

Jaarverslag 2019

Inhoudstafel

| | |
|--|----|
| Wettelijk kader | 4 |
| Voorwoord..... | 5 |
| Inleiding..... | 6 |
| Statistieken | 8 |
| Typologie en analyse van de klachten..... | 12 |
| 11100 - Geluid en trillingen | 12 |
| 12000 – Wegcode | 12 |
| 13000 - Diverse | 12 |
| 21110 - Moeilijkheden om een vervoerbewijs te kopen..... | 21 |
| 21120 - Moeilijkheden om een voorkeurtarief te bekomen | 23 |
| 21210 – Een saldo terugbetalen | 24 |
| 21220 – Terugbetaling overtollige ontwaardingen..... | 25 |
| 21230 – Defect toestel of vervoerbewijs | 25 |
| 21310 - Niet gevalideerd | 29 |
| 21350 – Betwisting van administratieve kosten..... | 52 |
| 21360 – Verzoek om betalingsplan..... | 52 |
| 22100 – Net | 54 |
| 22200 – Haltes..... | 55 |
| 23100 – Voertuig is niet gestopt..... | 56 |
| 23200 – Manier van rijden..... | 57 |
| 23300 – Ongepast gedrag..... | 57 |
| 23400 – Deuren | 61 |
| 24000 – Voertuigen | 62 |
| 25100 – Infrastructuur | 63 |
| 25310 – Valpartijen..... | 64 |
| 26200 Informatie over netincidenten..... | 65 |
| Aanbevelingen | 66 |
| Besluit | 70 |

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 achtentwintigste verslag van de ombudsman bij de MIVB hier voor u.

Voorwoord

Dit verslag van 2019 van de ombudsdienst beschrijft een vrij klassiek jaar wat de grieven betreft van de gebruikers van het openbaar vervoer.

Het afgelopen jaar stond nochtans bol van de mobiliteitsprojecten en concrete realisaties: nieuwe tramlijnen, nieuw busnet, vernieuwing van de voertuigenvloot, ...

Deze wijzigingen hebben maar een handvol klachtendossiers opgeleverd in de tweede lijn, in vergelijking met de vele voordelen die deze technische nieuwigheden in petto hadden voor de reizigers.

Toch heeft de techniek haar grenzen en in de loop van het jaar doken enkele problemen op met het ticketingsysteem, met soms een aantal onprettige gevolgen voor de klanten.

In het gedeelte Aanbevelingen op het einde van dit document, komen we meer uitgebreid terug op de goede praktijken die we bepleiten wanneer een of andere twijfel rijst in het dossier van een klager.

Tot slot leken enkele commerciële procedures ons ook niet meer van deze tijd in het licht van het dynamische imago dat het vervoerbedrijf wil uitdragen. Ze stroken bovendien ook niet langer met de administratieve vereenvoudiging waar we momenteel werk van maken ten voordele van de klanten.

Dit wilden we eveneens onder de aandacht brengen, want ook op andere domeinen hebben we aanzienlijke vooruitgang geboekt.

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.

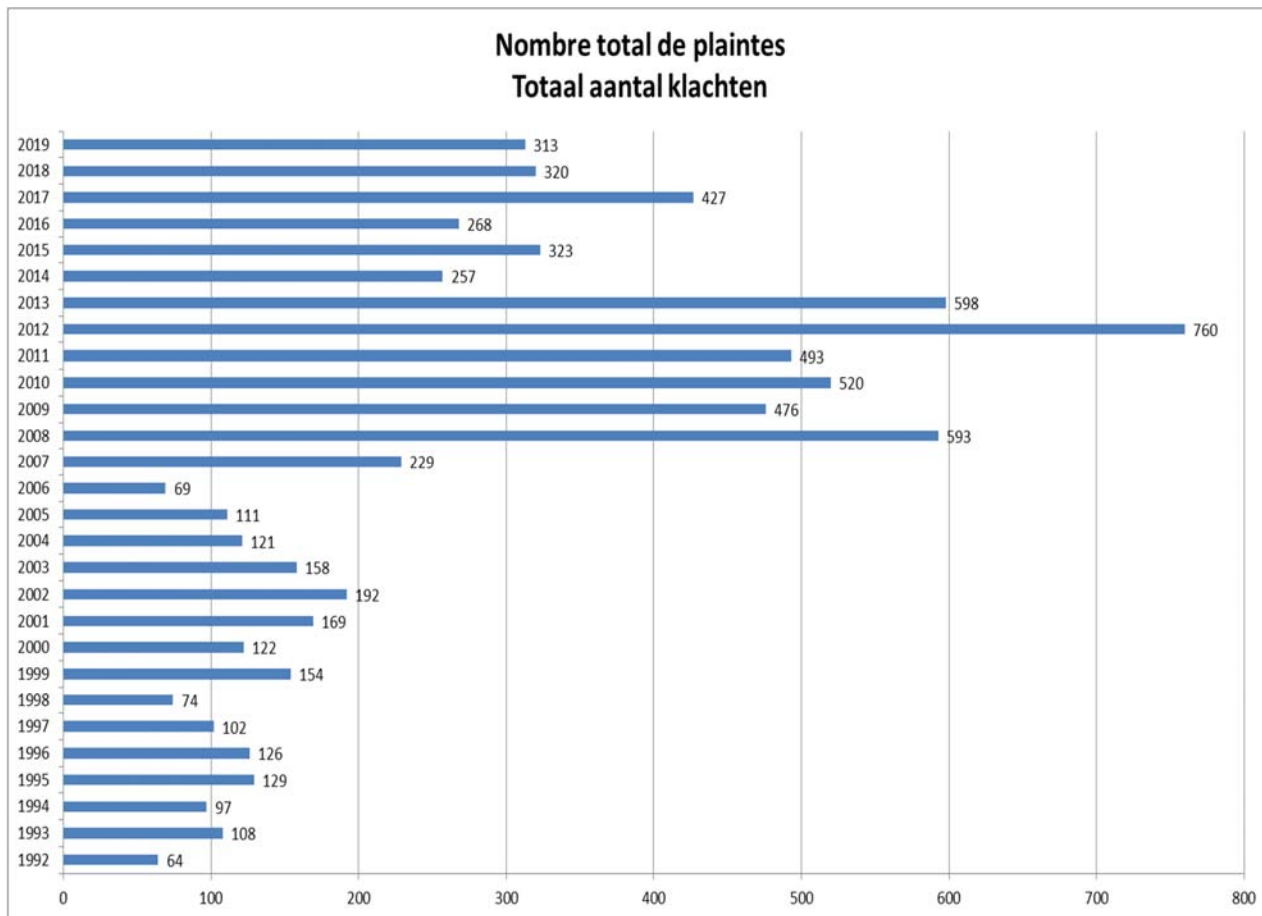
Op 1 juli 2007 werd Jean-Pierre Reynaerts belast met deze missie voor een mandaat van 3 jaar dat in 2010 werd vernieuwd en aldus verlengd van 1 juli 2013 tot 30 juni 2014.

Sinds 1 juli 2014 is Jean-Pierre Alvin benoemd tot ombudsman (middels besluit van de Brusselse Regering van 8 mei 2014) voor een mandaat van drie jaar. Dit werd in juli 2017 hernieuwd. Zijn tweede mandaat loopt dus af op 30 juni 2020.

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

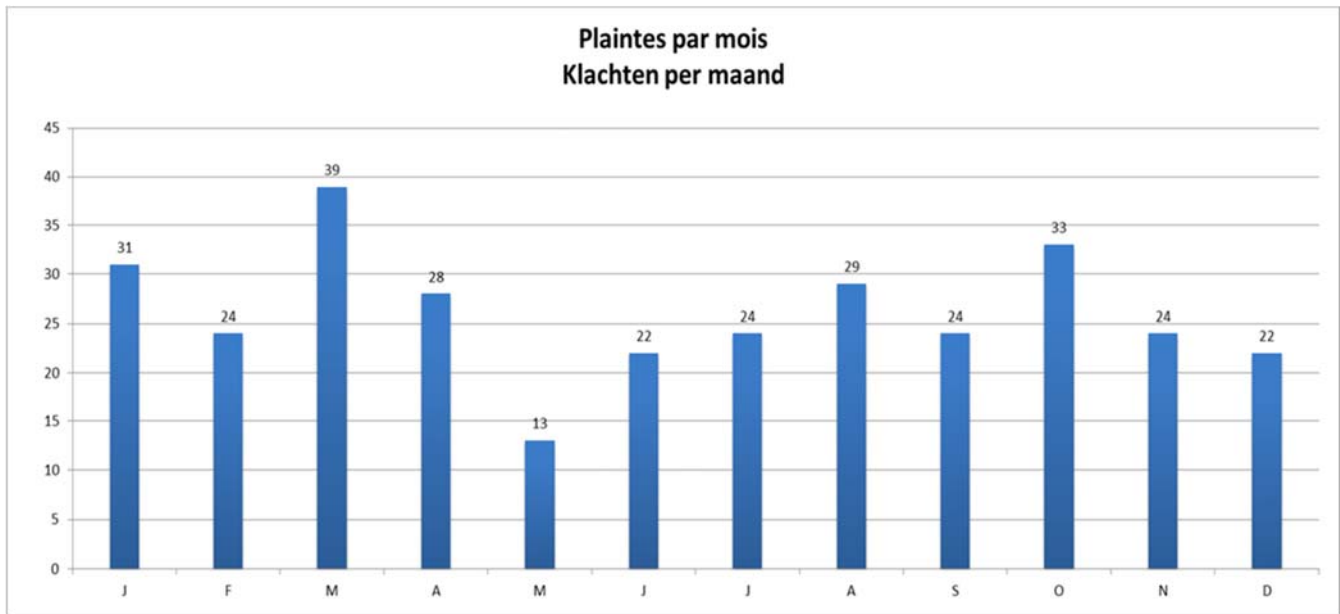
Het verslag 2019 is het zesde verslag in de ambtsperiode van Jean-Pierre Alvin.

Statistieken

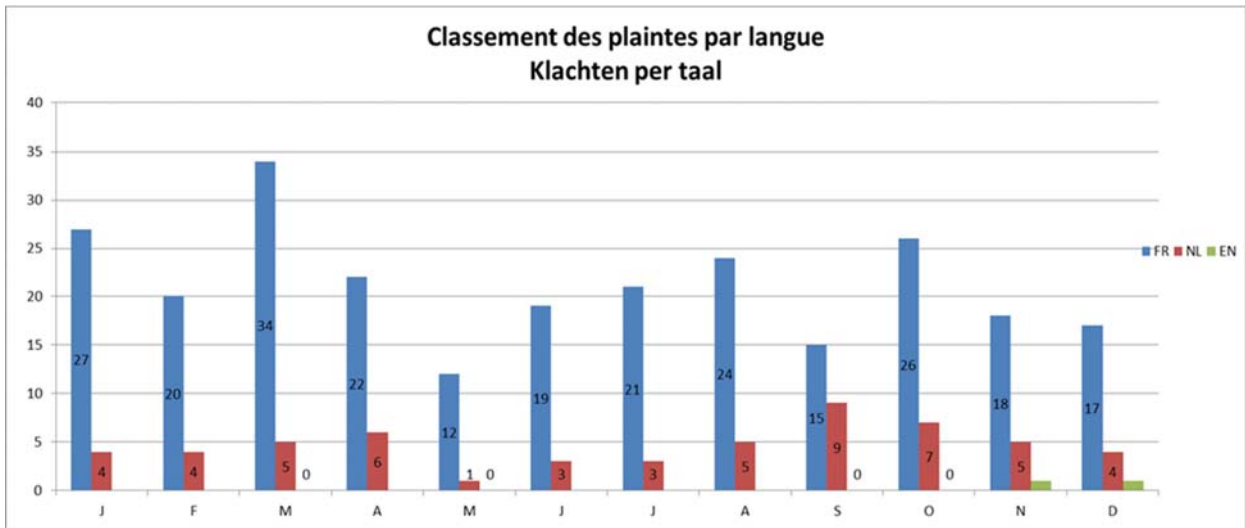


We hebben reeds kunnen vaststellen dat het totaal aantal jaarlijkse klachten sinds 2014 vrij stabiel is gebleven. Het boekjaar 2019 vertoont op enkele eenheden na, precies hetzelfde cijfer als 2018.

We merken daarbij ook op dat de aanzienlijke wijzigingen in het bus- en tramnet geen aanleiding hebben gegeven tot klachten waarvoor een analyse nodig was of een interventie vanwege de ombudsdienst.



Dit gegeven is ook al verschillende jaren niet echt significant. Er zijn nog steeds de pieken in januari, maart en oktober, die ongetwijfeld kunnen worden verklaard door een traditioneel toegenomen activiteit van alle economische sectoren in die periodes. Zo kunnen bepaalde uitzonderlijk lage cijfers, zoals van de maand mei, ongetwijfeld verklaard worden door de vele vakantiedagen in die periode. We mogen ook niet vergeten dat de ombudsdienst, wanneer die in tweede lijn wordt aangesproken, dossiers vaak met een lichte vertraging binnenkrijgt.



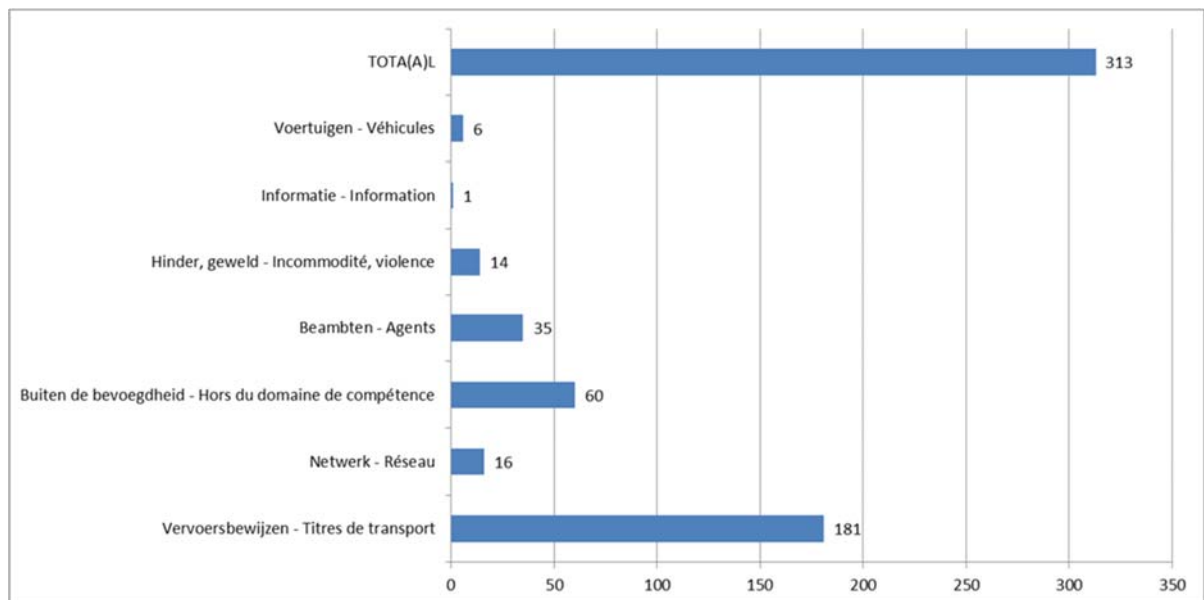
19% van de klachten in het Nederlands, 1% in het Engels, de rest in het Frans. Dit zijn stabiele cijfers.

Krijgt de klager voldoening?

| | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | Tota(a)l 2019 |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|
| ja/oui | 8 | 11 | 23 | 14 | 7 | 11 | 11 | 17 | 18 | 22 | 18 | 13 | 173 |
| nee/non | 23 | 13 | 16 | 14 | 6 | 11 | 13 | 12 | 6 | 11 | 6 | 9 | 140 |
| ja % oui | 26% | 46% | 59% | 50% | 54% | 50% | 46% | 59% | 75% | 67% | 75% | 59% | 55% |
| nee % non | 74% | 54% | 41% | 50% | 46% | 50% | 54% | 41% | 25% | 33% | 25% | 41% | 45% |

Voor 2019 is de balans heel evenwichtig. Als we immers alle maanden samen nemen, hoewel de resultaten soms sterk verschillen van maand tot maand, komen we uit op 55 % van de gevallen die de ombudsman in het voordeel van de klant kan beslechten.

Waarover klaagt men bij de ombudsman?



Het aandeel van de redenen waarom men een beroep doet op de ombudsdienst, is zo goed als hetzelfde als in 2018. Opvallend is het feit dat het item "informatie" zo goed als verdwenen is. Ongetwijfeld een gevolg van de aanzienlijke communicatie-inspanningen die met name werden gedaan bij de uitrol van het nieuwe Busplan en de nieuwe tram-assen.

- Rubrieken 11100 tot 14000 zijn klachten die buiten de bevoegdheid van de ombudsman vallen.
- Rubrieken 21110 tot 21360 gaan over de vervoersbewijzen, met inbegrip van de boetes.
- Rubrieken 22100 en 22200 hebben betrekking op het netwerk: haltes; lijnen, dienstregelingen.
- Rubrieken 23100 tot 23400 omvatten het rijdend en administratief personeel.
- Rubriek 24000 heeft te maken met het rollend materieel.
- Rubrieken 25100 tot 25500 hebben betrekking op ongemakken.
- Rubrieken 26100 en 26200 bevatten de informatie.

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

| | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | Tota(a) | |
|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|---|
| 11100 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | Lawaai-trillingen-hinder van infrastructuur |
| 12000 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | Wegcode |
| 13000 | 27 | 24 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 56 | Overige |
| 14000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Betreft een andere ombudsman |
| 21110 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | Vervoerbewijs : aankoop/wachtrijen, internet |
| 21120 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | Vervoerbewijs : aankoop/korting |
| 21210 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | VB: terugbetaling van een saldo |
| 21220 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | VB: terugbetaling afstempelingen |
| 21230 | 0 | 0 | 10 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | VB: terugbetaling / defect |
| 21310 | 0 | 0 | 0 | 19 | 13 | 22 | 24 | 29 | 19 | 0 | 0 | 0 | 126 | VB: incident / vergissing of fout |
| 21350 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | VB: betwisting van de kosten |
| 21360 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 7 | 0 | 0 | 11 | VB: inning |
| 22100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 9 | Netwerk: uurroosters en lijnen (incl. bewijzen) |
| 22200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 | Netwerk: haltes |
| 23100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | Beambte: is niet gestopt |
| 23200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | Beambte: rijgedrag (incl. Gsm) |
| 23300 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 21 | 0 | 24 | Beambte: ongepaste taal / mishandeling |
| 23400 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 4 | Beambte: deuren |
| 24000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6 | Voertuigen |
| 25100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | Hinder, geweld : netheid + infrastr. |
| 25200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Hinder, geweld : verlies + schade |
| 25310 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 | Hinder, geweld : valpartijen |
| 25400 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Hinder, geweld : agressie |
| 26100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Statische informatie |
| 26200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | Dynamische informatie (incidenten) |
| | 31 | 24 | 39 | 28 | 13 | 22 | 24 | 29 | 24 | 33 | 24 | 22 | 313 | |

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

Typologie en analyse van de klachten

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

11100 - Geluid en trillingen

201907003

De heer B. doet rechtstreeks zijn beklag bij de ombudsdienst over het busverkeer na de heraanleg van het Dumonplein in Sint-Pieters-Woluwe. Hij protesteert ook tegen het feit dat de chauffeurs hun motor laten draaien, naar alle waarschijnlijkheid voor de airco. De ombudsman is niet bevoegd voor dit type problemen en kan niet tussenbeide komen in de interne procedures van de MIVB. Hij stuurt de mail door naar de bevoegde diensten van de MIVB om deze overlast verder te behandelen.

