen door een persoon die zelf geen gebruiker is van de MIVB-dienstverlening.

202206009 Mevrouw H. beklaagt zich over het gedrag van de chauffeurs van bus 90. Ze legt uit dat ze snel rijden, dat het gebeurt dat ze geen gevolg geven aan verzoeken om te stoppen bij een halte en dat ze de deuren sluiten zonder rekening te houden met de moeilijkheden van sommige passagiers die met kinderen reizen. De ombudsvrouw kan echter niet tussenkomen in eerste lijn. Ze beveelt mevrouw H. aan om eerst contact op te nemen met de MIVB die een passend intern onderzoek zal kunnen voeren. Ze zegt haar via welke link zij dat kan doen.

202207023 Heeft mevrouw M. een bus gehinderd toen ze, slecht geparkeerd, wachtte om een parkeerplaats in te nemen die net op dat ogenblik vrij kwam? De chauffeur heeft getoeterd waardoor ze niet langer kon wachten en heeft haar vervolgens achtervolgd hoewel ze zich al had verplaatst; het leek wel, zo beweert mevrouw M., alsof hij voor politie speelde. Ze wil deze feiten melden aan de MIVB. Daar ze haar e-mail naar de ombudsdienst stuurt, die niet bevoegd is om klachten van niet-gebruikers te behandelen, bezorgt de ombudsvrouw haar de contactgegevens van de MIVB-diensten die elk nuttig gevolg aan dit bericht zullen kunnen geven.

202208017 De heer V. legt aan de ombudsdienst uit dat hij werd geconfronteerd met ongepast gedrag van een buschauffeur terwijl hij zelf met de fiets reed; de betrokken chauffeur heeft naar hem getoeterd en heeft hem van dichtbij gevolgd waardoor hij werd gehinderd bij het rijden. De ombudsdienst is echter enkel bevoegd voor klachten van reizigers op de lijnen van de MIVB en verstrekt aan de heer V. de contactgegevens van de MIVB waar hij het relaas van de feiten kan doen.

202209005 Mevrouw B. schrijft naar de ombudsdienst daar ze bijna werd omvergereden door een bus van de MIVB bij het oversteken op een oversteekplaats voor voetgangers. De ombudsvrouw verstrekt haar de contactgegevens van de klantendienst daar er met haar in eerste lijn contact wordt opgenomen en de klaagster zich niet zelf met de MIVB verplaatste.

202209013 Tijdens de maand mei was de heer C. het slachtoffer van agressief rijgedrag door een trambestuurder terwijl hij zelf met de fiets reed. Daar zijn leven meermaals in gevaar werd gebracht, heeft hij dit gedrag gemeld aan de MIVB en gevraagd dat de bestuurder zijn verontschuldigungen zou aanbieden, zo niet zou hij klacht indienen bij de politie. Nadat er in september nog steeds geen verontschuldigungen zijn aangeboden, schrijft hij naar de ombudsvrouw die hem vraagt om het e-mailverkeer met de MIVB te verstrekken. De door de heer C. beschreven feiten zijn inderdaad zeer ontstellend maar de ombudsdienst is enkel bevoegd om klachten van gebruikers van de MIVB te behandelen. Deze dienst legt aan de heer C. uit dat de MIVB, gelet op het gevaarlijk gedrag van de bestuurder, de betrokkene zeker heeft gehoord en bestraft, maar kan verder geen informatie verstrekken.

202210006 De heer G. klaagt zich bij de ombudsdienst over het volgens hem iets te agressieve rijgedrag van een buschauffeur. De dienst is echter niet bevoegd om klachten van niet-gebruikers te behandelen en verstrekt hem de contactgegevens van de MIVB met het oog op de opvolging.

202211016 De heer M. legt aan de ombudsvrouw uit hoe hij twee dagen na elkaar heel erg is geschrokken toen hij met zijn fiets in het centrum van Brussel reed. Hij beweert dat de bussen geen voorrang van rechts verlenen. De ombudsvrouw legt hem echter uit dat ze enkel bevoegd is voor klachten van reizigers op de lijnen van de MIVB en verstrekt hem daarom de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB.

202211018 Mevrouw C. schrijft in eerste lijn naar de ombudsvrouw, daar ze ontsteld is over de snelheid waartegen sommige trams rijden op drukbezochte maar nauwelijks beveiligde plaatsen. Ze verwijst naar het ongeval met een fietser die bezwaken is nadat zij enkele dagen eerder werd aangereden door een tram en is van mening dat de regelgeving die voorrang verleent aan de tram zou moeten worden gewijzigd. De ombudsvrouw heeft begrip voor de emotie van mevrouw C., maar kan haar in dit stadium niet helpen en raadt haar aan zich te richten tot de klantendienst van de MIVB die haar boodschap zal doorgeven aan de betrokken stelplaatsen met als doel de aandacht van de bestuurders te vestigen op het feit dat de voorrang die ze genieten niet uitsluit dat ze blijf moeten geven van voorzichtigheid zoals dat geldt voor alle weggebruikers, ongeacht of ze al dan niet voorrang hebben.

202212014 Terwijl hij overstak op een oversteekplaats werd de heer L. bijna omvergereden door een bus die volgens hem te snel reed. Daar de betrokkene in eerste lijn contact opneemt met de ombudsvrouw, kan zij hem in deze fase niet helpen. Ze verstrekt de contactgegevens van de MIVB aan de klager.