201911018

Een buurtbewoner van de Koning Albertlaan klaagt over trillingen van de trams van lijn 19, die volgens hem te wijten zijn aan de sterk verouderde sporen. De ombudsman geeft de gegevens door van de klantendienst, omdat hij niet bevoegd is om klachten te behandelen die afkomstig zijn van een buurtbewoner.

12000 – Wegcode

201902003

Mevrouw D. klaagt bij de ombudsdienst dat haar voertuig werd weggetakeld, blijkbaar rechtmatig, door de diensten van de MIVB. Omdat de ombudsman niet gemachtigd is om een klacht te behandelen die betrekking heeft op de Wegcode, geeft hij dit dossier door aan de dienst Geschillen van de MIVB en brengt de klager daarvan ook op de hoogte.

201904017

De heer M. werd bekeurd door de personeelsleden van de MIVB, omdat zijn bedrijfsvoertuig geparkeerd stond op een parkeerplaats van de MIVB. De ombudsman, die de klacht ontvangt, kan evenwel niet tussenbeide komen, omdat hij enkel bevoegd is voor klachten van gebruikers van de MIVB. Hij maakt het dossier over aan de desbetreffende dienst van de MIVB.

13000 - Diverse

201901010

De heer D. klaagt over een groep fraudeurs die opstappen in Bordet en naar het centrum van Brussel willen. Sommigen hebben kaarten die ze gratis hebben gekregen in de gevangenis van Haren, maar ontwaarden ze niet. De ombudsman verwijst hem naar de site van de MIVB om de maatschappij daarvan op de hoogte te brengen.

201901011

De heer N. dient zijn kandidatuur in om te komen werken bij de ombudsdienst van de MIVB. Zijn CV is behoorlijk lang en van goede kwaliteit; de ombudsman legt hem uit dat er 25 andere ombudsdiensten bestaan in België waarvan sommige zelfs tot 20 medewerkers tellen. Hij geeft de heer N. een aantal adressen waar hij zich nuttig kan aanbieden en waar men op zoek is naar versterking, hetgeen momenteel evenwel niet het geval is voor de ombudsdienst van de MIVB.

201901028

Mevrouw B. wenst het bedrag te weten van de toeslagen van meneer B. De ombudsdienst verwijst haar door naar het bureau dat zich bezighoudt met inbreuken van de MIVB.

201902001

Mevrouw R. richt zich tot de ombudsdienst omdat haar zoon een minder prettige ervaring heeft gehad met de Taxibus-dienst. De bestuurder vervoerde hem van zijn dagcentrum naar zijn thuisadres waar hij evenwel niet woont, in plaats van hem op het einde van de namiddag af te zetten aan het verblijfscentrum. Omdat zijn moeder niet thuis was, bleef de gehandicapte jongeman 2 uur in het donker achter alvorens een taxi hem kwam oppikken om hem naar het juiste adres te brengen. De ombudsman vraagt aan de bevoegde dienst van de MIVB om een onderzoek te voeren omtrent deze gebrekkige werking en antwoordt ook in deze zin aan de moeder van de jongeman.

201902005

De heer C. solliciteerde verschillende keren naar een betrekking als metrobestuurder bij de MIVB maar kreeg nooit een positief antwoord. Hij kaart dit aan bij de ombudsman die hem antwoordt dat deze kwestie niet tot zijn bevoegdheden behoort en dat hij de boodschap zal doorgeven aan de bevoegde dienst van de MIVB.

201902013

Er werd een incident gemeld in het Frans aan boord van tram 3 waarop mevrouw J. zich bevond. De tekst was moeilijk verstaanbaar en mevrouw J. dacht dat die nog eens in het Nederlands zou worden herhaald, wat evenwel niet het geval was. Mevrouw J. klaagt daarover bij de ombudsman, maar deze kan de klacht in 1e lijn niet behandelen en bezorgt mevrouw J. de gegevens om haar klacht officieel in te dienen bij de MIVB.

201902014

Mevrouw F. heeft nooit een brief ontvangen met betrekking tot de toeslag die haar zoon heeft gekregen en is dan ook verbaasd een brief te hebben gekregen van het kantoor van de gerechtsdeurwaarders van Modero, belast met de inning van betalingen voor de MIVB. Omdat haar zoon een schoolabonnement heeft, zou de toeslag hoe dan ook beperkt zijn gebleven tot 10 euro. Na het nodige onderzoek, antwoordt de dienst Inbreuken dat de brieven werden gestuurd naar het adres dat werd meegedeeld op het ogenblik van de controle en is het ermee eens om de toeslag terug te brengen tot 10 euro. De ombudsman deelt deze informatie mee aan mevrouw F.

201903014

Nadat ze haar ontevredenheid duidelijk had gemaakt aan de MIVB, en omdat ze ook niet tevreden was met het antwoordt dat ze van de maatschappij had gekregen, richt mevrouw M. zich tot ombudsman. De laatste dienst van tram 51 werd onterecht geannuleerd en mevrouw M. was verplicht om een taxi te nemen. Ze wenst de terugbetaling van haar taxikosten. Maar de ombudsman kan enkel het antwoord van de MIVB bevestigen. Het gaat hier om een geval van overmacht geheel buiten de wil om van de MIVB en, in dat geval, voorziet het reglement niet in een vergoedingsprocedure.

201903017

Mevrouw P. schrijft voor een van haar slechtiende patiënten die gebruik zou willen maken van de dienst Taxibus van de MIVB, samen met haar dochter van 17 maanden. Omdat de MIVB had geweigerd om stoeltjes voor kinderen mee aan boord te nemen van de minibussen en haar ook geen oplossing voorstelde, richt zij zich nu tot de ombudsman. Omdat hij niet op de hoogte is van alle middelen die worden ingezet voor PBM's, vraagt de ombudsman aan de verantwoordelijke van de dienst Toegankelijkheid om de redenen voor die weigering toe te lichten. Die hadden in hoofdzaak te maken met het feit dat de Taxibus een collectief vervoermiddel is dat niet kan worden aangepast aan alle situaties. Hij verschaft evenwel mevrouw P. informatie over de andere mogelijkheden voor PBM's

die worden geboden door de MIVB, zoals de verplaatsingsonderrichters verbonden aan de stelplaatsen die opleiding verschaffen aan slechtzienenden of gratis begeleiders die de betrokkene kunnen helpen bij problematisch vervoer.

201903030

De heer C. solliciteerde voor een betrekking als chauffeur bij de MIVB, slaagde in een eerste test maar werd dan vervolgens geweerd. Hij richt zich tot de ombudsman omdat hij wil weten waarom hij werd geweigerd. Want die redenen heeft hij nooit gekregen. De ombudsman stuurt de aanvraag door naar de dienst Human Resources van de MIVB, die het verzoek van de heer C. verder behandelt.

201903031

Omdat zij vindt dat zij geen afdoende antwoord heeft gekregen van de klantendienst, richt mevrouw F. zich tot ombudsman om te klagen over de vele vertragingen van de metro die haar man neemt om zich naar het werk te begeven. Ze citeert twee gevallen waarin de metro werd stilgelegd en rechtsomkeert diende te maken, op bevel van de politie. De ombudsman legt mevrouw F. uit dat onvoorziene gebeurtenissen inherent zijn aan elk type verplaatsing, met de auto, de trein, de fiets,... De MIVB kan geen schadevergoeding voorstellen in geval van overmacht.

201903032

De heer V. verbaast er zich bij de ombudsman over dat hem de toegang werd geweigerd tot een bus omdat zijn dochters een plooibaar kinderfietsje en een step mee hadden. De bestuurder legde hem uit dat hij zich baseerde op de reglementering van de MIVB. Deze is evenwel geëvolueerd sinds eind 2018, zo verneemt de ombudsman. Plooi-fietsen en kinderfietsjes worden beschouwd als een stuk bagage en zijn zonder uurroosterbeperking toegelaten aan boord van de voertuigen van de MIVB. De ombudsman brengt de heer V. daarvan op de hoogte en preciseert daarbij dat deze informatie opnieuw zal worden doorgegeven aan de chauffeurs die kennelijk niet allemaal op de hoogte zijn van de nieuwe regelingen.

201903039

Op 28 februari had mevrouw B. afspraak met de taxibus bij het afstappen van de Comforto-bus komende van Louvain-la-Neuve. Het was de 3e keer dat ze op die manier reisde, maar deze keer ging de afspraak niet door omdat het adres niet juist was doorgegeven. De twee eerste keren kon de chauffeur mevrouw B. lokaliseren, maar de 3e keer, omdat hij naar alle waarschijnlijkheid gehaast was in zijn planning, had de bestuurder niet de tijd om haar te gaan zoeken en is weer vertrokken. De dienst "Accessibility" was reeds bezig met deze klacht door eens en voor altijd het adres door te geven waarop de Taxibus en mevrouw B. elkaar moeten terugvinden voor toekomstige afspraken. De ombudsman geeft dit door aan mevrouw B. en sluit het dossier af.

201904003

De heer B. schrijft naar de ombudsman omdat, zo zegt hij, hij bij de operatie Thermos, die werd georganiseerd in het station Kruidtuin, werd aangevallen en bedreigd door personeel van de MIVB. De ombudsman legt hem uit dat hij niet bevoegd is om deze klacht te behandelen, eerst en vooral omdat hij het eerstelijnsaanspreekpunt is en vervolgens omdat de klacht niet uitgaat van een gebruiker. Hij zal de diensten van de MIVB op de hoogte brengen van dit incident en vragen naar een intern onderzoek.

201904007

De ombudsman helpt de heer A. die een tas was vergeten met de knuffel van zijn dochttertje in de bus die hem naar de luchthaven gebracht om terug te keren naar Tunesië na enkele dagen vakantie in België. Het nummer 070/232 000 dat de heer A. diende in te tikken is immers ontoegankelijk vanuit het buitenland en hij had reeds 3 mails gestuurd naar de klantendienst van de MIVB. De tas werden uiteindelijk teruggevonden bij de verloren voorwerpen en de heer A. zal aan een vriend vragen om langs te komen om die tas op te pikken.

201904019

De heer A. slaagt er niet in om in te loggen op zijn MIVB-profiel en bracht de MIVB daar reeds van op de hoogte. Hij heeft nog geen antwoord gehad en vraagt de tussenkomst van de ombudsman, die het verzoek doorgeeft aan de betrokken dienst van de MIVB en daar de heer A. van op de hoogte brengt.

201904020

De heer S. solliciteerde voor de betrekking van trambestuurder bij de MIVB. Hij had een eerste gesprek na de tests maar sindsdien heeft hij geen nieuws meer ontvangen. Hij schrijft naar de ombudsman maar die kan niet interveniëren in de interne organisatie van de MIVB. Hij geeft evenwel de boodschap door aan de personeelsdienst, die dan contact opneemt met de heer S.

201904024

Mevrouw K. heeft problemen met de afrekeningen van Cambio, waarvan ze het abonnement had opgezegd. Ze schrijft aan de ombudsman van de MIVB, die haar evenwel niet kan helpen omdat hij alleen maar kan optreden voor klachten die betrekking hebben op de MIVB. Hij bezorgt haar de gegevens van het bedrijf Cambio.

201905001

De heer R. schrijft in naam van zijn echtgenote, dienstdoend politie-inspecteur, die het slachtoffer was van een ernstige valpartij toen een tram van lijn 7 plots bruusk diende te remmen. Vanwege de hoedanigheid van het slachtoffer en het feit dat de waarheidsgetrouwheid van haar verklaringen niet in twijfel kan worden getrokken (collega-getuigen), geeft de ombudsman dit dossier rechtstreeks door aan het secretariaat van de dienst Geschillen van de MIVB voor verdere afhandeling.

201905005

Mevrouw G. klaagt bij de ombudsdienst over een slecht werkende drankenautomaat op een metroperron. Het verzoek is onontvankelijk omdat de bevoegdheid van de ombudsman beperkt is tot problemen van gebruikers van het openbaar vervoer. Hij stelt voor om een bericht te sturen naar de leverancier van deze machines waarvan het nummer en het adres terug te vinden zijn op het toestel.

201905010

De heer M. verloor een medische kruk toen die vastzat in een bus, die weer vertrok. Hij neemt contact op met de ombudsdienst omdat hij de indruk heeft dat de MIVB niets doet om de kruk terug te vinden. De ombudsman licht de procedure toe die gevolgd moet worden bij de dienst verloren voorwerpen van de MIVB en probeert hem gerust te stellen, omdat een voorwerp dat wordt teruggevonden in een voertuig er vaak meerdere dagen over doet om van de stelplaats te worden overgebracht naar het bureau van de verloren voorwerpen.

201906002

De werken uitgevoerd aan de terminus van lijn 25 in Boondaal zorgen ervoor dat de heer B. moeilijk toegang heeft tot zijn garage, vermits er heel wat trams zijn die worden gesteld aan hun terminus en op die manier de doorgang belemmeren. Hij kaart dit aan bij de ombudsman, maar deze is niet bevoegd voor overlast voor omwonenden en stuurt de klager door naar de desbetreffende dienst van de MIVB.

201906004

In april 2019 kwam de ombudsman tussenbeide op verzoek van mevrouw D. om de indienststelling van bus 57 in de Tyraslaan te vervroegen, volgens het nieuwe busplan. Ze richt zich opnieuw tot de ombudsman om reeds het project van de toekomstige bus 56 te kunnen meedelen aan haar collega's. De ombudsman kan evenwel niet ingaan op dit soort vragen, maar belooft om een en ander op te zoeken en de informatie dan door te sturen die hij in zijn bezit krijgt.

201906006

Mevrouw C. richt zich tot de ombudsdienst naar aanleiding van een botsing met een tram van lijn 19 die dacht toch nog langs haar voertuig te kunnen passeren terwijl zij bezig was met een parkeermanoeuvre. De tram beschadigde de linkerflank van haar voertuig, reed vervolgens een eindje achteruit om zich los te maken en vervolgde daarna gewoon zijn route. Vanaf de plaats van het ongeval belde mevrouw C. de dienst Klantenrelaties die contact opnam met de trambestuurder. Maar sindsdien is mevrouw C. al een hele week zonder nieuws en brengt de ombudsman daarom op de hoogte van haar situatie. Die geeft het dossier door aan de bevoegde dienst voor verdere afhandeling, want hijzelf is niet bevoegd voor verkeersongevallen.

201906013

De heer P. solliciteerde voor een betrekking als arbeider bij de MIVB waarbij hij zijn hele kandidatuur dossier had doorgestuurd naar de ombudsdienst. Die is uiteraard niet bevoegd om dit soort gevallen te behandelen en geeft de heer P. de juiste gegevens door om te solliciteren bij de MIVB.

201906019

De heer S. neemt contact op met de ombudsman om hem duidelijk te maken hoe moeilijk hij het heeft als PBM om zich te verplaatsen op het net van de MIVB. Enkele dagen daarvoor had hij nog geschreven naar de klantendienst van de MIVB, die hem een zeer gedocumenteerd antwoord had bezorgd, waarin de grenzen en ook de redenen van de dienstverlening van de MIVB werden uiteengezet, maar waarbij de maatschappij ook de nadruk legde op de evolutie van de dienstverlening van de vervoermaatschappij, die steeds meer rekening houdt met deze moeilijkheden. De ombudsman kan alleen maar dit antwoord aanvullen door er nog een aantal elementen aan toe te voegen die kunnen worden toegeschreven aan de dienst Accessibility van de MIVB.

201906020

De heer G. stuurt zijn cv naar de ombudsman, die hem antwoordt dat hij niet bevoegd is om zijn mail te behandelen en die hem duidelijk maakt welke stappen hij dient te ondernemen om dit cv op een geldige manier in te dienen op de plaats die daarvoor specifiek is voorzien op de site van de MIVB.

201907004

De heer U. zegt zijn pols te hebben gebroken in de tram; hij heeft de trambestuurder daarvan jammer genoeg niet op de hoogte gebracht waardoor de MIVB deze laattijdige aangifte niet kan aanvaarden. Hij vraagt de tussenkomst van de ombudsdienst, maar de ombudsman is niet bij machte om te onderhandelen over schadevergoedingen of schadeloosstellingen. Hij maakt het dossier over aan de desbetreffende verzekeringsdienst van de MIVB.

201907009

De ombudsman krijgt een klacht van de heer D., eigenaar van een appartementsgebouw waar de MIVB had gevraagd om een halte te installeren voor een nieuwe buslijn die loopt langs de Voltairelaan. De gemeente aanvaardde deze aanvraag, maar de heer D. is van mening dat hij ook wel geïnformeerd had mogen worden om eventuele bezwaren te kunnen uiten. De ombudsman is niet bevoegd om dit verzoek te behandelen en geeft het door aan de geschikte dienst van de MIVB.

201907023

De ombudsman stuurt de business unit Tram een mail door die hij had gekregen van een getuige van het ongeval tussen een tram en een auto. Hij bedankt bovendien de getuige.

201908001

De heer C. solliciteert sinds 2012 voor een betrekking als buschauffeur bij de MIVB. Elke keer krijgt hij

een mail waarin staat dat hij niet voldoet aan het profiel. Hij slaagde in de testen maar zegt te zijn mislukt tijdens het gesprek. Zijn motivatie is nog steeds intact, maar de ombudsman heeft niet de bevoegdheid om tussenbeide te komen in de procedure rond de aanwervingen. Hij raadt hem aan om naar een job day te gaan voor een meer gepersonaliseerd contact. Wat de heer C. vooral wenst te weten, is waarom hij niet geschikt is voor de functie van buschauffeur.

201908002

Mevrouw G. klaagt over de bedenkelijke staat van de halte Dansaert Park op lijn 19 (afval, overvolle vuilnisbakken,...). De ombudsdienst wordt als eerstelijnsdienst aangesproken en kan daarom niets ondernemen om iets doen tegen dit soort overlast. Hij bezorgt mevrouw G. evenwel de link naar de dienst van de MIVB die zou kunnen proberen om iets te doen aan deze situatie.

201908014

De heer D. stelt bij zijn terugkeer uit vakantie vast dat zijn gehandicapte zoon van administratief statuut is veranderd en niet meer is ingeschreven op de dienst Taxibus. Omdat hij er maar niet in slaagt om contact op te nemen met deze dienst, richt hij zich tot de ombudsman die op zijn beurt de Klantendienst inlicht. Die neemt de klant snel opnieuw op in het bestand van Taxibus-gebruikers.

201908025

Mevrouw M. klaagt bij de ombudsdienst over een vertraging van 30 minuten van de Taxibus-dienst, een zeer ongewone vertraging waardoor zij haar trein miste met alle problemen vandien die gepaard gingen met deodeloze mobilisatie van het begeleidend personeel van de NMBS belast met het onthaal van personen met beperkte mobiliteit. De ombudsman neemt contact op met de dienst die belast is met PBM's bij de MIVB om te zien wat er precies gebeurd is. Hij stelt mevrouw M. gerust door het uitzonderlijke karakter te onderstrepen van een dergelijke vertraging, en herinnert eraan dat met de verkeersproblemen die er zijn, men toch een zekere veiligheidsmarge dient in te calculeren wanneer moet worden overgestapt op een andere vervoerwijze.

201908027

Mevrouw M. klaagt over de gevolgen van een val die haar 85 jaar oude moeder maakte. Deze dame was vast komen te zitten tussen de deuren van een bus toen die door de chauffeur werden gesloten terwijl ze nog aan het opstappen was. De ombudsdienst ontvangt deze klacht samen met het volledige mailverkeer tussen de MIVB en mevrouw M. De ombudsman kan daarin lezen dat de MIVB weigerde om mevrouw M. te vergoeden omdat het sluiten van de deuren was in gang gezet door de chauffeur. Van zodra het geluidssignaal weerklinkt, is het niet meer toegestaan om in het voertuig te stappen, wat mevrouw M. toch nog zou hebben geprobeerd. De ombudsman kan niet meer interveniëren in dit dossier, dat de MIVB heeft gesloten.

201909001

De heer R. klaagt over de plaats van een nieuwe terminus van een buslijn die hinderlijk is voor het manipuleren van de vuilcontainers van de instelling waar hij werkt. De ombudsman is in principe niet bevoegd voor dit soort problemen, maar omdat het gaat om een gewestelijke instelling die aan de basis ligt van het onderzoek, zorgt hij voor de opvolging met het departement Network van de MIVB, dat meteen contact opneemt met de klager.

201909005

De heer W. wenst informatie te ontvangen over zijn kandidatuur voor een betrekking bij de MIVB. De ombudsdienst antwoordt dat dit soort stappen niet tot zijn bevoegdheden behoort en geeft betrokkene het adres mee waar hij zijn licht kan opsteken.

201909011

Mevrouw B. kreeg een boete op het net van De Lijn en omdat ze niet echt wist tot wie ze zich diende te

richten, kwam ze uiteindelijk terecht bij de ombudsman van MIVB. Die geeft haar de gegevens mee van de Vlaamse Ombudsman die bevoegd is voor de grieven van de reizigers van De Lijn.

201909021

De heer B. richt zich in 1e lijn tot de ombudsman om de problemen aan te kaarten die hij heeft met betrekking tot een aanwerving als veiligheidsagent bij de MIVB. De ombudsman is niet bevoegd om te interveniëren in de aanwervingsprocedures van de MIVB en antwoordt aan de heer B. dat hij zich moet wenden tot de dienst Human Resources.

201909022

De heer B. richt zich rechtstreeks tot de ombudsdienst om een probleem te melden tijdens een opdracht van de Taxibus-dienst: een twintigtal minuten vertraging. Hij stelt de dispatching van Taxis Verts (die deze dienst verstrekt in onderaanneming voor de MIVB) verantwoordelijk voor dit gebrek aan respect voor de klanten. De ombudsman geeft deze informatie door aan de bevoegde dienst van de MIVB zodat een onderzoek zou kunnen worden uitgevoerd.

201910004

De heer D. brengt de ombudsdienst ervan op de hoogte dat hij de MIVB de opmerking heeft gemaakt dat op lijn 88, de halte Thurn en Taxis niet correct wordt uitgesproken in het Nederlands. Dit soort klachten, die geen betrekking hebben op een gebruiker, valt buiten de bevoegdheid van de ombudsman, maar, nadat hij zich had geïnformeerd, meldt hij dat de MIVB de richtlijnen volgt van de VRT met betrekking tot de uitspraak van eigennamen in het Nederlands.

201910006

Mevrouw K. klaagt over de aanwezigheid van rondreizende muzikanten in de metrostellen en vraagt waarom de MIVB dit niet verbiedt; de ombudsman duikt in het verleden omtrent deze problematiek rond de aanwezigheid van muzikanten en de beperkingsmaatregelen die ondertussen al meer dan 20 jaar worden getroffen hieromtrent, met name dat zij een plaats toegewezen krijgen in de gang en zij niet mogen spelen op de perrons en in de voertuigen. De MIVB levert zelfs toelatingen van beperkte duur af maar de ombudsman erkent dat de context vaak moeilijk is; meestal gaat hier om bedelaars die ongecontroleerd en lukraak aan de slag zijn. Navraag bij de MIVB leert dat, door de vele veiligheidsmaatregelen, dit fenomeen al enkele jaren aanzienlijk op de terugweg is.

201910009

Mevrouw M. klaagt over het bedrag van de facturen van deelauto-operator Cambio, die haar een kilometeraantal had gefactureerd dat, volgens haar, niet overeenstemt met de realiteit. De ombudsman van de MIVB is evenwel niet bevoegd om dit conflict op te lossen omdat Cambio een specifiek bedrijf is met een geheel eigen commercieel beleid. Hij raadt mevrouw M. aan om contact op te nemen met de FOD Economie.

201910012

Mevrouw D. beschrijft aan de ombudsdienst de problemen die ze heeft gehad op bus 183 van De Lijn. De ombudsman legt aan mevrouw D. de grenzen uit van zijn mandaat en bezorgt haar de nodige links om contact te kunnen opnemen met de klantendienst van De Lijn en de ombudsdienst van het Vlaamse Gewest.

201910027

De heer M. richt zich tot de ombudsman aangaande een zaak die volgens hem betrekking heeft op een lacune in het tariefrooster voor studenten ouder dan 24 jaar die nog ten laste zijn van hun ouders. Want, zo zegt hij, bovenop het feit dat het gezin geen recht meer heeft op kinderbijslag, gaat de prijs van het jaarabonnement van 50 naar 500 euro. Hij vraagt of er geen prijs ergens tussenin kan worden voorgesteld. De ombudsdienst is niet in staat om de regel te veranderen die werd bepaald door de

MIVB en hij kan de gewestregering ook niet opdragen om de leeftijd van 24 jaar te bekijken als grensleeftijd voor het voordelige schoolabonnemententarief. De ombudsman wijst betrokkene evenwel op de zeer aantrekkelijke prijs van de 10-rittenkaart waarmee een rit kan worden gemaakt met overstap voor de prijs van 1,40 euro, hetgeen door geen enkel andere transportwijze wordt aangeboden. Een abonnement is ook alleen maar interessant wanneer men elke dag 1 keer een rit maakt. Het kan overwogen worden voor perioden van een maand waarin men vaker met het openbaar vervoer moet reizen.

201910028

Mevrouw B. klaagt over de roltrappen van het station Roodebeek die blijkbaar regelmatig defect zijn. De ombudsman geeft haar het adres waar ze contact kan opnemen met de dienst Klantenrelaties van de MIVB, omdat hij haar in dit stadium niet verder kan helpen.

201910032

De heer S. vraagt de tussenkomst van de ombudsdienst want, nadat hij een vergoeding had gevraagd waarvoor hij documenten had gestuurd naar de MIVB, heeft hij daar nog steeds geen antwoord op gekregen. De ombudsdienst geeft het dossier door naar de beheerder van dit geschil en brengt de heer S. daarvan op de hoogte.

201910033

De ombudsdienst ontving 2 mails over de verlenging van de lijn van tram 9 door Brussel Mobiliteit. Het probleem is de nakende ontoegankelijkheid van de garages langs de eigen site die zal worden ingezaaid waardoor voertuigen gebruik zouden moeten maken van de voetpaden om toegang te krijgen tot hun garage. De ombudsman antwoordt aan de klager dat hij niet bevoegd is voor een bewonersprobleem, dat het probleem ook werd aangehaald in de pers en dat, zo vernam hij uit goede bron, verantwoordelijken van Brussel Mobiliteit zich ter plaatse begeven om de toestand toe te lichten aan de omwonenden.

201911001

Mevrouw J. klaagt bij de ombudsman over de Collecto-dienst, de collectieve taxi's, waar ze anderhalf uur op heeft moeten wachten om dan uiteindelijk te moeten horen dat haar bestelling door een computerfout werd geannuleerd. Ze vraagt terugbetaling van de UBER-taxi die ze ter vervanging heeft moeten nemen. De ombudsman antwoordt dat de Collecto-dienst niet wordt georganiseerd door de MIVB maar door de dienst Mobiliteit van het Brussels Gewest. Hij bezorgt mevrouw J. alle informatie om met deze dienst contact op te nemen.

201911008

Mevrouw A. richt zich tot de ombudsdienst omdat een bus van lijn 75 van de MIVB de achteruitkijkspiegel van haar geparkeerde voertuig heeft geraakt. De bus is niet gestopt maar een getuige heeft het allemaal zien gebeuren. Mevrouw A. vraagt hoe het nu verder moet. De ombudsman is niet bevoegd voor dit soort klachten en raadt mevrouw A. aan om een verzoek in te dienen bij de MIVB via de link op de website, waarbij ze dan de opgetekende getuigenis moet toevoegen, en waardoor de MIVB aansprakelijk kan worden gesteld.

201911014

Mevrouw I., maatschappelijk assistente, klaagt bij de ombudsdienst over het feit dat de Taxibusdienst weigerde om iemand mee te nemen. Deze dienst bevestigt dat de persoon die meegenomen diende te worden, noch Frans noch Nederlands noch Engels praat, hetgeen dus een probleem kan opleveren. De maatschappelijk assistente stelt voor dat een kind, dat Frans spreekt, de gehandicapte persoon in kwestie begeleidt, hetgeen wordt geweigerd door de Taxibusdienst, omdat het hier gaat om een minderjarige. De ombudsman geeft het dossier door aan de verantwoordelijke van de dienst, om ervoor te zorgen dat een redelijke oplossing kan gevonden worden.

201911015

Mevrouw M. richt zich tot de ombudsdienst omdat zij het slachtoffer is geworden van een val in de buurt van een werf van de MIVB, en ze de terugbetaling vraagt van haar hospitaalkosten. De MIVB vroeg haar om de feiten te bewijzen door een identificatie of verklaringen van getuigen door te geven. De ombudsman is het daar helemaal mee eens, vooral omdat het pas de dag na de val is dat zij naar het ziekenhuis is gegaan. Mevrouw M. preciseert de feiten en daaruit is gebleken dat zij is gevallen over een boordsteen. De ombudsman deelt deze informatie mee aan de juridische dienst en sluit zijn dossier af, eventuele schadevergoedingen zijn immers rechtstreeks de verantwoordelijkheid van de juridische dienst van de MIVB.

201912008

De heer J. begeleidt een gehandicapte persoon; hij klaagt over het gebrek aan professionalisme waardoor de chauffeur van de minibus na 3 oproepen zonder antwoord opnieuw is vertrokken, terwijl die zich slechts op enkele meters van de ingang van de villa bevond. Hij had er beter aan gedaan om aan de deur van de villa te komen aanbellen. Gevolg: omdat het heentraject niet werd uitgevoerd, had de reserveringscentrale het terugtraject geannuleerd. De ombudsman informeert de bevoegde directie over dit type transport en hij krijgt het antwoord dat de procedures werden gerespecteerd en dat de enige oplossing erin bestaat om dit geval door te geven aan het callcenter opdat dit soort problemen zich niet meer zou voordoen.

201912011

De heer D. legt aan de ombudsman uit dat hij getuige is geweest van een hevige aanval van een bejaarde persoon. Hij is helemaal verontwaardigd over het antwoord van de MIVB die de betrokken bejaarde de raad gaf om zich tot de politie te wenden om de beelden van de camera van het voertuig te kunnen bekijken. De heer D. vreest dat het slachtoffer geen klacht indient en is bereid om zelf klacht in te dienen tegen de MIVB "die geweld zou toestaan op haar net". De ombudsman wijst de heer B. erop dat hij niet de bevoegdheid heeft voor dit soort onderzoeken en onderstreept ook de onsamenhangende aard van diens verhaal. Hij raadt de heer D. aan om zich tot de politie te wenden voor een klacht, wat dan een spoor zou achterlaten van datgene waarvan hij getuige is geweest. De ombudsman geeft dit incident eveneens door aan de Klantendienst van de MIVB met de suggestie op zoek te gaan naar een incidentverslag dat eventueel zou zijn opgesteld door de trambestuurder die getuige was van het incident.

201912013

De heer M. doet ten einde raad een beroep op de ombudsdienst met betrekking tot een sollicitatie die zijn zoon probeert in te dienen op de site van de MIVB. Ondanks de belofte van de MIVB dat de problemen met het invoeren van data zouden zijn opgelost binnen 24 uur, slaagt de kandidaat er nog steeds niet in om via de site te solliciteren (de enige manier om zijn kandidatuur in te dienen) terwijl hij evenwel vaststelt dat de MIVB volop aan het aanwerven is in 2020. Helaas, dit soort problemen behoort niet tot de bevoegdheid van de ombudsman, die deze boodschap alleen maar snel kan doorgeven aan de dienst Human Resources van de MIVB, waarbij hij de nadruk legt op een snelle oplossing van dit probleem.

201912016

De heer M. richt zich rechtstreeks tot de ombudsdienst omdat hij op de website van de MIVB geen enkele mogelijkheid terugvindt voor gebruikers van de Taxibusdienst om een klacht in te dienen over een eventuele disfunctie. Tot twee keer toe zijn de bestelde voertuigen niet toegekomen. De ombudsdienst kan hier geen antwoord op bieden in de 1e lijn, omdat eerst een intern onderzoek moet worden gevoerd. De ombudsman bezorgt de heer M. alle gegevens om zijn klacht te kunnen indienen bij de klantendienst van de MIVB, die eveneens klachten behandelt met betrekking tot de Taxibusdienst.

21110 - Moeilijkheden om een vervoerbewijs te kopen

201901012

Er zijn geen MIVB-ticketautomaten in het Centraal Station van de NMBS, zo klaagt de heer B. bij de ombudsman. Omdat hij per vergissing 8 euro had uitgegeven, had hij graag een gebaar gehad vanwege de MIVB, hetgeen evenwel werd geweigerd. De ombudsman legt hem uit dat de aankoop van een vervoerbewijs van de MIVB mogelijk is aan de halte Centraal Station van de MIVB en niet in het Centraal Station van de NMBS, dit om geen verwarring te zaaien bij de reizigers. De ombudsman is bovendien niet gemachtigd om reizigers te vergoeden en kan dus ook geen gevolg geven aan dit verzoek tot terugbetaling.

201901023

De heer B. heeft problemen ondervonden bij het laden aan een GO-automaat van het station Simonis: het bedrag ging van zijn bankkaart, maar hij is niet zeker dat de transactie ook correct werd afgesloten, omdat hij geen kasticket heeft ontvangen. De ombudsdienst is niet bevoegd in 1e lijn om de werking na te gaan van de automaat en verwijst hem door naar de dienst Klantenrelaties.

201901025

Voor het academiejaar 2017-2018 kocht de heer W. voor zijn dochter een gecombineerd MIVB-schoolabonnement + MTB-supplement in een NMBS-station. Nu blijkt dat de persoon achter het loket per vergissing een algemeen MIVB-NMBS-abonnement heeft afgeleverd voor 569 euro in plaats van een schoolabonnement MIVB-MTB voor 49 euro. Pas op de eerste schooldag van het nieuwe schooljaar 2018 stelde de heer W. de fout vast toen hij een nieuw abonnement voor zijn dochter kocht voor de prijs van 49 euro. De NMBS verwijst de betrokkene naar de MIVB voor terugbetaling van het teveel betaalde gedeelte, maar de MIVB kan geen abonnement terugbetalen dat werd verkocht door de NMBS. De heer W. richt zich tot de ombudsman die contact opneemt met de ombudsman van het spoor. Na intern onderzoek stemt de NMBS ermee in om de heer W. terug te betalen op voorwaarde dat de MIVB daarmee akkoord gaat.

201902006

Na 3 pogingen in 5 dagen tijd om het schoolabonnement in handen krijgen van haar dochter, roept mevrouw R. de hulp in van de ombudsman. Na informatie te hebben ingewonnen, legt de ombudsman haar uit dat de twee eerste keren haar dochter nog niet de volle 6 jaar oud was. Vervolgens had mevrouw R. niet de nodige documenten zoals een document omtrent de gezinssamenstelling of een identiteitsbewijs. Hij raadt mevrouw R. aan om een nieuwe poging te wagen, maar deze keer met alle nodige documenten, en dan eventueel aan te kloppen bij de dienst Customer Care van de MIVB waarvan hij de gegevens meegeeft.

201903027

Mevrouw D. schrijft voor haar dochter die een Mobib-kaart heeft, afgeleverd door De Lijn, en waarop ook de NMBS- en MIVB-abonnementen zijn geladen. Omdat deze kaart niet meer werkte, hebben De Lijn en de NMBS hun abonnementen op een nieuwe kaart gezet, afgeleverd door de NMBS, maar het abonnement van de MIVB kon daar niet worden opgezet. Tot 5 keer toe heeft het personeelslid van de Kiosk haar doorverwezen naar De Lijn die er evenmin in slaagt om haar MIVB-abonnement op te laden. Na vele vruchteloze contacten via telefoon en via mail, richt mevrouw D. zich tot de ombudsman. Die verneemt dat het meisje wel degelijk een geldig schoolabonnement heeft en dat dit moet worden geladen op de nieuwe kaart uitgegeven door de NMBS. Mevrouw D. antwoordt dat er uiteindelijk een tweede Mobib-kaart werd uitgegeven met het abonnement van De Lijn en van de MIVB, terwijl op de 1e het abonnement van de NMBS werd behouden. Mevrouw D. vindt het jammer van de verloren tijd en

van het geld dat moest worden uitgegeven aan tickets die per stuk moesten worden aangekocht, zolang het abonnement van de MIVB niet in orde was. Ze vraagt een vergoeding, ze vraagt ook dat de ombudsman de zaak doorverwijst naar de dienst Customer Care, omdat hij niet bevoegd is om aan deze vraag te voldoen.