23300 – Beambte: optreden

202201004 De heer M. schrijft naar de ombudsdienst in plaats van contact op te nemen met de klachtendienst van de MIVB. Bij de terminus tegenover zijn woning laten buschauffeurs na om hun motor uit te zetten, waardoor ze hinder veroorzaken die nochtans vermijdbaar is. Wellicht onder invloed van de lage temperaturen zetten de chauffeurs de verwarming in hun voertuig aan. De ombudsvrouw deelt aan de heer M. het adres mee waar hij in de voorgeschreven vorm klacht kan indienen.

202201015 Mevrouw C. is naar de kiosken in het station Rogier en het Noordstation gegaan om informatie in te winnen over een abonnement voor haar zoon. Ze verklaart dat ze op ongepaste wijze te woord werd gestaan en dat de werknemers geen mondk masker droegen terwijl ze dat volgens haar wel hadden moeten doen. De ombudsdienst waarmee ze in eerste lijn contact opneemt om klacht in te dienen, kan haar in deze fase echter niet helpen en geeft haar kennis van de link waar ze contact kan opnemen met de MIVB die haar vervolgens de gewenste informatie zal kunnen verstrekken.

202201019 Mevrouw B. schrijft naar de ombudsdienst in verband met het proces-verbaal dat tegen haar dochter werd opgesteld. De MIVB handhaaft het proces-verbaal daar het abonnement al 5 maanden niet meer geldig was; daarnaast echter is mevrouw B. bezorgd over het feit dat haar 15-jarige dochter moest uitstappen en bij de halte werd achtergelaten nadat het proces-verbaal was opgemaakt, om 22.00 uur 's avonds op een plek waar er niet meer dan drie bussen per uur langskomen. De ombudsvrouw stuurt deze opmerking door naar de interne diensten van de MIVB, omdat die volgens haar relevant is; ze krijgt echter geen antwoord.

202202007 Mevrouw D. wenst melding te maken van het gevaarlijk en opvliegend gedrag van de chauffeur van bus 89 die niet alleen de passagiers in gevaar bracht (de blinde passagier die zij begeleidde kreeg niet de tijd om te gaan zitten en is bijna gevallen) maar haar ook uitlachte toen ze hem wees op zijn gevaarlijke rijgedrag. Ze verklaart ook nog dat ze regelmatig de bus neemt en dat ze nooit eerder met dergelijke situatie te maken heeft gehad. De ombudsvrouw is in dit stadium niet bevoegd maar dringt erop aan dat mevrouw D. haar getuigenis aan de MIVB zou bezorgen; indien de feiten worden bewezen, zal de vervoermaatschappij er zeker gevolg aan geven.

202202008 De heer B. geeft de ombudsdienst kennis van een ernstig en gevaarlijk incident, zo beweert hij, dat zich 's avonds in de metro heeft voorgedaan; toen hij wilde opstappen in het metrostel, zorgde de metrobestuurder ervoor dat hij met zijn zware step klem kwam te zetten tussen twee deuren. Nadat de deuren waren gedeblokkeerd, heeft hij een poging ondernomen om met de bestuurder te spreken. Op dat ogenblik meldde de bestuurder aan de reizigers dat er schade was en vroeg hij hen om uit te stappen, zodat hij zou kunnen terugrijden naar de stelplaats. De heer B. beweert dat hij aan de bestuurder wilde uitleggen wat er was gebeurd, maar deze bestuurder zou zich hatelijk en onverantwoord hebben gedragen en startte zijn lege metrostel. De ombudsvrouw, bij wie het incident in eerste lijn wordt aangekaart, kan in dit stadium niet handelen en beveelt de heer B. aan om gebruik te maken van de link daartoe op de website van de MIVB, opdat de maatschappij aan de heer B. zou kunnen uitleggen dat de terugkeer van het metrostel naar de stelplaats wellicht geen verband houdt met dit ene incident.

202202022 De heer D. deelt aan de ombudsvrouw mee dat de MIVB-medewerkers in het metrostation niet ingrijpen wanneer reizigers met twee tegelijk door de metropoortjes lopen of anderen de noodknop activeren, dit terwijl het personeel koffie drinkt en uren na elkaar blijft rechtstaan zonder tussen te komen. Hij vindt dat deze medewerkers hun werk niet doen. De ombudsvrouw raadt hem aan deze feiten aan de MIVB te melden, daar zij zelf niet bevoegd is in eerste lijn.

202205008 De heer S. legt aan de ombudsdienst uit dat de buschauffeur heeft geweigerd om de deur vooraan in de bus te openen om hem te laten uitstappen. De ombudsvrouw legt hem uit dat de regel luidt dat reizigers vooraan instappen en achteraan uitstappen. Soms gebeurt het dat de chauffeur de deur vooraan opent om reizigers te laten uitstappen wanneer hij merkt dat zij moeilijk tot bij de deuren achteraan in het voertuig geraken. Ze bezorgt hem de link naar de website waar dit wordt uitgelegd en geeft hem ook de contactgegevens van de MIVB voor eventuele bevestiging.

202205030 De heer A. vraagt informatie over het eerste vertrek op zondagochtend aan de chauffeur van de tram die stilstaat aan de halte Bockstael. Deze laatste vraagt informatie aan een verantwoordelijke, die echter ook geen informatie heeft. De heer A. beklagt zich daarover bij de ombudsvrouw die in deze fase echter niet bevoegd is en hem uitlegt dat niet alle werknemers van de MIVB de volledige dienstregeling van buiten kennen maar dat deze informatie gemakkelijk te vinden is via de MIVB-app.

202205031 Mevrouw V. neemt bus 13 aan de halte UZ Jette en stelt vast dat de bestuurster voortdurend aan de telefoon praat en pas laat heeft gezien dat sommige passagiers, onder wie zijzelf, wilden uitstappen aan de halte Delhove. Daar ze klacht wenst in te dienen voor dergelijk gedrag, verstrekt de ombudsvrouw haar de contactgegevens van de MIVB, daar zij zelf niet bevoegd is in dit stadium.

202206015 Bij een controle was mevrouw D. getuige van een scène waarvan ze het relaas doet aan de ombudsvrouw: een passagier die wilde uitstappen toen een controle was begonnen, werd ronduit berispt, zo zegt ze, door een van de controleurs. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd indien er met haar in eerste lijn contact wordt opgenomen. Ze bezorgt aan mevrouw D. de contactgegevens van de MIVB die het vereiste onderzoek in eerste instantie zal kunnen voeren. Zo ze geen genoegen zou nemen met het antwoord van de MIVB, kan mevrouw D. aan de ombudsvrouw vragen om tussen te komen.

202207003 Mevrouw L. schrijft naar de ombudsdienst in verband met een buschauffeur die haar niet heeft doorgelaten hoewel ze zich reeds bevond op een oversteekplaats voor voetgangers. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd in eerste instantie en verwerkt enkel klachten van reizigers die gebruik maken van de lijnen van de MIVB. Ze deelt de contactgegevens van de klantendienst mee die de klacht zal kunnen doorsturen naar de stelplaats waar de betrokken chauffeur is aangesteld.

202207015 De heer A. schrijft naar de ombudsdienst daar hij "melding wenst te maken van fysieke agressie door MIVB-medewerkers van racistische aard, intimidatie en bedreiging tegen zijn persoon, gepaard gaand met een onevenredig gebruik van kracht met geweld en onrechtmatig gebruik van handboeien". Zonder verdere concrete informatie kan de ombudsvrouw de betrokkene enkel maar aanraden om gebruik te maken van het MIVB-formulier om klacht in te dienen; de heer A. kan op het formulier alle nuttige informatie verstrekken voor alle dienstig gevolg.

202207021 Mevrouw D. beklaagt zich bij de ombudsvrouw over het feit dat de metrobestuurder zijn deuren had gesloten ondanks het feit dat hij haar had zien aankomen, zo beweert ze althans, in het gezelschap van haar moeder en van een persoon met een kinderwagen. De ombudsvrouw is niet bevoegd voor deze klacht die ze in eerste lijn ontvangt en die eerst door de MIVB moet worden behandeld. Ze geeft mevrouw D. kennis van de contactgegevens van de MIVB.

202207026 De heer A. schrijft naar de ombudsdienst van de MIVB in verband met buschauffeurs die hun motor bij het eindstation laten draaien gedurende lange tijd, soms zelfs tot 15 of 30 minuten, ondanks de aanbevelingen en instructies, in weerwil van de luchtverontreiniging en het lawaai dat ze daarmee genereren en ondanks de brandstofprijzen. De ombudsdienst is echter niet bevoegd om klachten van omwonenden te behandelen en beveelt de heer A. aan om zich met behulp van het formulier ad hoc tot de MIVB te richten.

202208027 De heer G. lijkt ervan overtuigd te zijn dat een agent in het Weststation hem opzettelijk verkeerde informatie heeft verstrekt - hij vroeg hoe hij zich naar het station Hallepoort diende te begeven - om hem belachelijk te maken; hij schrijft dit toe aan het feit dat hij Nederlandstalig is. De ombudsvrouw zegt hem dat zich vergissen menselijk is en dat niet alle medewerkers de 80 lijnen en 2.000 stopplaatsen van de MIVB kennen. Ze verstrekt hem de contactgegevens van de MIVB daar hij klacht wenst in te dienen; de ombudsvrouw is in dit stadium niet bevoegd.

202209002 In haar haast om de metro te nemen in het Weststation beseft mevrouw B. niet dat ze instapt in een metrostel dat het eindstation heeft bereikt en zich klaarmaakt om rechtsomkeer te maken. Ze merkt dit wanneer ze ziet dat ze helemaal alleen is, dat de metro een onbekende tunnel inrijdt, tot stilstand komt en de bestuurder langs haar wagon loopt om naar de andere stuurcabine te gaan. Ze doet hem teken dat ze wil uitstappen maar hij slaat daar geen acht op en lijkt wel met haar te spotten. Daar er in eerste lijn klacht wordt ingediend bij de ombudsvrouw, kan deze laatste mevrouw B. alleen maar aanraden contact op te nemen met de MIVB, na haar te hebben uitgelegd dat wat voor haar een traumatische ervaring was, voor de bestuurder niet meer dan de dagelijkse routine. Mevrouw B. bedankt haar.

202209020 Mevrouw B. schrijft naar de ombudsdienst bij de MIVB omdat een trambestuurder de deur had gesloten voor haar en haar twee kinderen, terwijl ze net bij hem was voorbijgelopen. De ombudsvrouw verstrekt de contactgegevens van de MIVB in verband met deze klacht die zij in eerste lijn ontvangt.