201907001

Mevrouw P. brengt de ombudsman op de hoogte van het geschil dat ze had met de commerciële dienst van de MIVB aangaande de verwarring tussen de drie Mobib-kaarten die sinds 2015 achtereenvolgens werden gebruikt door haar dochter; naar aanleiding van de aangifte van het verlies van een kaart, werd een nieuwe kaart opgemaakt door de commerciële dienst van de MIVB. Mevrouw P. vraagt de terugbetaling van de 10 euro kosten voor het opstellen van het laatste duplicaat, dat, volgens haar, niet opgemaakt had moeten worden. Blijkt dat de dochter van mevrouw P. een oude kaart had teruggevonden, die zij één keer heeft kunnen gebruiken voor ze werd geneutraliseerd, wat een standaardprocedure is wanneer een kaart wordt geannuleerd. Maar mevrouw P. is van mening dat het laatste duplicaat niet opgemaakt had moeten worden. Om de knoop te ontwarren, vraagt de ombudsman die historiek op van het dossier bij de MIVB en stelt hij vast dat enkel het laatste duplicaat bruikbaar is. De andere kaarten werden immers gedeactiveerd. Hij bevestigt dus de beslissing van de MIVB aan de klaagster en raadt haar aan om de laatste kaart te identificeren aan de hand van een of ander merkteken zodat haar dochter die niet meer zou kunnen verwarren met een kaart die ze dan eventueel later zou terugvinden.

201908011

Mevrouw G., een studente van 24 jaar, werd een schoolabonnement geweigerd, omdat zij in Duitsland was gedomicilieerd waar ze nog steeds is verzekerd bij haar ouders, en ze ook niet is aangesloten bij een Belgische mutualiteit. De ombudsdienst is uiteraard niet bevoegd voor dit soort vragen en verwijst mevrouw G. door naar de dienst Klantenrelaties.

201908013

Door een datumprobleem weigerde een medewerker aan een Kiosk om een schoolabonnement af te leveren toen de heer G. zijn attest voorlegde. Omdat het hier gaat om een commerciële procedure, waarvoor de ombudsman niet bevoegd is, wordt het dossier doorgegeven aan de dienst Klantenrelaties die erkent dat bepaalde richtlijnen niet duidelijk genoeg zijn en verkeerd worden toegepast door het verkoopspersoneel. De ombudsman deelt de heer G. mee dat hij zich opnieuw kan wenden tot de Kiosk met zijn attest, zodat de medewerker hem zijn schoolabonnement kan overhandigen.

201908020

De heer V. klaagt bij de ombudsdienst omdat de MIVB weigerde om een gratis abonnement te verstrekken voor zijn 3e kind. Na onderzoek dat was gevraagd door de ombudsdienst, blijkt dat het gaat om een computerfout: de kinderen waren niet opgenomen in de gezinssamenstelling. De dienst Klantenrelaties brengt de nodige wijzigingen aan door de laatste gezinssamenstelling van de heer V. in te voeren, waardoor hij het gratis abonnement kan verkrijgen voor het 3e kind, zoals voorzien in het tariefrooster.

201910007

Mevrouw K. nam de metro in het station Heizel naar een concert; door de grote mensenmassa en omwille van de veiligheid, stelden de stewards van de MIVB de poortjes open om de reizigersstroom te versnellen, waardoor zij hun vervoerbewijs niet dienden te valideren. Bij het verlaten van het station Kruidtuin diende mevrouw K. haar kaart te valideren omdat het station uitgerust is met een check-out. Zij realiseert zich dat de klanten die zijn afgestapt aan een station dat nog niet was uitgerust met een uitgangscntrole, gratis hebben kunnen reizen. Zij meent dat het hier gaat om een discriminatie tussen reizigers en vraagt de terugbetaling van haar rit. Omdat de MIVB weigerde om hierop in te gaan, richt ze zich tot de ombudsman, maar die heeft geen enkel argument dat hij kan doen gelden naar de MIVB

toe. Deze ongelijke behandeling van enkele reiziger vloeit voort uit een zeer specifieke en uitzonderlijke situatie die bovendien ook een minieme impact heeft.

201910018

De heer M. klaagt over het feit dat hij sinds 6 maanden het maandtarief van 49 euro moet betalen, terwijl hij in feite een verhoogde tegemoetkoming genoot en hij dit abonnement eigenlijk had kunnen kopen voor 8 euro. De ombudsdienst is niet bij machte om gevolg te geven aan deze vraag en bezorgt de heer M. de gegevens van de klantendienst van de MIVB.

201911004

Mevrouw W. richt zich in eerste lijn tot de ombudsdienst omdat een loketbediende haar dochter een maandabonnement had overhandigd in plaats van een schoolabonnement. Eind september bleek het abonnement niet meer te functioneren en toen realiseerde mevrouw W. zich dat er een vergissing in het spel was. In de Bootik vraagt men haar om het schoolabonnement opnieuw te betalen. En dat terwijl haar dochter die eerste keer haar schoolattest had laten zien, daar is ze zeker van. Ze weigert om op te draaien voor de vergissing die, volgens haar, werd begaan door de werknemer van de MIVB, die geen rekening heeft gehouden met dit attest. De ombudsman bepleit haar zaak, want met de start van het schooljaar hebben studenten die zich aanmelden bij de MIVB haast altijd het document bij zich dat nodig is om een schoolabonnement te kunnen aanvragen. Maar de MIVB weigert, met het argument dat de studente tot dan geen attest had moeten voorleggen omdat zij 18 jaar was geworden; ze zal waarschijnlijk niet het belang hebben ingezien van dit document.

201912003

Mevrouw G. diende begin oktober een klacht in bij de MIVB. Haar dochter had een abonnement nodig om naar Louvain-la-Neuve te gaan, waarbij dus MIVB en TEC worden gecombineerd. De bediende van de kiosk "Kunst-Wet" leverde per vergissing een schoolabonnement van de MIVB af waaraan hij dan een MTB-abonnement toevoegde; maar daarmee kan betrokkene niet tot in Louvain-la-Neuve geraken. Mevrouw G. vraagt dus de terugbetaling en dient daartoe een bezwaar in bij de ombudsdienst, omdat zij een TEC-abonnement van 3 maanden voor 90 euro heeft moeten kopen. De ombudsman dient voor haar een verzoek in en, ondanks het feit dat een dergelijke procedure niet is voorzien, aanvaardt de dienst Customer Care van de MIVB om het MTB-abonnement terug te betalen op voorwaarde dat mevrouw G. het bewijs levert dat haar dochter een TEC-abonnement had gekocht met vermelding van de aankoop- en geldigheidsdatum.

201912006

De heer S. klaagt over het gedrag van een verkoopbediende die hem had verplicht om twee abonnementen te kopen, omdat de verkoop van één enkel abonnement wel mogelijk was aan de machine, maar niet aan het loket, zo had hij gezegd. Het gesprek eindigde op een minder beleefde manier en de klant probeert nu verhaal te halen bij de ombudsman, die het opneemt voor de klant, omdat het evident is dat men één enkel abonnement per keer ook wel moet kunnen aankopen. De klantendienst

antwoordt aan de heer S. dat het gedrag van deze werknemer zal worden doorgegeven aan de hiërarchie. De MIVB stelt de heer S. voor om het 2e abonnement te annuleren en dat terug te betalen.

21120 - Moeilijkheden om een voorkeurtarief te bekomen

201904021

Mevrouw B. heeft vele jaren kunnen genieten van het voordelige BIM-tarief, maar verloor dit statuut in 2017 en betaalde sindsdien een jaarabonnement voor de volle prijs van 499 euro. Vervolgens kon zij opnieuw genieten van het BIM-statuuut maar, omdat ze een abonnementvoorstel kreeg tegen de volle prijs, meldde ze aan de MIVB dat er een vergissing in het spel was en ze weer onder het BIM-statuuut

viel. De volle prijs werd haar terugbetaald door de MIVB en ze kreeg het abonnement tegen het BIM-tarief van 89 euro. Ze vroeg vervolgens ook de terugbetaling van haar abonnement uit 2017, waarbij ze verklaarde dat BIM-statuut nooit verloren te hebben. De MIVB weigerde omdat de maatschappij van mening is dat het aan de begunstigde is om de toepassing na te gaan van het statuut dat een gunstig tarief toekent. De MIVB heeft niet de mogelijkheid om de specifieke statuten op te volgen van al haar klanten. Bovendien worden geen terugbetalingen gedaan nadat een termijn met meer dan een jaar is verstreken. De ombudsman licht dit legitieme standpunt toe aan mevrouw B. en sluit het dossier af.

21210 – Een saldo terugbetalen

201903004

Mevrouw V. heeft een abonnement en neemt regelmatig lijn 46 in Anderlecht. Sinds enkele weken heeft zij geen toegang meer tot de diensten van lijn 46, omdat er verschillende wegwerkzaamheden aan de gang zijn op het traject van lijn 46, die werd omgelegd. Mevrouw V. vraagt een vergoeding. De ombudsman geeft haar de gegevens door waar zij haar verzoek kan indienen, omdat hij niet gemachtigd is om klanten van de MIVB te vergoeden.

201903022

De heer C. schrijft voor zijn moeder, waarvan de oude kaart nog 5 ritten bevat en waarbij ze er niet in slaagt om die over te zetten op haar nieuwe kaart, zelfs niet met de hulp van de BOOTIK-personeelsleden. De dienst Klantenrelaties is er evenwel van overtuigd dat die overdracht wel mogelijk is en verzoekt de heer C. om zich naar een Bootik te begeven. De ombudsman brengt de heer C. daarvan op de hoogte en licht toe dat, indien dit deze keer niet zou werken, hij opnieuw contact met hem kan opnemen voor bijkomend onderzoek. Dat lijkt evenwel niet nodig en de ombudsman sluit het dossier af.

201904011

De ombudsman kreeg een brief per post van mevrouw S. met betrekking tot de terugbetaling van haar vervoerbewijs. Hij geeft de brief door aan de klantendienst van de MIVB omdat hij niet bevoegd is om terugbetalingen te behandelen.

201907012

De heer D. stelt vast dat zijn zoon een bedrag heeft betaald voor een nieuwe schoolabonnement, een bedrag dat haast is verdubbeld. In werkelijkheid heeft een medewerker in de Bootik, door een misverstand, een MIVB-abonnement afgeleverd in combinatie met De Lijn, hetgeen de zoon in kwestie helemaal niet nodig had. De MIVB heeft het abonnement gewisseld en een terugbetaling beloofd, waarbij de maatschappij evenwel toch 10 euro inhoudt voor de administratieve kosten. Maar de heer D. wenst een volledige terugbetaling, omdat zijn zoon dit gecombineerd abonnement helemaal niet had gevraagd. De klantendienst, die werd gecontacteerd door de ombudsman, gaat ermee akkoord om het volledige bedrag terug te betalen, gezien de omstandigheden.

201908007

Mevrouw D. richt zich rechtstreeks tot de ombudsdienst om haar situatie als klant van de MIVB te regulariseren. Ze had immers haar abonnement 65+ opgeladen voor een bedrag van 60 euro, terwijl ze door haar WIGW-statuut dit abonnement eigenlijk gratis krijgt. Ze geeft haar bankgegevens door voor terugbetaling, maar de ombudsman, die niet bevoegd is om dit dossier te behandelen, geeft aan mevrouw D. De gegevens door van de klantendienst van de MIVB.

201909009

De heer B. maakt zich zorgen omdat hij zijn Mobib-kaart heeft herladen met 10 ritten die evenwel

verdwenen lijken te zijn: zowel aan de GO-automaat als in de Kiosk verschijnen slechts de 6 ritten die zich reeds op de kaart bevonden vóór deze herlaadbeurt. Hij steekt zijn licht op bij de ombudsdienst die vraagt aan de dienst Klantenrelaties om de kaart meer gedetailleerd te analyseren. Blijkt dat de 10 nieuw geladen ritten zich wel degelijk op de Mobib-kaart bevinden en de ombudsman brengt de heer B. daarvan op de hoogte.

201912002

De heer B. komt nog eens terug op zijn dossier van midden september. Na navraag te hebben gedaan in het Kiosk-verkooppunt van het Zuidstation, blijkt dat de tienrittenkaart, die zou moeten verschijnen eens het lopende contract is vervallen, wel degelijk is verdwenen. Er is dus geen Jump meer op de NMBS-kaart en de bediende legde daarbij uit dat dit een vaak voorkomend probleem is met de kaarten van de NMBS. De verandering van Mobib-kaart in de NMBS-stations gaat dus gepaard met het verlies van vervoerbewijzen van de MIVB die er op staan. Dit probleem is gekend maar geen enkele bediende kan een commerciële geste doen door de kaart te herladen. De ombudsman spreekt de dienst Klantenrelaties opnieuw aan om dit probleem aan te kaarten en een oplossing te vinden. De klantendienst van de MIVB wil evenwel de kaart van de heer B. laden met 5 ritten, als commerciële geste.

21220 – Terugbetaling overtollige ontwaardingen

201911012

Mevrouw M. klopt aan bij de ombudsdienst omdat ze, toen ze zich in een sas bevond met een plooi-fiets, een tweede keer heeft moeten valideren om daar weer uit te geraken, waardoor er een tweede rit van haar kaart is afgegaan. Ze vraagt daarvan een terugbetaling. De MIVB weigerde in 1e lijn omdat de betrokkene nog al eens met dit incident te maken heeft gekregen en ze toen ook de nodige technische uitleg heeft gehad en er ook een ticket werd terugbetaald. De ombudsman legt aan mevrouw M. uit dat sindsdien, de procedure niet is veranderd en dat ze reeds alle nodige uitleg heeft gekregen om een dubbele validatie te vermijden. Hij legt dus uit dat de MIVB niet kan blijven terugbetalen.

201911013

Mevrouw B. bleef vastzitten in het sas met poortjes in het Sint-Katelijnestation. Ze drukte op de knop "bijstand" maar kreeg daarop geen enkele reactie. In een vlaag van paniek, valideerde ze haar kaart verschillende keren in een poging om uit het sas te geraken. Ze wil klacht indienen, vooral omdat dit niet de eerste keer is dat dit gebeurt. De ombudsman vraagt dat de werking van de poortjes in het station Sint-Katelijne zou worden nagekeken en indien daar een probleem zou blijken, zal de rit worden terugbetaald op haar Mobib-kaart. De klantendienst antwoordt enkele dagen later dat de terugbetaling van 2 ritten werd verricht.

21230 – Defect toestel of vervoerbewijs

201903003

Mevrouw V. gebruikte haar 10-rittenkaart om op het net te rijden op 29 januari. Ze valideerde in Roodebeek en in het Weststation, waar ze overstapte. Ze stelt evenwel vast dat een rit van haar kaart is gegaan, ondanks het feit dat zij de overstap deed binnen het uur. Ze vraagt om terugbetaling van deze rit. De klantendienst had haar reeds geantwoord dat zij 2 keer had gevalideerd in het Weststation, één keer bij overstap en een keer alsof zij valideerde voor een andere persoon, die haar zou hebben vergezeld. De ombudsman verneemt trouwens dat mevrouw V. dit probleem ook reeds had in 2018 en dat de klantendienst toen had uitgelegd hoe zij diende te hervalideren bij overstap (na 3 minuten om te vermijden dat een rit van de kaart zou afgaan) en aanvaardde om de rit terug te

betalen. Deze keer wil de commerciële dienst de rit niet meer terugbetalen en legt de ombudsman nog eens de juiste regel uit aan mevrouw V.

201903013

Mevrouw A. wilde haar BIM-abonnement kopen voor de prijs van 8,10 euro aan een verkoopautomaat. Toen ze reeds 7,70 euro in het toestel had gestopt, weigerde dit apparaat nog te functioneren zonder daarbij haar geld terug te betalen. Mevrouw A. vroeg aan de dienst Klantenrelaties om te worden terugbetaald, maar de MIVB laadde 5 ritten op haar kaart, hetgeen haar helemaal niet zint omdat ze geen maand kan reizen op het net met 5 ritten. Ze richt zich tot de ombudsman en die vraagt aan de dienst om een geste te doen. De dienst Klantenrelaties laadt vervolgens een BIM-abonnement op de kaart van mevrouw A. en de ombudsman sluit het dossier af.

201905012

Mevrouw B. wil naar het Koninklijk Circus gaan vanuit het Centraal Station waar ze 4 tickets probeert te kopen, voor haarzelf en haar moeder voor de heen- en terugreis. De machine levert slechts een enkel ticket af en ze herhaalt de hele operatie waarbij ze dit keer 3 tickets koopt. Vervolgens brengen 2 agenten haar ervan op de hoogte dat de bussen naar het Madouplein niet rijden als gevolg van een manifestatie, waardoor mevrouw B. en haar bejaarde moeder verplicht zijn om een taxi te nemen. De ombudsdienst is niet bevoegd om een onderzoek op te starten over de slechte werking van de verkoopautomaat en stelt mevrouw B. de stappen voor die ze dient te ondernemen.

201906012

Mevrouw K. kon geen ticket kopen aan de Go-automaat aan Helmet omdat die defect was. Ze koopt haar ticket dus aan boord van de tram en betaalt 0,40 euro extra. Omdat de MIVB weigert deze som terug te betalen, richt ze zich tot de ombudsman. Hij bevestigt haar dat de MIVB geen tariefverschil terugbetaalt tussen een vervoerbewijs in voorverkoop en een vervoerbewijs dat aan boord wordt aangeschaft. Hij preciseert eveneens dat de ombudsman niet beschikt over een budget specifiek voor schadevergoedingen of terugbetalingen.

201906014

Per vergissing kocht de heer M. tegelijkertijd een NMBS-ticket en een Airport Line-kaart van de MIVB om zich naar de luchthaven te begeven. Hij vroeg zowel aan de MIVB als aan de NMBS om een van beide tickets terug te betalen, wat werd geweigerd door de beide maatschappijen. Hij richt zich tot de ombudsman van het spoor en tot de ombudsman van de MIVB om deze zaak te kunnen oplossen. De ombudsman bevestigt dat het antwoord van de MIVB in regel is met de commerciële afspraken van de maatschappij, met name dat vervoerbewijzen per prestatie niet terugbetaalbaar zijn.

201906015

Mevrouw S. richt zich in 1e lijn tot de ombudsdienst om de terugbetaling te krijgen van de geldstukken die ze had gestopt in een automaat zonder dat deze daarbij de gevraagde kaart afleverde. De ombudsman legt haar de grenzen uit van zijn bevoegdheden en bezorgt haar de gegevens van de dienst Klantenrelaties van de MIVB, die haar eventueel kan terugbetalen na het nodige onderzoek.

201907016

Mevrouw M. vraagt aan de ombudsman de terugbetaling van 2 ritten die zij was kwijtgeraakt toen zij probeerden te valideren, en ze vaststelde dat de poortjes niet werkten. In het station kreeg zij een document overhandigd dat het verlies van 2 ritten bevestigde, maar zij slaagt er niet in om een terugbetaling te verkrijgen. De ombudsman raadt hem aan om contact op te nemen met de klantendienst en geeft haar de link die ze nodig heeft om dat te doen.