202210001 Mevrouw B. schrijft om te melden dat de buschauffeur heeft geweigerd de deur opnieuw voor haar te openen toen zij beseftte dat ze haar gsm in de bus had laten liggen die ze net tevoren had verlaten. Daar de ombudsvrouw niet bevoegd is voor klachten in eerste lijn, bezorgt ze haar de contactgegevens van de klantendienst.

202210002 Mevrouw S. wil melden dat een buschauffeur heeft geweigerd haar te laten passeren terwijl ze bij groen licht overstak op een oversteekplaats voor voetgangers. Enkel dankzij de reflex van een andere voetgangster kon ze een ongeval vermijden. De ombudsvrouw is echter enkel bevoegd voor klachten van reizigers op de lijnen van de MIVB en verstrekt haar daarom de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB.

202211017 Mevrouw S. schrijft omdat haar kleinzoon, die regelmatig bij haar op bezoek komt, moest afstappen van bus 95 omdat hij zijn opvouwbaar en opgevouwen step bij zich had. Hij legt dit traject regelmatig af en het is de eerste keer dat dit gebeurt. De ombudsvrouw wijst erop dat de vervoerregels bepalen dat opgevouwen steps en fietsen mee aan boord mogen worden genomen, daar ze vergelijkbaar zijn met pakjes. Daar er in eerste lijn contact met haar wordt opgenomen, beveelt ze mevrouw S. aan om naar de MIVB te schrijven om bijkomende uitleg te krijgen.

202211032 Mevrouw G. beklagt zich over het onaangename gedrag, dat ze zelfs als racistisch bestempelt, van de buschauffeur van lijn 71. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd in eerste lijn en bezorgt aan de betrokkene de link naar het klachtenformulier van de MIVB.

202212001 Mevrouw G. maakt haar beklag over het onaangename gedrag van de buschauffeur van lijn 20, die pas is gestopt - voorbij de halte - nadat ze meermaals teken had gedaan en haar vervolgens overvloedig heeft afgesnauwd terwijl ze instapte. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd in eerste lijn en bezorgt aan de betrokkene de link naar het klachtenformulier van de MIVB.

202212010 Mevrouw E. schrijft naar verschillende Brusselse instanties om het relaas te doen van de gespierde controle die ze heeft ondergaan en die ze toeschrijft aan racisme. Niet alleen hebben de verbaliserende agenten geen rekening gehouden met het feit dat ze haar twee kleine kinderen angst hebben aangejaagd, maar de politieagent die deze controle begeleidde en tot wie ze zich wilde richten, heeft haar volledig genegeerd. Dit alles is gebeurd terwijl ze in orde was met de validatie van haar vervoerbewijs. De ombudsvrouw, met wie er in eerste lijn contact wordt opgenomen, beveelt haar aan contact op te nemen met de diensten van de MIVB opdat deze maatschappij het passende onderzoek zou voeren.

24000 – Voertuigen

202205001 Mevrouw V. neemt regelmatig tram 39 maar het gebeurt vaak dat ze niet kan instappen in de oude modellen waarvan de treden te hoog zijn voor een persoon met een rollator en waarvan de deuren bovendien te smal zijn. Ze kaart dit probleem aan bij de ombudsdienst, daar de MIVB niet heeft geantwoord - zo beweert ze - op haar vele vragen. De ombudsvrouw verstrekt haar enige uitleg over de inzet van de voertuigen en de vernieuwing van de vloot; tegelijk vraagt ze aan de MIVB om meer toelichting te geven, daar ze zelf niet bevoegd is wat betreft het programma voor de uitrol van de nieuwe voertuigen die momenteel worden geleverd.

202205014 Mevrouw S. schrijft naar de ombudsdienst om zich te beklagen over het feit dat het niet mogelijk is om de raampjes te openen in de voertuigen van de MIVB die over airconditioning beschikken. De ombudsvrouw, met wie er in eerste lijn contact wordt opgenomen, bezorgt haar de contactgegevens van de klantendienst.

25310 – Valpartijen, ongevallen

202201020 Toen ze wilde opstappen in een tram, zag mevrouw S. dat de deuren dichtgingen terwijl ze opstapte. Gelukkig heeft de bestuurder gemerkt wat er gebeurde en heeft hij de deuren handmatig geopend. Toen ze weer thuis was, had mevrouw S. pijn en wilde ze voor zichzelf het recht op eventuele

schadevergoeding voorbehouden mocht de pijn verergeren. Uit haar relaas maakt de ombudsvrouw op dat het incident wellicht werd gemeld aan de dispatching, daar de bestuurder de betrokkene heeft geholpen. Ze stelt aan mevrouw S. voor contact op te nemen met de Geschillendienst van de MIVB en bezorgt haar de contactgegevens, daar de ombudsdienst zelf in deze gevallen niet bevoegd is.

202202003 Mevrouw W. is van het trapje gevallen bij het uitstappen uit tram 81. Daar er aan de passagiers werd gevraagd om uit te stappen als gevolg van een technisch probleem met het voertuig, is mevrouw W. van mening dat de MIVB moet tussenkomen in haar medische kosten; ze heeft immers haar voet gebroken. De ombudsdienst is niet in eerste lijn bevoegd en bezorgt haar klacht aan de Geschillendienst van de MIVB.

202202017 Mevrouw A., maatschappelijk werkster voor de Anderlechtse Haard, schrijft voor rekening van een van de huursters die ongelukkig ten val is gekomen in bus 49 en met een ziekenwagen naar het ziekenhuis werd gebracht. Ze neemt contact op met de ombudsdienst in verband met de te vervullen formaliteiten. De ombudsvrouw bezorgt haar de contactgegevens van de Geschillendienst van de MIVB.

202205003 Mevrouw E. is zwaar ten val gekomen op de treden van de tram en werd naar het ziekenhuis overgebracht daar ze verwondingen had opgelopen. Ze richt zich tot de ombudsdienst daar ze van mening is dat de MIVB in fout is gegaan; ze wenst schadeloos te worden gesteld. De ombudsvrouw bezorgt haar de contactgegevens van de Geschillendienst van de MIVB met het oog op de verwerking van haar dossier.

202205007 De heer A. opent zijn e-mail aan de ombudsdienst met dankbetuigingen aan de medewerkers van de MIVB die hem hebben geholpen nadat hij zwaar ten val was gekomen aan de halte Brazilië. Hij heeft de feiten gemeld aan zijn verzekeringsmaatschappij en deze vraagt hem een aantal inlichtingen in verband waarmee de MIVB-medewerkers zouden kunnen helpen om die terug te vinden. De ombudsvrouw beschikt echter niet over de middelen daarvoor en antwoordt hem dat ze zijn bericht doorstuurt naar de Geschillendienst van de MIVB; tegelijk deelt ze de contactgegevens van de heer A. mee.

202207014 Mevrouw M. is advocate en neemt contact op met de ombudsdienst in verband met een ongeval dat zich in 2013 heeft voorgedaan en in verband waarmee ze het deskundigenonderzoek wenst te heropenen. De ombudsvrouw kan haar niet op enige andere wijze helpen dan door haar bericht door te sturen naar de juridische dienst van de MIVB; ze bezorgt de betrokkene ook de contactgegevens van deze dienst.

202208004 Mevrouw S. schrijft voor rekening van haar moeder die zwaar ten val is gekomen in de tram die moest remmen; ze werd naar het ziekenhuis overgebracht. Ze heeft een dossier tot schadeloosstelling ingediend bij de MIVB die haar vraagt een document te laten invullen door een arts van het betrokken ziekenhuis. Mevrouw S. legt echter uit dat er al een document met de gevraagde informatie werd verstrekt en dat ze niet begrijpt waarom haar moeder er nu toe wordt verplicht terug te keren naar het ziekenhuis om er een formulier te laten invullen dat haar zinloos lijkt. De ombudsvrouw antwoordt haar dat ze het bericht doorgeeft aan de geschillendienst van de MIVB die zal kunnen beoordelen of het om een zinvolle formaliteit gaat.

202209021 De heer T. heeft gezien hoe een bus de achteruitkijkspiegel van zijn auto afrukte en schrijft naar de ombudsdienst bij de MIVB om te weten tot wie hij zich moet wenden om schadeloos te worden gesteld. De dienst bezorgt hem de contactgegevens van de MIVB.

202209041 De heer L. richtte zich tot de MIVB in het kader van een compensatie die hij wenste naar aanleiding van een val in het Zuidstation waar hij de tram wilde nemen. Hij kan echter geen bewijzen overleggen en bijgevolg werd er geen gevolg gegeven aan zijn verzoek. Daarop wendde hij zich tot de ombudsman van het Waals Gewest en van de Federatie Wallonië-Brussel die zijn vraag doorstuurt

naar de ombudsdienst bij de MIVB. Deze dienst heeft de nodige inlichtingen ingewonnen maar kan aan de heer L. alleen maar bevestigen dat hij geen schadevergoeding zal kunnen krijgen bij gebrek aan getuigen, een verslag van het incident of camerabeelden.

202209042 Mevrouw D. schrijft om een afspraak te vragen in verband met een incident met een bus waarvan de deuren voor de neus van haar vader zijn dichtgegaan. Daar er in eerste lijn contact wordt opgenomen met de ombudsvrouw, verstrekt ze de contactgegevens van de MIVB zodat er naar behoren klacht kan worden ingediend.

202210007 Mevrouw T. raakte in april 2022 gewond en legt aan de ombudsdienst uit dat dit het gevolg was van de overdreven snelheid van een bus van de MIVB die een verkeersbord heeft geraakt dat vervolgens tegen haar benen is terechtgekomen. Er zijn echter geen getuigen en ze heeft ook geen aangifte gedaan bij de politie. Ze heeft dus geen bewijzen van de feiten wanneer ze naar de MIVB schrijft met de vraag om schadeloos te worden gesteld voor de opgelopen kosten; de MIVB heeft een intern onderzoek gevoerd en heeft haar dossier in augustus 2022 afgesloten bij gebrek aan getuigen, aan een politieverslag of een verslag van een ziekenwagen en daar er geen schade aan de geïdentificeerde bus werd vastgesteld. Vervolgens richt mevrouw T. zich tot de ombudsdienst die in dit geval echter niet bevoegd is, daar zij op het ogenblik van de feiten niet reisde met de lijnen van de MIVB. De ombudsvrouw geeft toelichting bij het standpunt van de MIVB en sluit dit dossier af.