201909004

De heer V. had, zo lijkt het erop, per vergissing de Mobib-kaart van zijn moeder opgeladen met *Airport Line*-trajecten die zij evenwel niet gebruikt; hij richt zich tot de ombudsdienst om deze 32 euro om te zetten in klassieke rittenkaarten. De ombudsman wijst hem de weg naar de dienst Klantenrelaties van de MIVB die deze vergissing ongetwijfeld zal rechtzetten.

201909006

De heer D. richtte zich vruchteloos tot een Kiosk om te klagen over het feit dat zijn kaart ten onrechte werd gedebiteerd met een tweede rit bij het verlaten van het station Kunst-Wet; de bediende van de MIVB had hem verteld dat hij niet gemachtigd is om de verloren rit te crediteren en hij richt zich daarom tot de ombudsman, die een technisch onderzoek gelast van de kaart. Na onderzoek blijkt dat de heer D. een tweede validatie had verricht een minuut na de eerste, waardoor een rit effectief ten onrechte werd gedebiteerd van zijn Mobib-kaart. De verloren rit zal onmiddellijk worden gecrediteerd op de kaart van de heer D., maar dit incident zal de ombudsman ertoe aanzetten om in een aanbeveling de notie vertragingstijd tussen 2 ingaves van een kaart in een ontwaardingstoestel te onderstrepen.

201909018

De heer H. heeft een Mobib-kaart, uitgegeven door De Lijn, waarop hij een MIVB-abonnement en een Villo-contract heeft geladen. Omdat zijn kaart niet goed meer werkt, gaat hij een duplicaat halen in "De Lijnwinkel" van Brussel-Noord, maar die is enkel geldig op het net van De Lijn. Hij vraagt aan de MIVB de terugbetaling van de 2 verloren weken. De MIVB weigert evenwel omdat zij niet kan ingrijpen op een kaart uitgegeven door een andere operator. De ombudsman, die daarover werd aangesproken door de heer H., kan enkel maar het standpunt van de MIVB bevestigen en raadt betrokkene aan om contact op te nemen met De Lijn om een commerciële geste te vragen vanwege deze maatschappij, omdat de kaart door haar werd uitgegeven.

201910010

Op aanraden van de loketbediende van de MIVB, richt mevrouw G. zich tot de ombudsdienst, omdat zij haar Mobib-kaart had opgeladen met 10 ritten voor een traject op 21 augustus, en ze vervolgens vaststelde, een maand later, dat de 9 resterende ritten op haar kaart waren verdwenen. De ombudsman vraagt aan de dienst Klantenrelaties om de kaart te analyseren om dit verhaal na te gaan, omdat hij zelf niet bevoegd is in dit stadium.

201910021

De ombudsdienst wordt aangesproken door mevrouw N. die 5 oudere vervoerbewijzen heeft teruggevonden waarvan de terugbetaling evenwel werd geweigerd omdat hun geldigheidstermijn (3 jaar) was verstreken. Op dit ticket is evenwel nergens een specifieke vervaldatum te controleren. Met dit argument vraagt de ombudsman aan de MIVB om de klant tegemoet te komen, die immers geen gebruik heeft gemaakt van de dienst die ze had aangekocht. De klantendienst geeft hetzelfde antwoord: mevrouw N. moet weten dat op het kasticket bij aankoop de start van de geldigheid van het vervoerbewijs wordt vermeld en de website preciseert bovendien dat de tickets 36 maanden geldig zijn. De MIVB blijft dus bij haar weigering tot terugbetaling. De ombudsman kan zich hier alleen maar bij aansluiten maar betreurt de weinig commerciële houding die alleen maar kan worden gerechtvaardigd door te stellen dat men hier heeft willen vermijden om een onrechtvaardigheid te creëren naar de klanten toe die hun informatie halen op de website en de regels respecteren.

201910024

Mevrouw L. valideerde in het sas van metrostation Pétillon waar ze zich op dat moment bevond met een kinderwagen, maar het poortje ging niet open. Ze duwde op de helpknop maar kreeg geen antwoord, ze valideerde daarop een tweede keer waarna een rit werd gedebiteerd. Ze had nog 2 minuten moeten wachten opdat ze zou worden beschouwd als zijnde in overstap. De ombudsman

raadt haar aan om zich te richten tot de dienst Klantenrelaties van de MIVB om de rit te kunnen recupereren die onrechtmatig van haar kaart werd afgehaald.

201910031

De heer P. klaagt bij de ombudsman over problemen op de lijnen 1 en 5 van de metro, problemen die ervoor gezorgd hebben dat de 2 betaalde en gevalideerde ritten niet werden gebruikt. De heer D. vraagt de terugbetaling ervan. Deze vraag in de 1e lijn behoort niet tot de bevoegdheden van de ombudsman; hij bezorgt de heer D. alle gegevens van de klantendienst.

201911011

De heer B. begaf zich 2 keer naar een loket van de MIVB om te klagen over een panne aan een verkoopautomaat in het station Louiza. Omdat hij daar niet echt goed werd onthaald, klaagt hij bij de ombudsman over het feit dat men weigert om hem de 2 gestorte bedragen terug te betalen terwijl hij eigenlijk nooit de tickets heeft ontvangen. De ombudsman neemt contact op met de dienst Klantenrelaties opdat die een technisch onderzoek zou kunnen uitvoeren op basis van de bijgevoegde bankuittreksels. Hij geeft de heer B. ook de gegevens door van deze dienst voor verdere opvolging.

201911023

De heer S. meldt op 29 november dat hij geen antwoord heeft gekregen van de MIVB naar aanleiding van zijn klacht die hij had ingediend op 21 november met betrekking tot de terugbetaling van 2 onterecht gedebiteerde ritten. De ombudsdienst stuurt het dossier door naar de dienst Klantenrelaties van de MIVB en verduidelijkt de heer S. tegelijkertijd dat de antwoordtermijn 10 werkdagen bedraagt en dat hij waarschijnlijk zeer binnenkort wel een antwoord zal krijgen.

201912001

Mevrouw S. diende een klacht in met betrekking tot het niet werken van 3 luchthaventickets. In een eerste fase antwoordde de dienst Klantenrelaties van de MIVB dat een omwisseling mogelijk was, maar de loketbediende tot wie ze zich richt weigert omdat de tickets vervallen waren. Omdat de geldigheidstermijn nergens vermeld staat op het ticket, richt mevrouw S. zich tot de ombudsdienst om in haar voordeel tussenbeide te komen. Maar de klantendienst blijft onbuigzaam. De regel wordt meegedeeld op de website van de MIVB en wordt daarom geacht gekend te zijn door alle gebruikers.

201912005

Mevrouw L. diende haar Mobib-kaart verschillende keren aan te wenden aan de ontwaardingsstoestellen om het station Georges Henri te kunnen verlaten. Ze vreest nu dat er verschillende ritten van haar kaart zijn afgegaan, hetgeen ook juist blijkt te zijn na onderzoek van de historiek van de validaties verricht door een MIVB-verkooppunt. Ze richt zich tot de ombudsdienst die haar doorverwijst naar de dienst Klantenrelaties die haar de verloren ritten zal kunnen terugbezorgen.

201912014

Mevrouw F. botste op een weigering tot terugbetaling van de *luchthaventickets* die werden aangekocht in 2016. Deze tickets hebben immers een beperkte geldigheidstermijn van 3 jaar. Ze betwist deze maatregel bij de ombudsman: nergens staat de geldigheidsduur vermeld en deze termijn heeft volgens haar dan ook geen enkele zin. De ombudsdienst schaart zich achter de argumenten van mevrouw F. om deze regel te betwisten, die enkel en alleen maar te zien is op de website van de MIVB, maar niet vermeld staat op de verkochte producten. De ombudsman voegt eraan toe dat de MIVB geen nadeel ondervindt, omdat de dienst ook niet werd verleend. Bovendien zou men door deze vervallen tickets te vervangen, ook een klant aan boord kunnen houden. Tot slot zou de omwisseling of terugbetaling beperkt zijn in de tijd, omdat de nieuwe tickets voortaan wel een geldigheidsdatum hebben. Maar de MIVB blijft deze terugbetaling weigeren en de ombudsman kan de klant, tot zijn grote spijt, alleen maar van deze strenge houding op de hoogte brengen.

21310 - Niet gevalideerd

201901001

De heer D. schrijft dat zijn dochter werd gecontroleerd en bekeurd. Hij legt uit dat ze in Leuven studeert en ze haar abonnement niet zo vaak meer gebruikt. Maar op basis van die argumenten kan de ombudsman hem niet helpen, want had ze gevalideerd toen ze opstapte op bus 49, dan zou ze gemerkt hebben dat haar schoolabonnement was vervallen en had ze dus gewoon een ticket kunnen kopen bij de chauffeur. Hij brengt de heer D. daarvan op de hoogte en sluit zijn dossier af.

201901002

De heer H. schrijft een brief naar de ombudsman omdat hij werd bekeurd, zo legt hij uit, terwijl hij een jaarabonnement heeft, betaald door zijn werkgever. Na even zijn licht te hebben opgestoken bij de MIVB, verneemt de ombudsman dat dit jaarabonnement inderdaad sinds 1/1/2019 bestaat, maar dat het pas door de reiziger werd geactiveerd na de vaststelling van de controleur. Bovendien beledigde de heer H. de controleur, die dat dan ook in zijn PV heeft vermeld. De heer H. heeft bovendien nog 5 onbetaalde toeslagen uitstaan. In die omstandigheden weigert de MIVB om de toeslag te schrappen en de ombudsman brengt de heer H. daarvan op de hoogte.

201901003

De heer L. werd bekeurd om 16.08 uur terwijl hij om 16.07 uur had gevalideerd. De medewerker meent dat de heer L. pas valideerde toen hij zag dat er werd gecontroleerd. Maar de ombudsman stelt de minuut tijdsverschil vast en kan daarom dit argument niet volgen. Hij wendt zich tot de dienst Inbreuken, die er uitzonderlijk in toestemt om de toeslag te schrappen.

201901005

Mevrouw D. vergat haar vervoerbewijs te valideren en werd bekeurd. Ze had graag gewild dat de ombudsman haar zaak bepleit bij de dienst Inbreuken van de MIVB. Maar de ombudsman kan de MIVB niet overtuigen omdat mevrouw D. meende dat ze niet diende te ontwaarden in het station Anneessens waar de poortjes open staan. Hij kan enkel meer duidelijkheid verschaffen omtrent de omstandigheden van de bekeuring en herinnert mevrouw D. eraan dat ze steeds moet valideren wanneer ze in het voertuig stapt of van zodra ze zich bevindt in een gecontroleerde zone, zelfs met openstaande poortjes.

201901006

Tijdens een controle op de bus werd mevrouw C. bekeurd, terwijl ze toch zegt haar vervoerbewijs op correcte wijze gevalideerd te hebben. De dienst Inbreuken van de MIVB weigerde de toeslag te annuleren en de ombudsman antwoordt dat de reiziger steeds verantwoordelijk is voor de correcte validatie van zijn vervoerbewijs, hetgeen duidelijk wordt aangegeven met een geluids- en visueel alarm tijdens de ontwaarding.

201901009

Mevrouw R. betwist de inbreuk die haar wordt verweten, omdat zij al verschillende jaren een jaarabonnement heeft. Groot was ook haar verbazing toen ze een brief kreeg van een gerechtsdeurwaarder; daarvoor had zij nooit enige briefwisseling gekregen van de MIVB. Na een korte navraag bij de dienst Inbreuken, blijkt dat mevrouw R. op 22 oktober werd gecontroleerd, terwijl haar abonnement op 10 oktober was vervallen. Omdat het incident dateert van 2017, kan de ombudsdienst dit dossier niet meer behandelen. De termijn om dat te kunnen doen, was immers ruimschoots overschreden.

201901013

Mevrouw P. wilde een vervoerbewijs kopen aan de halte Arsenaal, in de richting van Montgomery. Omdat de GO-automaat al geruime tijd defect is, beslist de klant om de tram te nemen tot aan het

station Montgomery en daar dan over te stappen. Ze wordt gecontroleerd bij aankomst in het station, maar de controleur, die op de hoogte is van het probleem met de verkoopautomaat, zegt haar om bezwaar aan te tekenen bij de ombudsman, wat ze ook doet. De ombudsdienst legt het probleem uit aan de dienst Inbreuken van de MIVB door erop te wijzen dat mevrouw P. een regelmatig gebruiker is en dat ze helemaal niet de intentie had om te frauderen, een argument dat de MIVB aanvaardt. De toeslag van 107 euro wordt teruggebracht tot 10 euro voor administratieve kosten; de ombudsman brengt mevrouw P. daarvan op de hoogte.

201901014

Mevrouw M. is maatschappelijk assistente van het winterplan van het Rode Kruis. Zij intervenueert voor een dakloze die regelmatig afspraak heeft in een medisch centrum. Deze dakloze ontvangt vervoerbewijzen van de MIVB om daar naartoe te kunnen gaan, maar vergat ze op een dag en werd daarvoor bekeurd. Hij is in staat om de toeslag van 107 euro te betalen in schijven van 5 euro, maar de MIVB heeft niet positief geantwoord op zijn voorstel. De dienst Inningen legt uit aan de ombudsman dat de MIVB alleen maar een formule van 5 stortingen over 5 maanden aanvaardt vanwege boekhoudkundige organisatorische redenen. Het dossier zal dus worden gestuurd naar het kantoor van gerechtsdeurwaarders Moderero omdat het Rode Kruis geen budget heeft voor dit soort uitgaven.

201901015

De heer T. vraagt de tussenkomst van de ombudsman omdat hij geprobeerd heeft, zo zegt hij, om vervoerbewijzen te bemachtigen aan 2 verschillende automaten, evenwel zonder succes. Hij nam daarop de tram zonder vervoerbewijs en werd gecontroleerd. Omdat de ombudsman in dit dossier als 1e werd aangesproken, raadt hij de heer T. aan om het probleem eerst aan te kaarten met de dienst Inbreuken van de MIVB, waaraan hij het dossier overmaakt.

201901016

De heer S. werd bekeurd omdat zijn Jump-kaart niet correct werd gevalideerd in het station Delacroix. De heer S. argumenteert dat er in dit station geen poortjes zijn, die, volgens hem, het bewijs zijn van validatie. De ombudsdienst probeert in zijn voordeel tussenbeide komen, maar de MIVB weigert, omdat de reiziger verantwoordelijk is voor de goede validatie van zijn vervoerbewijs en hij zich daar moet van vergewissen door te letten op de licht- en geluidssignalen van de ontwaarder.

201901018

De heer M. werd op 12 januari gecontroleerd en werd daarbij bekeurd. Hij bevestigt evenwel dat hij geabonneerd is en weigert de toeslag van 214 euro te betalen, die van toepassing is wanneer ze betrekking heeft op een tweede inbreuk in 24 maanden. Hij betaalt de administratieve toeslag van 10 euro en ontvangt een herinnering voor het saldo van 204 euro. Hij richt zich tot de ombudsdienst die hem aanraadt om een attest te vragen aan de NMBS, de operator die hem een NMBS-MIVB-combiabonnement heeft afgeleverd, met 7 januari als ingangsdatum. De ombudsman ontvangt enkele dagen later het document en bezorgt dat aan de dienst Inbreuken van de MIVB, die vaststelt dat de heer M. inderdaad geabonneerd is en hij dus 10 euro administratieve boete dient te betalen. En omdat dat bedrag betaald is, klasseert de MIVB het dossier.

201901020

De heer H. vraagt de tussenkomst van de ombudsdienst omdat hij werd bekeurd omdat hij pas zou hebben gevalideerd toen er een controle aan de gang was; hij betwist dat hier fraude in het spel is. De dienst Inbreuken weigert de toeslag kwijt te schelden omdat de klager opgestapt was aan de halte Churchill en ruimschoots de tijd had om zijn vervoerbewijs te ontwaarden voordat hij zou aankomen aan de halte Cavell: het voertuig was immers een voertuig met grote capaciteit en was zeker niet overvol. De ombudsman legt hem het standpunt uit van de MIVB en raadt hem aan om de gevraagde toeslag te betalen.

201901022

De heer L. richt zich tot de ombudsdienst omdat hij een boete heeft gekregen, naar alle waarschijnlijkheid omdat hij zijn vervoerbewijs heeft gevalideerd wanneer hij merkte dat een controleur op komst was; hij verdedigt zich door te stellen dat zijn vervoerbewijs geldig was en was gevalideerd op het ogenblik van de controle. In een poging hem te verdedigen naar de MIVB toe, vraagt de ombudsman hem aan welke halte hij is opgestapt en aan welke halte hij werd gecontroleerd. Een antwoord blijft uit, waarop de ombudsman het dossier sluit.

201901026

Mevrouw E. erkent met bus 38 te zijn meegereden zonder vervoerbewijs; ze wou een ticket kopen bij haar aankomst in station Troon maar werd gecontroleerd op de bus. De ombudsdienst analyseert alle voorgelegde elementen maar vindt geen enkel argument om de MIVB van standpunt te doen veranderen omdat de maatschappij meent dat de reiziger zijn reis dient voor te bereiden; het feit geen gebruik te kunnen maken van een kredietkaart is geen rechtvaardiging om te reizen zonder vervoerbewijs. De ombudsman raadt aan om het afbetalingsplan op te volgen dat wordt voorgesteld door de MIVB, rekening houdend met de sociale situatie van mevrouw E., zoals beschreven in haar briefwisseling aan de MIVB.

201901029

De heer C. roept de hulp in van de ombudsdienst omdat zijn 4 kinderen die school lopen in Antwerpen en die een schoolabonnement hebben van De Lijn, werden bekeurd in het station Weststation. Bij het opstappen aan Erasmus beweren zij dat een personeelslid van de MIVB de poortjes voor hen heeft geopend, omdat die niet reageerden op de kaart van een andere operator. De ombudsman intervineert bij de dienst Inbreuken van de MIVB om de goede trouw te bepleiten van deze adolescenten, maar de MIVB blijft evenwel bij haar standpunt omdat geen enkele medewerker van de MIVB zou hebben toegestaan om door de poortjes te lopen. De ombudsman brengt de heer C. ervan op de hoogte dat de toeslagen betaald moeten worden maar hij zal opnieuw een aanbeveling formuleren om de analyse van gelijkaardige dossiers op een meer menselijke manier te laten gebeuren.

201902002

Mevrouw S. ontving een proces-verbaal voor een niet-gevalideerde meerrittenkaart. Ze probeert een tussenkomst te regelen bij de ombudsdienst met de bewering dat de ontwaarders buiten dienst waren. Jammer genoeg kan ze geen voertuignummer geven waar ze haar kaart zou hebben gevalideerd waardoor het dus onmogelijk is voor de MIVB om na te gaan of de ontwaarders al dan niet functioneerden. Hoe dan ook, de MIVB antwoordt dat, indien een toestel niet zou werken, de reiziger gebruik dient te maken van een validatieterminal in het voertuig. De toeslag blijft gehandhaafd en de ombudsman brengt mevrouw S. op de hoogte.

201902004

Mevrouw B. werkt voor een instelling met maatschappelijk karakter in Lummen en schrijft voor 2 niet-begeleide minderjarige vluchtelingen die een bus van de MIVB hebben gebruikt met een Mobib-kaart van De Lijn en die daarvoor werden bekeurd. De ombudsman bepleit hun zaak bij de dienst Inbreuken van de MIVB met de uitleg dat betrokkenen begrijpelijkerwijze nog niet vertrouwd zijn met de subtiliteiten van het openbaar vervoer in België en ook het verschil niet echt kennen tussen De Lijn en de MIVB. Maar de dienst Inbreuken argumenteert dat, wanneer ze hun kaart zouden hebben gevalideerd, ze gemerkt zouden hebben dat ze niet geldig was. De ombudsman deelt mevrouw B. mee dat MIVB niet wenst terug te komen op haar standpunt, met de uitleg dat de kaarten worden geleverd aan de instellingen die jongeren begeleiden in een precare situatie en dat deze er moeten op toezien dat, wanneer ze deze kaarten ter beschikking stellen, ze ook moeten uitleggen hoe ze precies gebruikt moeten worden. De ombudsman legt ook nog uit dat er een afbetalingsplan kan worden gevraagd aan de MIVB.

201902009

Nadat hij bekeurd is geweest en er niet is in geslaagd om zijn verhaal te doen bij de dienst Inbreuken, vertrouwt de heer O. zijn dossier toe aan de ombudsman. Die merkt op dat de feiten dateren van november 2018 en dat zijn termijn voor tussenkomst ondertussen is verstreken, maar hij zal het dossier toch onderzoeken. Na onderzoek, antwoordt hij de heer O. dat deze laatste werd bekeurd omdat hij zijn kaart niet had gevalideerd wanneer hij opstapte in het voertuig, maar later, nadat hij was gaan zitten en het voertuig reeds aan de volgende halte was aangekomen. Hij raadt hem aan om de bekeuring te betalen om te vermijden dat er nog allerlei kosten zouden worden toegevoegd aan de toeslag.

201902010

De heer L. kreeg op 18 januari een tweede toeslag aangesmeerd in minder dan 2 jaar en krijgt nu een boete van 214 euro gepresenteerd. De dienst Inbreuken weigerde de toeslag kwijt te schelden, waarop de heer L. zich tot de ombudsman richt. Maar deze heeft eigenlijk geen argumenten om de heer L. te verdedigen. Hij werd immers bekeurd omdat de controleurs hadden gezien dat hij zijn vervoerbewijs valideerde, dus geruime tijd nadat hij was opgestapt. De ombudsman brengt de heer L. daarvan op de hoogte en raadt hem aan om de toeslag te betalen.

201902012

De heer B. schrijft voor een vriendin die werd bekeurd, mevrouw T. Omdat mevrouw T. hem op dat moment een dienst verleende tijdens de rit waarvoor zij werd bekeurd, had hij aan de MIVB gevraagd om de toeslag te betalen en die op zijn naam te brengen. Uiteraard kunnen noch de MIVB noch Modero een dergelijke verrichting uitvoeren. De heer B. vroeg betalingsfaciliteiten aan Modero, dat door de MIVB belast is met inning. Deze faciliteiten werden toegestaan, waarmee de ombudsman heel erg is opgezet.

201902016

De heer D. had een probleem met het inlezen van zijn NMBS-MIVB-abonnement, maar enkel aan de ontwaarders van de MIVB; omdat hij daarop verplicht was geweest om een ticket te kopen, vraagt hij daarvan de terugbetaling aan de MIVB, die evenwel weigert. De ombudsman bij wie de heer D. is komen aankloppen, kan enkel bevestigen dat de MIVB geen een- of meerrittenkaarten terugbetaalt, maar stelt, in voorkomend geval, een gelijkwaardig vervoerbewijs voor, hetgeen de heer B. weigerde. De ombudsman stelt de heer B. voor om deze commerciële geste toch te aanvaarden omdat een nieuwe kaart 3 jaar geldig is, en hij op die manier ook kan reizen met een derde persoon.

201902017

Mevrouw V. werkt in het UZ in Jette en wilde daar voor het eerst naartoe met de nieuwe lijn 9. Ze kijkt op Google waar ze de informatie "Tramticket" terugvindt maar heeft niet in de gaten dat dit een applicatie is van De Lijn. Ze is dus niet in orde wat haar vervoerbewijs betreft, en krijgt een bekeuring. Ze richt zich tot de ombudsman om te vermijden dat ze een boete van 107 euro moet betalen. De ombudsman beschrijft de context aan de dienst Inbreuken van de MIVB die toegeeft dat hier geen intentie in het spel was om te frauderen en de toeslag terugbrengt tot het bedrag van een ticket, zijnde 2,5 euro.

201902020

Mevrouw D. wordt gecontroleerd in de metro. Ze kocht een kaartje voor 2,10 euro maar één van haar dochters die met haar meereisde, was haar schoolabonnement vergeten op school, terwijl het andere kind haar schoolabonnement wel bij had. Mevrouw D. koopt een ticket voor haar, maar vergeet om er een te kopen voor haar dochter zonder abonnement. Tijdens een controle, een beetje later, dient mevrouw B. haar identiteitskaart te geven en krijgt ze een boete, terwijl ze een ticket heeft, en haar dochter zonder abonnement wordt aanzien als zijnde in regel. Ze betwist haar bekeuring bij de dienst

Inbreuken van de MIVB en vervolgens bij de ombudsman. Deze slaagt erin om aan te tonen dat de controleur een vergissing heeft begaan bij de gegevensinvoer waarbij de identiteitskaart van mevrouw D. werd gebruikt om haar te identificeren als zwartrijdster, terwijl zij dacht dat ze haar identiteitskaart afgaf om haar dochter te identificeren, die haar identiteitskaart was vergeten (die zat namelijk bij haar abonnement). Na onderzoek door de dienst Inbreuken wordt de toeslag van mevrouw D. geschrapt en wordt de toeslag van haar dochter Juliette teruggebracht tot 10 euro, voor het vergeten van haar abonnement.

201902021

Mevrouw C. stapt af in het station Beurs waar ze zoals gebruikelijk haar Mobib-kaart herlaadt. Door renovatiewerken in dit station, vond ze de verkoopautomaat niet meteen terug en mevrouw C. had ook geen geld bij om een andere kaart te kopen bij de bestuurder. Omdat ze tijdens haar rit werd bekeurd, legt ze de omstandigheden van de inbreuk uit aan de MIVB, die evenwel de toeslag in stand houdt. De ombudsman, aan wie dit dossier werd toevertrouwd, probeert aan te tonen dat de aan de gang zijnde werkzaamheden een van de redenen zijn waarom mevrouw C. geen vervoerbewijs had kunnen kopen. Maar de MIVB is van mening dat mevrouw C. evenwel een kleine som geld had moeten voorzien om een kaart te kopen bij de bestuurder. De ombudsman raadt mevrouw C. aan om het bedrag te betalen en sluit het dossier af.

201902022

De heer K. bevestigt aan boord te zijn gestapt van tram 44 samen met een team van controleurs; hij valideerde zijn Mobib-kaart waar ze bij stonden en er werd een proces-verbaal opgesteld tegen hem. Omdat de MIVB weigerde om de omstandigheden van de interpellatie in overweging te nemen, vraagt hij hulp aan de ombudsdienst, die verschillende mails stuurt naar de dienst Inbreuken van de MIVB. Die stopt zich echter weg achter het verslag van de controleur die noteerde dat meneer K. heel duidelijk zijn kaart pas valideerde toen de controle werd aangekondigd. Er zit maar een minuut tussen de validatie en het proces-verbaal, wat de MIVB sterkt in haar standpunt van "valideren bij het zien van de controle". De ombudsman heeft jammer genoeg geen enkel argument om het standpunt van de MIVB te wijzigen en kan de heer K. alleen maar aanraden om de 107 euro boete te betalen.

201902023

De heer E. richt zich tot de ombudsdienst omdat hij de kosten voor de gerechtsdeurwaarder betwist ten belope van verschillende honderden euro's die worden geëist door Modero en die werden bevestigd door een rechterlijke beslissing. De ombudsman dient zich onbevoegd te verklaren omdat deze inbreuken al enkele jaren oud zijn en het dossier werd doorgegeven aan het gerecht. De ombudsman brengt de heer K. daarvan op de hoogte en geeft zijn verzoek door aan de dienst Inningen van de MIVB voor een eventuele opvolging.

201902024

Mevrouw D. stapt op op tram 8 aan de halte Ten Reuken, zonder na te gaan of ze haar Mobib-kaart wel bij zich had. Wanneer ze tot de vaststelling komt dat zij van handtas had gewisseld en ze dus geen vervoerbewijs bij had, richtte zich tot de bestuurder wanneer die stopt aan de halte Valkerij waar de controleurs opstappen. Omdat zij een proces-verbaal kreeg aangesmeerd omdat ze geen vervoerbewijs bij zich had, richt ze zich tot de ombudsdienst. Die herinnert er haar evenwel aan dat ze steeds haar kaart moet valideren wanneer ze opstapt en, wanneer ze haar kaart is vergeten, ze zo snel mogelijk naar de bestuurder moet toestappen om de zaak in orde te maken. De MIVB kan geen rekening houden met allerlei redenen waarom een reiziger niet heeft gevalideerd en dus is meegereisd zonder te betalen. De ombudsman geeft haar nog mee dat zij, indien nodig, betalingsfaciliteiten kan aanvragen.

201903001

Mevrouw I. schrijft naar de ombudsman omdat haar tante, mevrouw D., werd bekeurd aan de halte

Park nadat ze was opgestapt aan de halte Paleis. Mevrouw D. ging naar haar nicht toe, mevrouw I, die zich reeds in het voertuig bevond. De controleurs laten mevrouw D. afstappen om het PV op te stellen en mevrouw I. stapt af met haar tante. Door de onverzettelikheden van de controleurs probeert mevrouw I. uit te leggen dat haar tante volledig in orde is, maar een van de controleurs zag haar valideren toen de controles waren gestart. Mevrouw D. heeft geen identiteitsdocumenten bij en de politie moet tussenbeide komen om haar identiteit vast te stellen. Mevrouw I. verzet zich tegen de controle en er ontstaat een stevige woordenwisseling, waarbij mevrouw I. zich beledigd en genegeerd voelt. Volgens haar luisteren de controleurs niet naar haar, terwijl ze probeert uit te leggen dat haar tante in orde is. Het incident neemt nog in hevigheid toe, maar mevrouw D. wordt bekeurd en richt zich enkele dagen later tot de ombudsman. Die probeert de nabijheid van de haltes als argument aan te voeren, maar de dienst Inbreuken baseert zich op de vaststellingen die het beëdigde personeelslid heeft genoteerd in zijn verslag. De ombudsman beveelt aan dat de controleurs zich meer bewust zouden zijn van het effect dat hun houding kan hebben op de reizigers en sluit zijn dossier af door mevrouw I. ervan op de hoogte te brengen dat de MIVB weigert om de toeslag kwijt te schelden.

201903002

Mevrouw V. kocht een 5-rittenkaart aan omdat zij een stage volgt bij de Europese Commissie. Ze zegt haar vervoerbewijs gevalideerd te hebben in het Weststation, samen met haar collega. Maar naar alle waarschijnlijkheid heeft zij niet correct gevalideerd omdat ze te snel passeerde, waardoor ze werd bekeurd aan Schuman toen ze de metro verliet met als reden: *niet-gevalideerd vervoerbewijs*. Ze vraagt aan de ombudsman om tussenbeide te komen, en deze neemt contact op met de dienst Inbreuken voor een analyse van de poortjes aan het Weststation. Deze poortjes functioneerden normaal bij de passage van mevrouw V. en bovendien kon de dienst Inbreuken geen poging waarnemen tot validatie van harentwege. De ombudsman heeft geen argumenten om de annulatie te vragen van deze boete en deelt mee aan mevrouw V. dat de toeslag in stand wordt gehouden, omdat de reiziger verantwoordelijk is voor de goede validatie van zijn kaart.

201903006

Mevrouw G. is samen met haar zoon opgestapt op tram 81 en toonde hem hoe hij moest valideren; het was de eerste keer dat hij gebruik maakte van zijn splinternieuwe Mobib-kaart. Mevrouw G. valideerde vervolgens haar kaart net voor aankomst aan de volgende halte, die zich zeer dichtbij bevond. De controleur was van mening dat zij pas had gevalideerd toen zij zag dat er een controle aan de gang was en gaf haar dan ook een bekeuring. De ombudsman pleit in het voordeel van mevrouw G. door te argumenteren dat beide haltes zeer dicht bij elkaar zijn gelegen, kwestie van slechts enkele seconden. Omdat zij haar zoon eerst liet valideren alvorens zelf te valideren, aanvaardt de dienst Inbreuken dat haar eigen validatie een aantal extra seconden in beslag nam en annuleert bijgevolg de toeslag.

201903007

Toen zij een brief ontving van de gerechtsdeurwaarders van Modero met betrekking tot een boete van meer dan 3 jaar geleden, vroeg mevrouw L. de ombudsman om in haar voordeel tussenbeide te komen. Omdat de feiten al meer dan 3 jaar oud zijn, is de ombudsman niet bevoegd. Hij geeft het dossier door aan de dienst Inbreuken voor verder gevolg. Nu blijkt dat mevrouw L. drie verschillende dossiers lopen heeft bij Modero. De ombudsman sluit het verzoek af dat hij heeft gekregen.

201903011

Mevrouw O. werd bekeurd omdat haar kaart de vervaldatum had bereikt. Ze vraagt aan de ombudsman om in haar voordeel tussenbeide te komen, maar deze kan haar niet helpen want door te valideren in het voertuig had ze moeten zien dat haar kaart niet geldig was. Ze had dan een ticket moeten kopen bij de bestuurder. Hij brengt mevrouw O. hiervan op de hoogte.

201903012

De heer T. schrijft voor de heer R., een student uit Colombia, die voor de 2e keer in enkele maanden tijd werd bekeurd voor het niet valideren van zijn vervoerbewijs en moet dus een bedrag betalen van 214 euro. Omdat de heer R. zich sindsdien een abonnement heeft aangeschaft, vraagt hij of het mogelijk is om het bedrag van de toeslag te verminderen. De ombudsman antwoordt dat het bedrag van de toeslagen wordt bepaald via Besluit van het Brussels Gewest en dat het bedrag niet kan worden herzien. Maar de MIVB aanvaardde wel de spreiding van de betaling en de ombudsman brengt de heer T. daarvan op de hoogte.

201903015

De heer K. denkt dat hij niet bekeurd had mogen worden omdat hij beschikt over een geldig vervoerbewijs, zo zegt hij aan de ombudsman. De MIVB weigerde om de toeslag te annuleren, omdat zijn kaart niet werd gevalideerd in het voertuig. De ombudsman legt hem uit dat de validatie het mogelijk maakt om een rit te debiteren van de kaart die hij koopt. De kaart is enkel geldig mits validering bij het opstappen in een voertuig.

201903016

Mevrouw V. vergat haar vervoerbewijs toen zij haar huis verliet. Omdat ze op het net circuleerde zonder ticket, kreeg ze een boete en probeert zij de MIVB nu te overtuigen om deze boete te annuleren. Door de weigering van de MIVB richt ze zich nu tot de ombudsman, maar ook hij kan haar niet helpen, want hij weet dat de MIVB vergeetachtigheid niet ziet als een geldige reden om gratis te reizen op haar lijnen.

201903018

Mevrouw L. schrijft omdat zij een herinneringsbrief heeft ontvangen voor de betaling van de toeslag van haar dochter die zij de dag ervoor evenwel had betaald. Na controle brengt de ombudsman haar ervan op de hoogte dat haar betaling goed en wel is toegekomen en deze de herinneringsbrief dus heeft gekruist.

201903019

Omdat zij zich niet goed voelde, ging mevrouw M. zitten meteen nadat ze was opgestapt in de bus en valideerde ze toen die aankwam aan de volgende halte, waar de controleurs aan boord zijn gegaan. Ze kreeg een boete aangesmeerd, die ze onrechtvaardig vindt, omdat zij helemaal in orde was met de validatie. De MIVB weigert evenwel terug te komen op haar beslissing, zelfs wanneer de ombudsman vraagt om dit dossier opnieuw te bekijken, omdat de controleurs hadden gezien hoe zij haar kaart valideerde. De MIVB herinnert eraan dat de validatie dient te gebeuren op het ogenblik waarop een reiziger in het voertuig stapt.

201903021

Wanneer hij opstapte op bus 71 aan terminus De Brouckère, valideerde de heer M., correct naar eigen zeggen, zijn vervoerbewijs. Dat lijkt evenwel niet het geval te zijn omdat hij iets later werd geverbaliseerd. Hij vraagt aan de ombudsman om tussenbeide te komen. Deze laatste neemt contact op met de dienst Inbreuken en neemt de argumentatie van de heer M. over: de bus was aan het vertrekken aan de terminal en het kon best zijn dat de ontwaardingstoestellen even niet werkten. Bovendien, omdat hij net zijn kaart opnieuw had geladen, kon hij in de veronderstelling zijn dat hij in orde was toen hij valideerde. Deze redenen zijn voldoende om de dienst Inbreuken te overtuigen van de goede trouw van de heer M. die zijn boete teruggebracht ziet tot 10 euro.

201903029

De heer S. heeft al verschillende jaren een abonnement, maar op 17 maart had hij niet in de gaten dat zijn abonnement vervallen was. Hij werd gecontroleerd en voor het eerst in zijn leven ook bekeurd. Hij richt zich tot de ombudsman om uit te leggen dat hij een trouwe gebruiker is van het Brusselse

openbaar vervoer en dat hij zijn nieuwe abonnement reeds heeft aangekocht. De dienst Inbreuken van de MIVB heeft oren naar deze argumentatie en aanvaardt om de toeslag terug te brengen tot 10 euro, het bedrag dat verschuldigd is in het geval iemand zijn abonnement vergeet.

201903033

Mevrouw E. schrijft naar de ombudsman omdat zij werd bekeurd. Ze bevestigt dat er een probleem is met haar kaart. Na onderzoek door de diensten van de MIVB, verneemt de ombudsman dat deze kaart geldig is, maar ze niet correct werd herladen. De ombudsman heeft geen argument om tussenbeide te komen, omdat de klant er moet op toezien dat zijn kaart op geldige wijze is herladen om te kunnen reizen op de lijnen van de MIVB.