202210014 Een advocatenkantoor richt zich in naam van de heer D. tot de MIVB, met kopie aan de ombudsdienst, om een schadeloosstelling te vragen voor de heer D. die gevallen is toen hij de roltrap wilde nemen in een metrostation. In haar antwoord maakt de MIVB uit de bij het dossier gevoegde beelden op dat de heer D. een roltrap neemt waarvan het gebruik verboden was, zoals aangegeven door een rood licht. Daar de heer D. bovendien geen acht slaat op de algemene aanbeveling om voorzichtigheidshalve de leuning vast te houden bij het gebruik van een roltrap, weigert de MIVB welke schadevergoeding ook te betalen. Van haar kant stelt de ombudsvrouw dat ze geen bindende bevoegdheid heeft ten aanzien van de MIVB en dat ze geen argumenten heeft om de MIVB van mening te doen veranderen. Ze sluit het dossier van de heer D. af.

202211008 Mevrouw K. raakte gewond aan de pols toen de tram bruusk moest remmen. Ze dient klacht in bij de ombudsdienst die echter niet bevoegd is in eerste lijn en haar de passende contactgegevens verstrekt.

202211014 Mevrouw A. is zwaar gevallen in de bus en schrijft naar de ombudsvrouw om te worden vergoed voor de kosten die ze diende te betalen voor de verzorging die ze als gevolg van deze val nodig had. Daar de ombudsvrouw niet bevoegd is in eerste lijn, bezorgt ze haar de contactgegevens van de bevoegde dienst bij de MIVB.

26100 - Informatie

202201007 De heer D. schrijft naar de ombudsdienst om te melden dat de informatie die op het MIVB-net wordt verstrekt over, onder andere, de aansluitingen, niet duidelijk en ook niet voldoende is. Daar de ombudsvrouw deze klacht in eerste lijn ontvangt, vraagt ze aan de betrokkene om zich tot de klantendienst van de MIVB te richten, daar zij in het huidige stadium niet bevoegd is.

202202024 Mevrouw B. drukt de dienstregeling af van de trams en bussen die ze regelmatig neemt, om die steeds bij zich te hebben. Sinds enige tijd echter zijn de letters zo klein geworden dat ze die niet meer kan lezen; in verband hiermee neemt ze contact op met de ombudsdienst. Deze laatste dient zich onbevoegd te verklaren en raadt mevrouw B. aan om naar de MIVB te schrijven via de link waarvan mevrouw B. kennis krijgt.

202204010 De heer V. heeft zijn halte op de Hertogin van Brabantplaats gemist daar bus 89 diende om te rijden als gevolg van werken. Hij heeft aan de MIVB gevraagd op welke schadevergoeding hij recht zou hebben gehad indien dit omrijden ernstige gevolgen zou hebben gehad, wat nu echter niet het geval is geweest, zo verklaart hij onmiddellijk aan de ombudsvrouw. De MIVB antwoordde hem dat het om een geval van overmacht ging en dat hij op geen enkele schadevergoeding recht zou hebben gehad; dit wordt hem bevestigd door de ombudsvrouw. Zij voegt eraan toe dat het openbaar vervoer onderhevig is aan onvoorziene omstandigheden, zoals alle andere verplaatsingswijzen, en hoewel de MIVB probeert de reizigers zo goed mogelijk te informeren, kan de situatie van de ene dag op de andere onverwacht veranderen als gevolg van de uitvoering van werken.

202205021 Mevrouw D. schrijft naar de ombudsdienst om te melden dat de dienstverlening van de MIVB zeer te wensen overlaat. Ze doet het relaas van twee disfuncties die recent werden vastgesteld op lijn 8: de chauffeur deelt aan de reizigers mee dat ze moeten uitstappen omdat de dispatching hem heeft gevraagd rechtsomkeer te maken; een andere dag werd het traject onderbroken als gevolg van de val van de pantograaf (pijl) van de tram. De ombudsvrouw kan echter niet antwoorden daar ze niet op de hoogte is van incidenten die zich voordoen op het net. Ze beveelt mevrouw D. aan om naar de MIVB te schrijven en wijst de klagster er tegelijk op dat er soms voorzorgsmaatregelen moeten worden genomen wat betreft het beheer van het verkeer en de voertuigen van het openbaar vervoer; uiteindelijk is het beter te laat aan te komen dan helemaal niet aan te komen.

202207001 Mevrouw T. woont in Laken, in een wijk die sterk wordt getroffen door de werken ter renovatie van de sporen, de wegen en de aanleg van de wijk volgens de plannen van de betrokken gemeenten. Ze heeft een handicap en heeft niet langer toegang tot de lijnen die ze gewoonlijk gebruikt. De ombudsvrouw verstrekt haar de informatie waarover ze beschikt in verband met deze werken en moedigt haar aan om contact op te nemen met de klantendienst van de MIVB die haar alternatieven zal kunnen voorstellen voor haar trajecten; zelf is de ombudsvrouw immers niet bevoegd wanneer er in eerste instantie contact met haar wordt opgenomen.

202208006 Mevrouw M. verplaatst zich met een rollator en vindt het jammer dat de buschauffeurs niet altijd iets dicht bij het voetpad halthouden. Bovendien vraagt ze informatie over de werking van de liften, daar ze vaststelt dat die vaak buiten dienst zijn. De ombudsdienst verstrekt de informatie die in dit verband te vinden is op de website van de MIVB en verstrekt ook het adres van het formulier waarmee er contact kan worden opgenomen met de MIVB om bijkomende inlichtingen te verkrijgen.

Aanbevelingen

Controles

Bijna 40% van de gevallen die de ombudsdienst in 2022 heeft behandeld, heeft betrekking op betwistingen van bekeuringen. In de helft van deze gevallen die aan de ombudsdienst werden voorgelegd, kon de dienst argumenten doen gelden als gevolg waarvan de bekeuring werd kwijtgescholden of verlaagd.