201903035

De ombudsman stuurt naar de dienst Inbreuken de mail door van mevrouw E. die werd bekeurd. Ze had haar ticket weggegooid alvorens zij het station Brussel-Noord verliet en kon dus niet meer langs de poortjes. De ombudsman wordt hier in 1e lijn aangesproken en kan in dit stadium niet tussenbeide komen.

201903036

De heer P. wordt bekeurd op de tram om 17 uur 47 terwijl hij zijn vervoerbewijs om 17 uur 45 had gevalideerd. De dienst Inbreuken van de MIVB was niet bereid om de bekeuring te herzien en hij richt zich vervolgens tot de ombudsman. Die argumenteert dat het motief van de inbreuk "niet-geldige meerrittenkaart" niet correct is, vermits de heer T. in orde was. De MIVB stemt erin toe om de toeslag terug te brengen tot 10 euro bij wijze van administratieve kosten, te betalen binnen de 5 dagen. De heer T. is gelukkig met deze afloop.

201903037

De heer B. betwist bij de ombudsdienst de verbalisering die hem te beurt is gevallen. Hij legt uit dat hij er zeker van is dat hij zijn kaart heeft gevalideerd in station De Brouckère, alvorens in het metrostapel te stappen. De ombudsman kan hem evenwel niet helpen in de 1e lijn, en geeft hem de nodige informatie om contact op te nemen met de dienst Inbreuken van de MIVB. Hij vermeldt er evenwel bij dat de MIVB onverbiddelijk is, omdat de maatschappij er vanuit gaat dat de reiziger verantwoordelijk is voor de goede validatie van zijn rittenkaart.

201904001

Mevrouw G. schrijft voor een personeelslid van haar bedrijf dat werd bekeurd, terwijl het bedrijf, dat wordt gesubsidieerd door de Federatie Wallonië-Brussel, sinds 1 september 2018 de vervoerbewijzen terugbetaalt. Voorheen maakte de persoon in kwestie gebruik van het abonnement dat werd betaald door zijn vorige werkgever en dat nog geldig bleef tot 31 december 2018. In maart 2019 werd betrokkene bekeurd omdat die geen vervoerbewijs had gekocht (terugbetaalbaar door zijn nieuwe werkgever), en reisde dus met een vervallen abonnement evenwel in de overtuiging dat het nog steeds geldig was. De ombudsman heeft geen enkel argument om deze persoon te verdedigen, omdat hij gedurende deze periode van 3 maanden toch wel had moeten kunnen vaststellen dat zijn vervoerbewijs niet meer geldig was.

201904004

Mevrouw A. werd bekeurd op 3 april, op het einde van de dag, en schrijft onmiddellijk naar de ombudsman waarbij zij de precieze omstandigheden uit de doeken doet die kunnen verklaren waarom zij haar vervoerbewijs had verward met dat van haar kind. De ombudsman antwoordt dat hij in dit stadium niet kan tussenbeide komen, omdat de MIVB haar dossier nog niet heeft behandeld. Hij legt haar uit dat, indien zij een abonnement heeft dat in orde is, de toeslag zal worden teruggebracht tot een bedrag van 10 euro.

201904005

De heer C. werd bekeurd omdat hij zijn vervoerbewijs had gevalideerd terwijl de controle aan de gang was. Hij legt uit dat hij niet de tijd had om te valideren omdat hij aan het telefoneren was. De ombudsman legt hem uit dat hij geen argument heeft dat hij kan aanvoeren om hem te verdedigen, omdat de MIVB onverbiddeijk is als het gaat om de verplichting om onmiddellijk te valideren wanneer iemand in haar voertuigen stapt.

201904006

De ombudsman krijgt een brief van de heer C., waarvan de echtgenote werd bekeurd voor een bedrag van 408 euro, omdat zij reisde met het vervoerbewijs op naam van haar echtgenoot, dat gelukkig enkel was geladen met tickets per prestatie. En dat is een geluk, want het is op basis van dit argument, en omdat de kaart werd gevalideerd en er dus een reis werd betaald, dat de dienst Inbreuken aanvaardt om de toeslag te schrappen. De dienst dringt er wel op aan dat de echtgenote van de heer C. haar eigen vervoerbewijs koopt om in de toekomst dergelijke misverstanden te vermijden.

201904008

De heer E. legt aan de ombudsman uit dat hij zopas voor de 2e keer in nog geen 2 jaar werd bekeurd, deze keer omdat hij dringend naar het ziekenhuis moest en hij niet meteen een verkoopautomaat vond. De ombudsman vraagt hem meer informatie aangaande de plaats, de datum en de redenen van die medische urgentie, maar omdat hij geen antwoord kreeg, klasseert hij het dossier.

201904009

De heer B. werd bekeurd: de terminal van het controlerende personeelslid kon zijn kaart niet lezen en het proces-verbaal vermeldt "zonder vervoerbewijs" terwijl de heer D. stelt dat hij op geldige wijze had gevalideerd bij het opstappen. De ombudsman slaagt er niet in om de dienst Inbreuken te overtuigen van de goede trouw van de heer D. omdat de klant had moeten zien dat zijn geldigheid verlopen was en hij een kaart had moeten kopen bij de chauffeur.

201904013

De MIVB gaf de heer D. een boete van 107 euro omdat hij zich in een gecontroleerde zone zonder vervoerbewijs bevond. In werkelijkheid was hij van huis komen aangesneld om zijn vrouw haar abonnement te geven die dat vergeten was en die net werd bekeurd. Daardoor bevond hij zich in de gecontroleerde zone met het vervoerbewijs van zijn echtgenote, wat een boete oplevert van 408 euro. De MIVB sluit dit dossier af op basis van de betaling van 107 euro voor meneer en van 10 euro voor mevrouw. De ombudsman slaagt er niet in om verzachtende omstandigheden te laten inroepen en is eveneens verplicht om dit dossier af te sluiten.

201904014

Mevrouw T. schrijft voor haar zoon K. die werd bekeurd omdat hij zijn Event Pass-etiket niet had gevalideerd. Dit vervoerbewijs is slechts een enkele dag geldig omdat het gelinkt is aan een evenement zoals een concert,... Mevrouw T. kreeg geen gelijk bij de dienst Inbreuken van de MIVB en richt zich tot de ombudsdienst. Deze slaagt erin om de MIVB ervan te overtuigen dat, omdat dit bijzondere vervoerbewijs was gedateerd op de dag van het evenement waarvan sprake, het niet geldig is op een andere dag en dat de toeslag die hier betaald moet worden, er een is voor het niet valideren van een abonnement. De MIVB volgt deze argumentatie en sluit het dossier af op basis van de betaling van 10 euro, betaling die reeds was uitgevoerd. De ombudsman brengt mevrouw T. daarvan op de hoogte.

201904016

Mevrouw K. heeft talloze mails verstuurd naar de ombudsdienst en naar de dienst Inbreuken van de MIVB. Ze werd op 2 april bekeurd toen ze zich naar het werk begaf in een staat van

arbeidsongeschiktheid (problemen aan de ogen). Ze valideerde haar vervoerbewijs niet en legt uit dat ze zich zelfs had vergist van halte en te vroeg was afgestapt. Maar de MIVB aanvaardt dit argument niet omdat, na analyse, blijkt dat mevrouw K. geen poging tot validatie had ondernomen. De ombudsdienst sluit haar dossier af, omdat mevrouw K. een afbetalingsplan vroeg, dat bovendien werd aanvaard.

201904018

De heer T. neemt tegelijkertijd contact op met de dienst Inbreuken van de MIVB en met de ombudsdienst. Hij werd bekeurd omdat de controleur had gezien dat hij zijn kaart valideerde op het ogenblik dat de controles van start gingen. De dienst Inbreuken antwoordt de klager dat, gezien hij geen negatieve historiek op zijn actief heeft en door zijn regelmatige aankopen van vervoerbewijzen, waaronder verschillende abonnementen, de dienst de toeslag wil laten zakken tot 10 euro, alsof hij nog in het bezit was van een maandabonnement.

201904022

Mevrouw D. nam aan de halte "Kleine Zavel" een overvolle tram en omdat de andere reizigers niet echt wilden meewerken, slaagde ze er niet in om haar kaart te valideren. Aan de volgende halte stelden de controleurs vast dat zij niet in orde was met haar vervoerbewijs. Ze werd bekeurd, maar de controleur noteerde de speciale omstandigheden waardoor mevrouw D. niet kon valideren. De dienst Inbreuken, die door de ombudsman werd aangesproken naar aanleiding van dit geval, stelt vast dat mevrouw D. regelmatig valideert. De toeslag wordt daarop teruggebracht tot 10 euro, een bedrag dat mevrouw D. reeds heeft betaald.

201904025

Mevrouw K. werd in mei 2018 bekeurd. Ze nam de metro aan het Centraal Station en zonder daar erg in te hebben, valideerde ze haar kaart op een verkeerde manier (dit station heeft geen poortjes). Ze betwistte haar bekeuring, maar zonder succes. In maart 2019, toen het dossier in handen was van de gerechtsdeurwaarders van Modero, vroeg ze haar validatiegegevens te kunnen inkijken. Dat was niet meer mogelijk omdat de MIVB deze gegevens na 6 maanden wist. Ze richt zich vervolgens tot de ombudsman, maar omdat de feiten een jaar oud zijn, kan deze laatste haar geen antwoord bieden. Hij herinnert er haar aan dat de gebruiker verantwoordelijk is voor de goede validatie van zijn vervoerbewijs.

201904026

De heer G. kocht op 22 oktober 2 vervoerbewijzen: 's ochtends om van Coovi naar Brussel-Centraal te gaan en 's avonds voor de terugreis. In zijn mail voegt hij een kopie toe van de 2 vervoerbewijzen. Op de terugreis werd hij bekeurd omdat zijn vervoerbewijs niet gevalideerd bleek te zijn. Hij is van mening dat het contactloze ticket hem niet toelaat om zijn goede trouw te bewijzen. De MIVB analyseert de kaarten die hij had doorgestuurd en stelt vast dat één niet is gevalideerd en dat het andere werd gevalideerd op 29 oktober. Dat wil zeggen dat op 22 oktober de heer G. niet in orde was met zijn vervoerbewijs, noch op de heen-, noch op de terugreis. In die omstandigheden kan de ombudsman hem niet verder helpen en herinnert hij hem er aan wat de regels zijn voor een correcte validatie, waarvan bovendien de geluids- en lichtsignalen het bewijs zijn.

201904027

De heer L. schrijft voor zijn zus die werd bekeurd omdat zij haar ticket niet had gevalideerd dat ze net daarvoor met heel veel moeite had gekocht: ze heeft immers af te rekenen met een vorm van dyscalculie, waardoor ze moeilijk euro's kan tellen en ze heeft ook problemen met taal. Haar broer pleit voor haar en stuurt een aantal medische getuigschriften door. De ombudsman benadrukt bij de dienst Inbreuken van de MIVB dat hier helemaal geen intentie was om te frauderen. Het dossier werd geklasseerd mits de betaling van 10 euro administratieve kosten.

201905002

De heer N. neemt de bus om van de halte Wiels naar het Zuidstation te gaan. De bus zit overvol omdat heel wat mensen op weg waren naar de festiviteiten in het centrum (Irisfeest, 150 jaar Tram,...). 300 m verder, aan de halte Orban, wordt hij gecontroleerd. De controleur stelt daarbij vast dat het uur van validatie hetzelfde is als het uur van de controle. Daaruit leidt hij af dat de heer N. zijn vervoerbewijs pas valideerde toen hij zag dat er een team controleurs op komst was. De ombudsdienst neemt contact op met de dienst Inbreuken van de MIVB met het argument dat betrokkene alle moeite had om meteen een ontwaardingstoestel te bereiken en om te vragen om de hoedanigheid van regelmatige klant van de eiser na te gaan, die bovendien de intentie tot frauderen weerlegt. Na controle van de historiek van de heer N. en rekening houdend met de omstandigheden, aanvaardt de MIVB om de toeslag van 107 euro terug te brengen tot 10 euro administratieve kosten, op basis van de argumentatie van de ombudsman, die had aangetoond dat het hier ging om externe omstandigheden waardoor de validatie laattijdig was gebeurd.

201905004

Mevrouw B. stapte op tram 81 aan de halte Sint Antonius om 300 m verder weer af te stappen; de validatie gebeurde om 16 uur en de dame werd gecontroleerd om 16.01 uur. Ondanks het feit dat de kaart geldig is en werd gevalideerd, kreeg zij een boete van 107 euro aangesmeerd. Jammer genoeg wil de MIVB niet afstappen van deze boete door de nadruk te leggen op het feit dat de reiziger zijn vervoerbewijs onmiddellijk moet valideren. De ombudsman betreurt ten stelligste dat de MIVB geen rekening houdt met de korte afstand tussen 2 haltes voor validatie en controle.

201905007

De heer M. stapte om 1 uur 's ochtends op de bus Noctis nr. 8 aan de halte Anneessens. Hij valideerde zijn kaart toen de bus vertrok, maar de machine gaf een rood lichtsignaal. Hij probeert nogmaals maar ondertussen had de bus al snel de halte Cesar de Paepe bereikt. Controleurs verzochten hem om af te stappen nadat ze hadden vastgesteld dat zijn kaart niet was gevalideerd, dat zij een ongebruikte rit bevatte, maar dat ze ook defect was. De klant is behoorlijk boos dat hij in deze omstandigheden een boete had gekregen, en richt zich tot de ombudsdienst in een poging om dit onrecht ongedaan te maken. Vooral omdat de controleur hem had gezegd dat hij de toeslag niet zou moeten betalen omdat de MIVB hem een defecte kaart had verkocht. De ombudsman werpt op dat deze klant al 13 jaar een regelmatige klant is, en dat de kaart een vastgesteld gebrek vertoonde en dat er maar een tiental seconden zaten tussen de vertrek- en de controlehalte. Ondanks verschillende mails die werd verstuurd naar de dienst Inbreuken van de MIVB, blijft de maatschappij bij haar beslissing, omdat de reiziger een rood lichtsignaal heeft gezien op de ontwaarder en zich dan maar zo snel mogelijk tot de chauffeur had moeten richten om zich in orde te stellen. Deze onrechtvaardige beslissing wordt meegedeeld aan het klant en is eveneens het voorwerp van een commentaar in het hoofdstuk Aanbevelingen van dit verslag.

201905013

De heer B. bevestigt zijn vervoerbewijs gevalideerd te hebben in het station Beurs, maar tijdens een controle aan Anneessens, werd hij bekeurd, omdat de controleur geen validatie kon terugvinden. Hij richt zich tegelijkertijd tot de dienst Inbreuken van de MIVB en tot de ombudsman om zijn zaak te bepleiten, maar de dienst Inbreuken vindt geen spoor terug van een validatie en wil de toeslag niet kwijtschelden. De ombudsman kan de heer B. niet helpen omdat de reiziger verantwoordelijk is voor de goede validatie van zijn vervoerbewijs.

201906001

De heer L. kreeg een proces-verbaal omdat hij zijn vervoerbewijs niet had gevalideerd. Hij voert een storting uit van 10 euro op basis van een artikel uit het vervoerreglement dat preciseert dat dit bedrag van toepassing is wanneer de reiziger reist met een overstap. Hij verbaast er zich over bij de ombudsman dat hij een boete heeft gekregen van 107 euro, gevolgd door een ingebrekestelling. Na

onderzoek deelt de dienst Inbreuken de ombudsman mee dat de klager niet reisde met een overstap en dat hij ook niet beschikte over een Mobib-abonnement waarop deze vermindering van de toeslag van kracht is ingeval van een bekeuring. De ombudsman brengt hem op de hoogte van het feit dat er niets verandert aan de toeslag.

201906003

Mevrouw G., die samen reist met haar zoon van 11 jaar, werd bekeurd. Zij geeft toe dat ze, uit principe, niet valideert omdat ze geen vertrouwen heeft in het mogelijke traceren van haar gegevens. Haar zoon heeft een gratis Junior-abonnement maar was dat, tijdens de controle, thuis vergeten. De controleur stelde 2 PV's op, één voor het niet-valideren en het andere voor het niet kunnen voorleggen van een schoolabonnement. Mevrouw G. richt zich tot de ombudsdienst in een poging deze boetes niet te moeten betalen. Ook al is het standpunt van de klaagster met betrekking tot de niet-validatie niet verdedigbaar vanuit het standpunt van de MIVB, probeert de ombudsman toch bij de dienst Inbreuken om de toeslag terug te laten brengen tot 10 euro, omdat zij beschikt over een abonnement. De zoon van mevrouw G., 11 jaar oud, reist gratis. De dienst Inbreuken gaat ermee akkoord om deze toeslag te laten vallen en brengt de toeslag van mevrouw G. terug tot 10 euro, zoals uitdrukkelijk is voorzien in de tariefregeling. De ombudsman herinnert mevrouw G. eraan dat er helemaal geen risico's bestaan met betrekking tot mogelijke inbreuken op de privacy wanneer iemand een Mobib-kaart gebruikt en raadt haar ook aan om de beperkte boete te betalen. Hij betreurt evenwel naar haar toe, de weinig commerciële houding van de MIVB met betrekking tot een jaarabonnement.

201906005

Op 2 juni liet mevrouw R. aan de controleur een verkeerde Mobib-kaart zien en werd daarvoor bekeurd. Wanneer ze dan uiteindelijk de juiste kaart had teruggevonden, betaalt ze de toeslag van 10 euro, terwijl ze echter een proces-verbaal had gekregen van 107 euro. Ze richt zich tot de ombudsman en vraagt een onderzoek van haar 2 kaarten. Het technisch onderzoek wijst uit dat de eerste kaart voor het laatst werd gevalideerd in maart en dat de andere kaart, de kaart die ook het vaakst wordt gebruikt, 2 keer werd gevalideerd op 2 juni 2019, maar niet binnen het uurblok het dichtst in de buurt van het tijdstip van het proces-verbaal. De MIVB blijft dus bij haar standpunt en vraagt dat mevrouw R. de toeslag van 107 euro betaalt, die in dit geval van toepassing is. De ombudsman brengt mevrouw R. hiervan op de hoogte en sluit het dossier.

201906008

Mevrouw P. kreeg een PV op 21 mei, omdat ze geen vervoerbewijs had. Aan de hand van verschillende argumenten antwoordt ze dat dit PV geen betrekking heeft op haar omdat ze die dag geen gebruik heeft gemaakt van het openbaar vervoer. Vijftien dagen later vroeg de MIVB haar een kopie van de klacht voor onrechtmatig gebruik van de identiteit door een derde, een klacht die de politie van 's-Gravenbrakel aanvankelijk weigerde op te stellen. Mevrouw P. verloor hiermee heel wat tijd en vraagt zich af hoe iemand zomaar ongestraft de gegevens van een andere persoon kan geven met alle gevolgen van dien. De ombudsman kan haar enkel bevestigen dat de controleur gewoon de procedure volgt die hoort bij deze praktijk, die steeds vaker voorkomt. De MIVB betreurt dat de politie zich niet verplaatst om iemand te interpellieren die zijn papieren niet bij heeft en dat er daarom niets anders opzit dan een adres te gebruiken dat de overtreder gewoon zelf kan opgeven, met als gevolg een grotere werklast in de politiecommissariaten, een nutteloos werk ook omdat het uiteindelijk onmogelijk blijkt om de echte overtreder terug te vinden.