Sedert bijna 15 jaar is validatie het middel geworden om te betalen voor een verplaatsing; dit heeft toegelaten het proces van instappen in een voertuig te vereenvoudigen en te versnellen. Al wie in Brussel met het openbaar vervoer reist, stelt echter vast dat vele reizigers hun vervoerbewijs niet valideren en bijgevolg niet betalen. Controles zijn noodzakelijk, al was het maar om redenen van eerlijkheid en sociale rechtvaardigheid ten aanzien van reizigers die in orde zijn met hun rijbewijs en betalen voor hun verplaatsing. A priori is valideren een eenvoudige handeling, maar in de feiten voeren reizigers die hun vervoerbewijs niet hebben gevalideerd daarvoor ontelbare redenen aan. De controleurs hebben een moeilijke taak en moeten nauwgezet en nauwkeurig zijn bij de opmaak van processen-verbaal; bovendien moeten ze snel werken opdat de voertuigen geen vertraging zouden oplopen en tegelijk moeten ze hun kalmte bewaren in gespannen situaties die zeer snel uit de hand kunnen lopen.

Bij een bekeuring vragen de controleurs de overtreder om uit te stappen opdat het voertuig geen vertraging zou oplopen. In het geval **202201019 p. 52** ging het om een 15-jarig meisje dat om 22.00 uur werd bekeurd. De bekeuring buiten beschouwing gelaten, die ze overigens niet betwisten, waren de ouders ontzet over het feit dat de controleurs het meisje alleen hebben gelaten aan een halte waar slechts 3 bussen per uur voorbijrijden, terwijl de ouders zelf het nodige hadden gedaan om het meisje te laten afzetten aan de halte van vertrek en op te halen aan de halte van aankomst, opdat ze niet alleen zou zijn. De ombudsman beveelt aan om rekening te houden met dit soort gevallen.

In het geval **202201001 p. 24** heeft de controleur niet alle vervoerbewijzen gecontroleerd in het tasje dat de gecontroleerde persoon had overhandigd. Het vervoerbewijs van de MIVB was wel degelijk gevalideerd, maar de reiziger werd toch bekeurd. De enkele seconden die nodig waren om een volledige controle te verrichten, waren niet van dien aard om het voertuig vertraging te doen oplopen, daar de feiten zich voordeden aan de uitgang van het metrostation West.

De door de klagers beschreven houding van de controleurs heeft soms veel weg van pesten of tergende maatregelen. In de gevallen **202208001 p. 35** en **202208034 p. 37** zijn de gecontroleerde personen geen doorwinterde kwajongens of fraudeurs, maar respectievelijk een gezinshoofd en een verstrooide persoon. Het kan gebeuren dat een reiziger niet op de hoogte is van de jongste ontwikkelingen of gewoonweg verstrooid is. Een controle is geen spelletje. De controleurs zijn beëdigde personen. Een bekeuring is een dure aangelegenheid. Het is nodig om ernstig te blijven, ook wanneer een situatie grappig of onbegrijpelijk is.

Humanisering

Valideren, een vervoerbewijs kopen, een abonnement verlengen, een formulier indienen dat recht geeft op een verlaagd tarief ..., het zijn handelingen die vandaag worden gesteld via systemen waarmee niet iedereen vertrouwd is en dat bovendien soms defect zijn. Het kan gebeuren dat er verkeerde handelingen worden gesteld en vergissingen brengen hoge kosten met zich mee. De ombudsdienst is van mening dat daarmee rekening dient te worden gehouden. De humanisering van de relaties begint met blijk te geven van luisterbereidheid ten aanzien van de persoon die niet weet wat te doen wanneer een automaat niet

doet wat er wordt gevraagd alsook met de aanvaarding van het feit dat er grenzen zijn aan wat de technologie vermag; ze eindigt door het voordeel van de twijfel bij de mens te laten.

In het geval **202205005 p. 30** weigert de MIVB de bekeuring van de klager kwijt te schelden hoewel de betrokkene het bewijs levert dat hij 2 kaartjes heeft gekocht, respectievelijk voor de heen- en de terugreis, zo verklaart hij; hij heeft echter alleen het eerste kaartje genomen dat de automaat heeft gegenereerd omdat hij meende dat het geldig was voor beide ritten. De ombudsdienst beveelt aan dat de automaat een geluids- of visueel signaal zou produceren om te melden dat er nog een tweede kaartje wordt aangemaakt.

De MIVB weigert de terugbetaling van een schoolabonnement dat per ongeluk werd gekocht in plaats van een Brupass. Het is jammer dat aan deze jonge gebruiker niet het recht op vergissen wordt toegekend: **202209040 p.24**.

Er kunnen zich defecten voordoen die niet noodzakelijk aan de gebruiker zijn toe te schrijven. In het geval **202209025 p. 23** heeft de klaagster gelukkig snel gemerkt dat de omwisseling van haar Jump-kaartjes in Brupass-kaartjes niet verscheen op haar smartphone, terwijl de MIVB haar bevestigde dat de verrichting wel degelijk was uitgevoerd. Het ging om een probleem tussen de applicaties, dat werd gecorrigeerd.

In het geval **202203011 p. 21** is de gebruikstermijn van de 100-rittenkaart verschillend in de dossiers van de MIVB ten opzichte van de termijn die voor de klager zichtbaar is op zijn applicatie. De MIVB heeft rekening gehouden met deze laatste informatie.

Een persoon die het niet gewoon is met de MIVB te reizen, begrijpt niet waarom sommige validatieterminals blauw en andere rood zijn. **202208001 p. 35**. Deze informatie zou kunnen worden verduidelijkt.

Debet-/kredietkaarten

De mogelijkheid om per debet- of kredietkaart te betalen werd ingevoerd in 2020 en steeds meer reizigers maken er gebruik van. Deze mogelijkheid om te betalen is gemakkelijk en voor bijna iedereen toegankelijk; ze komt tegemoet aan een nood aan flexibiliteit wat betreft de verplaatsingswijzen in de stad. Er moeten echter nog enkele problemen worden opgelost die soms verband houden met de bankdiensten:

- De debetverrichting verschijnt soms pas meerdere dagen nadat de controle heeft plaatsgevonden, waardoor de controleur niet anders kan dan een bekeuring uitschrijven. Extra werklast voor de diensten en een negatieve weerslag op het imago van de MIVB: **202204009 p. 29 – 202206016 p. 33 – 202208003 p. 35 – 202209009 p. 37 – 202209034 p. 39**.
- Het verdient aanbeveling om op de MIVB-website de specifieke en de algemene informatie samen te brengen en te verduidelijken betreffende het gebruik van de bankkaart om voor een verplaatsing te betalen: blokkering van de kaart en procedure om de kaart te deblokken, kosten en prijzen, specifieke ontwaarder ...: **202201003 p. 18 – 202210004 p. 20**.

Snelheid, veiligheid

De ombudsdienst is niet bevoegd wat betreft de operationele organisatie van de onderneming, maar stelt wel vast dat er een toename is van het aantal ontvangen berichten in verband met de snelheid van de voertuigen op sommige weggedelen die in slechte staat verkeren of waarin mensen lucht geven aan hun emoties als gevolg van ongevallen die in 2022 zijn gebeurd.

De openbare weg moet worden gedeeld tussen alle gebruikers, maar vele nieuwe weggebruikers ontvangen berichten die ongepast blijken te zijn. Voorrang is slechts een middel om te bepalen wie eerst mag doorrijden, maar sluit niet uit dat men voorzichtig moet zijn.

Bestaansonzekerheid

Het is duidelijk dat personen die zich verplaatsen over het MIVB-net gewoonlijk niet behoren tot een welgesteld publiek. De ombudsdienst betreurt dan ook dat er beslissingen worden genomen die erop neerkomen dat de regels voor de terugbetaling van jaarabonnementen strenger worden: **202204002 p. 22**. Het bedrag van de bekeuringen van € 107 schiet aan het doel voorbij. In plaats van fraude te verhinderen zet dit hoge bedrag overtreeders ertoe aan om de bekeuring te betwisten, als gevolg waarvan de MIVB het hoofd moet bieden aan hoge invorderingskosten. Natuurlijk moet er een sanctie bestaan, die bovendien een ontradende werking heeft, maar het is ontstellend dat een boete ertoe kan leiden dat een overtreder geen geld meer heeft om eten te kopen: **202212011 p. 45 - 202208009 p. 35**.

Besluit

De ontvankelijke klachten die aankomen bij de ombudsdienst van de MIVB, hebben grotendeels betrekking op de betwisting van bekeuringen. Na tussenkomst van de ombudsdienst komt er in 50% van de gevallen een positief antwoord van de MIVB.

Bijna alle commerciële problemen houden verband met de invoering van nieuwigheden, zoals de bankkaart, of met grote existentiële wanhoop wanneer mensen worden geconfronteerd met de almachtige automaten. Het gaat niettemin om een beperkt aantal, gelet op het aantal gerealiseerde verplaatsingen; in de meeste gevallen worden de problemen opgelost in het voordeel van de klant.

Diensten die worden bevestigd op een wijze die de ingezette middelen overstijgt, zien zich gedwongen om zich aan te passen aan nieuwe voorwaarden: het succes van de dienst Taxibus viel in 2022 samen met een tekort aan taxichauffeurs; dit heeft geleid tot grote ontevredenheid, totdat de dienst werd gereorganiseerd om het hoofd te kunnen bieden aan de vele aanvragen.

Voorts is er een pervers kantje aan automatisering: de klagers verwachten een volledige bediening of zijn verbaasd dat hun tussenkomst nog vereist is voor procedures die zij als automatisch beschouwen. Bestaansonzekerheid leidt tot een gebrek aan kennis van de regelgeving.

De Brusselse overheid trekt veel financiële middelen uit voor haar openbaar vervoer. De MIVB levert een onmisbare dienst die op veel waardering kan rekenen, afgaand op de tevredenheidsgraad die de onderneming in 2022 heeft bereikt. Het economische leven en de welvaart in het Gewest zijn niet denkbaar zonder de trams, bussen en metro's die er rondrijden.

Tot slot probeert de ombudsdienst, ondanks de stemming in bepaalde berichten, een uitwisseling tot stand te brengen met de klagers die machtsverhoudingen overstijgt. Naast het annuleren van een ticket hoopt hij de werking uit te leggen van een bedrijf dat voor de reiziger almachtig lijkt. De regels van het reizen kunnen ondoorzichtig lijken, maar ze zijn nuttig. De kreet die de bemiddeling bereikt, is soms die van de machteloosheid die we allemaal voelen als we er niet in slagen ons te laten horen.

Marie-Thérèse Fassin
Maart 2023