201906010

De heer K. werd bekeurd en dient 214 euro te betalen, omdat er sprake is van recidive. Hij stort de prijs van zijn biljet (2,5 euro) en nadat hij een herinneringsbrief had ontvangen voor het saldo, richt hij zich tot de ombudsdienst die in zijn voordeel kan interveniëren en kan zorgen voor een spreiding van de betalingen, maar niet voor een vermindering van het bedrag van de toeslag of voor een kwijtschelding, zoals de heer K. had gewenst.

201906016

De heer G. wenst een gesprek met de ombudsman voor uitleg aangaande een boete van 107 euro en om te klagen over de houding van de controleur die hem heeft bekeurd. De ombudsdienst antwoordt dat de dossiers via mail worden afgehandeld op basis waarvan het dossier dan wordt ingediend door de ombudsman bij de diensten van de MIVB. Vermits de heer G. geen klacht heeft ingediend bij de MIVB, bezorgt de ombudsman hem de gegevens van de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

201906017

De heer R. betwist een boete van 107 euro waarbij hij aanbrengt dat hij in het bezit was van een 10-rittenkaart, en dat hij slechts 10 euro dient te betalen omdat zijn kaart geldig is. Deze kwalificatie van de inbreuk - niet-geldige meerrittenkaart - leidt vaak tot verwarring omdat de klager meent dat zijn kaart geldig is. Maar in dit geval vergat de heer R. om zijn kaart te valideren. Die is weliswaar geldig, maar er werd geen enkele rit van gedebiteerd, wat de boete met andere woorden rechtvaardigt.

201906018

De heer B. werd gecontroleerd terwijl hij per vergissing het abonnement had gebruikt van zijn moeder, dat in hetzelfde grijze buidelkje zit als het buidelkje waarin hij zijn eigen tienrittenkaarten bewaart. Hij verwachtte dan ook, zoals de controleur had gezegd, dat hij een boete van 107 euro zou moeten betalen. Groot was evenwel zijn verbazing toen hij vernam dat het bedrag dat werd geëist door de MIVB 408 euro bedroeg wegens gebruik van een vervoerdocument van een derde. De ombudsdienst probeert het leed te verzachten door een onvrijwillige fout in te roepen, want indien de heer B. gratis had willen reizen, had hij zijn kaart gewoon niet laten zien. De dienst Inbreuken van de MIVB weigert evenwel om de toeslag terug te brengen tot 107 euro. De aanvankelijke boete blijft zoals ze was, tot spijt van de ombudsman die meent dat de vlekkeloze historiek van de heer B. toch wel had kunnen pleiten in zijn voordeel.

201906022

Mevrouw Z., die erg boos is omdat zij twee keer werd gecontroleerd aan dezelfde halte, en tijdens dezelfde controle, neemt contact op met de ombudsman nadat zij eerder al contact had opgenomen met de dienst klantenrelaties van de MIVB, waar ze evenwel geen voldoening schenkend antwoord heeft gekregen. Zij meent dat het hier gaat om een geval van pesten. De ombudsman legt haar uit dat de tweede controleur ongetwijfeld niet heeft gezien dat zij reeds was gecontroleerd. Omdat zij abonnee is, maar zij haar vervoerbewijs niet had gevalideerd, raadt hij haar aan om de toeslag, die was teruggebracht tot 10 euro, snel te betalen.

201907002

De heer F. is een gewezen werknemer van het Gewest, en reeds lang een abonnee. Tijdens een controle krijgt hij de melding dat de geldigheidsperiode van zijn abonnement reeds is verstreken, maar wanneer hij snel zijn opnieuw geladen abonnement zou voorleggen, zou hij, als abonnee, alleen maar een boete van 10 euro moeten betalen, hetgeen de heer F. ook doet. Enige tijd daarna krijgt hij een brief van de MIVB waarin hem wordt gevraagd een bijkomend bedrag van 97 euro te storten. De heer F. richt zich tot de ombudsdienst en legt uit dat het hier gaat om een vergetelheid, en dat hij helemaal niet de intentie had om te frauderen. De ombudsman vraagt aan de dienst Inbreuken van de MIVB om dit dossier te herzien, maar de dienst volhardt in de boosheid en de ombudsman brengt de heer F. hiervan met pijn in het hart op de hoogte.

201907005

Mevrouw D. werd gecontroleerd toen zij haar vervoerbewijs was vergeten te valideren, dat ze zopas had gekocht. Ze probeert de dienst Inbreuken van de MIVB te overtuigen van haar goede wil, maar die weigert terug te komen op zijn standpunt. Ze richt zich dan tot de ombudsdienst met het argument dat, hoe dan ook, tram 4 stopt in het station Zuid en dat ze sowieso verplicht was om haar kaart te

valideren om dat station te kunnen verlaten. De ombudsman legt haar uit dat tijdens de check-out gewoon wordt gecontroleerd of er een gevalideerd vervoerbewijs aanwezig is op de Mobib-kaart om het poortje te openen, maar dat er daarbij geen rit wordt gedebiteerd van de kaart. Ze heeft dus wel degelijk gereisd zonder haar rit te betalen en de ombudsman kan alleen maar de bekeuring van de MIVB bevestigen.

201907006

Mevrouw M. neemt de metro om naar een opleiding te gaan die wordt georganiseerd door haar werkgever, die bovendien ook haar verplaatsingen betaalt. Ze is in het gezelschap van een collega en samen passeren ze het poortje van de metro in het station Veeweyde. Ze wordt gecontroleerd in het Weststation waar ze van voertuig moet veranderen en tot haar grote verbazing wordt ze bekeurd, omdat er geen enkele validatie staat op haar kaart. Na de weigering van de dienst Inbreuken van de MIVB om terug te komen op de beslissing van de controlerende agent, richt ze zich tot de ombudsman, die verschillende elementen aanstipt die in haar voordeel kunnen pleiten: ze had geen enkele reden om niet te betalen vermits haar werkgever het ticket betaalt. Ze is 50 jaar en houdt zich helemaal niet bezig met springen over poortjes. Maar de dienst Inbreuken kon geen enkele anomalie vaststellen aan de ontwaardingsstoel van het vertrekstation en besliste daarom niet van zijn beslissing af te wijken. De ombudsman deelt deze beslissing mee aan mevrouw M., die blij geeft van diepe teleurstelling aangaande deze zaak die zij als een grote onrechtvaardigheid beschouwt.

201907008

Voor de tweede keer in minder dan een jaar tijd krijgt de heer G. een bekeuring in min of meer dezelfde omstandigheden: bij het opstappen heeft hij er niet op gelet om na te gaan of zijn kaart wel degelijk goed werd gevalideerd en moet dus een dubbele boete betalen van 214 euro. Door deze vrij aanzienlijke som, vraagt hij aan de ombudsman om tussenbeide te komen. Maar deze kan niets voor hem doen en legt hem uit dat de MIVB oplegt dat elke reiziger moet letten op de goede validatie van zijn kaart, hetgeen duidelijk wordt aangegeven door een geluids- en lichtsignaal. Hij vermeldt wel dat hij kan vragen om deze boete in verschillende keren te betalen.

201907010

Mevrouw P. werd in minder dan 2 jaar tijd 2 keer na elkaar beboet en kan de bedragen niet in een keer betalen. Ze vraagt de ombudsman om een betalingsplan. Die antwoordt dat hij niet bevoegd is om deze vraag te behandelen en dat hij die zal doorspelen aan de dienst Inningen van de MIVB, waarbij hij haar ook geruststelt dat dit soort vragen doorgaans steeds wordt aanvaard.

201907014

Naar aanleiding van een herinneringsbrief van het deurwaardersbedrijf Modero, neemt de heer L. contact op met de ombudsman omdat hij de toeslag betwist die hij op 24 maart 2019 om 2u17 kreeg aangerekend. Omdat hij een minuut vóór de bekeuring had gevalideerd, is hij van mening dat hij in zijn recht is. De ombudsman legt hem uit dat de controleur had genoteerd dat de controle reeds was gestart toen hij zag dat betrokkene zijn kaart valideerde. Het gebeurt heel vaak dat bepaalde passagiers met hun kaart in de hand reizen en pas valideren wanneer ze zien dat er een controle aan de gang is. De ombudsman raadt de heer L. aan om de toeslag te betalen.

201907018

Mevrouw R. belde naar de ombudsdienst met de uitleg dat zij 2 keer werd bekeurd omdat zij haar abonnement was vergeten, en ze de gevraagde toeslagen niet kan betalen. De ombudsman raadt haar aan om te schrijven naar de dienst Inbreuken, omdat een abonnee slechts 10 euro boete betaalt wanneer die zijn abonnement is vergeten. Maar nu blijkt dat de dame in kwestie geen abonnement meer had sinds 2015 en dat zij een nieuw had aangevraagd na haar 2e overtreding. Beide keren is ze dus in overtreding. Omdat de MIVB haar een betalingsplan had voorgesteld, sluit de ombudsman haar dossier af.

201907021

Wanneer hij de metro neemt om terug te keren naar huis, ziet de heer D. dat alle poortjes van het station Zuidstation openstaan. Hij gaat er vanuit dat de ontwaarders niet werken, omdat hij vruchteloos heeft geprobeerd om te valideren. Hij neemt dus de metro zonder een geldig ticket. Hij wordt bekeurd en na de weigering door de dienst Inbreuken om terug te komen op diens beslissing, richt hij zich tot de ombudsman om hem te verdedigen. Die herhaalt zijn argumenten, namelijk dat er geen informatie werd verspreid in het station, noch via een mededeling of nog via een medewerker, en probeert zijn zaak te bepleiten bij de dienst Inbreuken. Die dienst antwoordt dat alle ontwaarders in werking waren en dat hij had moeten valideren, ook al stonden de poortjes open. Bovendien werd geen enkele poging tot validatie waargenomen vanwege de heer D. in het Zuidstation. De ombudsman kan dus de heer D. niet helpen en brengt hem daarvan op de hoogte.

201908004

De heer D. is al lange tijd gebruiker van een jaarabonnement; hij werd bekeurd omdat hij zijn Mobib-abonnement thuis was vergeten en is heel verbaasd en ook ontgoocheld dat hem een toeslag werd aangerekend van 10 euro. Hij vindt dat voor een regelmatige en trouwe klant zoals hij, een "verwittiging" meer gepast zou zijn. De ombudsman legt uit dat de maatschappij ogenschijnlijk zo streng is omdat zij een perfect beeld wil krijgen van de stroom abonnementsreizigers (de meerderheid van de klanten); hij erkent dat een "berisping" veel commerciëler zou zijn vooral omdat bij een laattijdige betaling van deze geringe toeslag, het bedrag meteen gaat naar 107 euro, wat juridisch al meer betwistbaar wordt voor iemand die zijn vervoerrecht voor een heel jaar op voorhand heeft betaald. Er zal een aanbeveling worden gedaan zodat werk gemaakt zou kunnen worden van een oplossing die respectvoller is voor jaarabonnees.

201908006

Mevrouw J. werd bekeurd om 2 uur 's ochtends op de Noctis-bus 09 aan de halte Anneessens; ze wilde een ticket kopen aan de terminal van de bushalte aan het Centraal Station waar ze is opgestapt. Deze terminal was evenwel buiten dienst en om veiligheidsredenen wilde zij zich niet te ver van de halte wagen. Omdat ze geen cash geld bij had, kocht ze geen ticket bij de chauffeur. Zij richt zich tot de ombudsdienst omdat de MIVB geen rekening heeft gehouden met deze bijzondere elementen. Gevolg gevend aan de argumentatie van de ombudsman en rekening houdend met het defect dat werd vastgesteld aan de GO-terminal op 13 juli, gaat de MIVB er uitzonderlijk mee akkoord om de toeslag terug te brengen tot 2,5 euro, zijnde de prijs van een ticket. De ombudsman brengt mevr. J. hiervan op de hoogte.

201908008

De heer M. werd gecontroleerd en bekeurd in het station Roodebeek; de controleurs stelden vast dat hij zijn vervoerbewijs niet had gevalideerd dat hij 20 minuten eerder had gekocht in het Centraal Station waar hij was vertrokken. Hij verklaart geen poortje te hebben gekruist en ook geen ontwaardingstoestel te hebben gezien in het station, in de richting van het perron. Hij vraagt de tussenkomst van de ombudsdienst in een poging deze toeslag te laten schrappen, hetgeen de MIVB weigert want, ook al heeft dit station geen poortjes, toch beschikt het over talrijke duidelijk herkenbare ontwaardingstoestellen. De ombudsman brengt de heer M. daarvan op de hoogte en raadt hem aan om de gevraagde toeslag te betalen.

201908009

Mevrouw P., net terug uit vakantie, wilde haar abonnement vernieuwen de dag na haar thuiskomst. Omdat ze geen ticket kon nemen aan een automaat aan Het Rad omdat ze slechtiende is, beslist ze, op weg naar het Weststation, om halt te houden aan de Kiosk van het station Sint Guido, waar de controleurs op dat moment aan de slag zijn en haar bekeuren omdat ze geen vervoerbewijs bij heeft. Ze roept de hulp in van de ombudsdienst, die bij de dienst Inbreuken van de MIVB argumenteert en

daarbij onderstreept dat het hier gaat om een trouwe klant en dat zij haar abonnement wilde vernieuwen onmiddellijk na haar terugkomst uit vakantie, tijdens haar 1e rit. Heel uitzonderlijk en dankzij deze historiek als regelmatige klant met een Mobib-abonnement, wordt de toeslag teruggebracht tot 10 euro. De ombudsman brengt mevrouw P. daarvan op de hoogte.

201908010

De ombudsdienst wordt aangesproken door een sociale dienst ten gunste van een jongere die werd geplaatst door de jeugdrechtbank, en die een toeslag heeft gekregen van 107 euro. Dit dossier is reeds in handen van de gerechtsdeurwaarders, omdat de ouders insolvabel zijn en de jongeman zelf moet opdraaien voor de betaling. De ombudsman komt tussenbeide in zijn voordeel, maar de jongeman vroeg en kreeg ondertussen een afbetalingsplan van 10 euro per maand, hetgeen het kantoor van de deurwaarders heeft aanvaard. De MIVB blijft bij de toeslag want rekening houden met de financiële toestand van overtreders zou, volgens de maatschappij, een precedent kunnen scheppen.

201908012

Het OCMW van Brussel richt zich tot de ombudsdienst voor het geval van een dakloze waarvan het abonnement zou zijn gestolen dat hij had gekregen van het OCMW; daarna werd hij verschillende keren gecontroleerd. Volgens de dienst Inbreuken van de MIVB verzamelde hij ondertussen 13 overtredingen waarvan er 12 worden behandeld door de gerechtsdeurwaarders van het bureau Modero. De ombudsman heeft geen mirakeloplossing voor dit probleem en stelt een partnerschap voor zoals dat ook werd afgesloten met Fedasil, waarbij dus eenrittenkaarten worden afgeleverd wanneer deze personen bepaalde handelingen moeten verrichten waarbij ze gebruik moeten maken van het openbaar vervoer. De dienst Inbreuken van de MIVB toont zich enigszins vergevingsgezind voor de eerste 12 inbreuken. De ombudsman vraagt of het wel opportuun is om processen-verbaal op te stellen tegen overtreders met een dergelijk bijzonder profiel.

201908015

Mevrouw K. klaagt over de procedures die tegen haar werden gevoerd tijdens de vakantie en vraagt schadevergoeding voor het uitvoerend beslag waarvan ze het slachtoffer was vanwege het gerechtsdeurwaardersbureau Modero. Omdat het dossier dateert van februari 2019 en de klacht werd ingediend bij de federale ombudsman, heeft de ombudsman van de MIVB geen enkele verantwoordelijkheid met betrekking tot deze gebeurtenissen. Hoe dan ook wordt duidelijk gemaakt aan mevrouw K. dat van zodra een dossier wordt doorgegeven aan Modero, de ombudsdienst niet meer bevoegd is.

201908018

De heer S. kocht een 1-rittenkaart in het station De Brouckère om naar Kunst-Wet te gaan; hij valideerde die kaart om 11.29 uur. Hij gaat naar Madou voor een administratieve regeling en neemt opnieuw de metro in Kunst-Wet om naar het Weststation te gaan. Aangekomen aan het Weststation, wordt hij gecontroleerd om 12.39 uur en krijgt hij een toeslag aangesmeerd omdat de geldigheid van zijn kaart is verstreken. De ombudsman probeert in zijn voordeel te pleiten omdat hij wel degelijk had gevalideerd om toegang te krijgen tot de perrons voor zijn terugrit in Kunst-Wet. Maar na onderzoek van de kaart, blijkt dat er slechts een enkele validatie is gebeurd in De Brouckère, en niet in Kunst-Wet of in Madou. De MIVB stelt vast dat de heer S. in overtreding is en de ombudsman brengt de heer S. daarvan op de hoogte.

201908019

Het abonnement van de heer L. werd gestolen in Frankrijk. Dit abonnement werd betaald door het Brussels Gewest, zijn werkgever. Hij werd gecontroleerd na zijn terugkeer, toen hij de nodige stappen ondernam om een duplicaat te verkrijgen. Via de ombudsdienst betwist hij de toeslag die hij heeft

gekregen. De ombudsman richt zich tot de dienst Inbreuken van de MIVB die zijn kwaliteit als abonnee kan identificeren en daarom de toeslag terugbrengt tot 10 euro.

201908021

De heer B. richt zich tot de ombudsman omdat hij een toeslag heeft gekregen die hij onrechtvaardig vindt; de controleur zelf zou hebben vastgesteld dat de laatste validatie van zijn kaart gebeurde om 3 uur in de ochtend in het jaar 2008, wat lijkt te wijzen op een bug, die de dienst Inbreuken van de MIVB niet in aanmerking heeft willen nemen. De heer B. is gechoqueerd door deze onrechtvaardigheid en geeft talloze details in een poging om zijn goede trouw te bewijzen. Gelukkig onderstreept het nauwgezette onderzoek van de MIVB de opmerking die de controleur had genoteerd en de dienst Inbreuken erkent nu dat de heer B. gelijk had. Het PV wordt geannuleerd en de heer B. dient enkel het bedrag van een rit te betalen, zijnde 2,5 euro, hetgeen de ombudsman hem dan ook meedeelt.

201908023

Mevrouw M. heeft een toeslag van 107 euro gekregen omdat zij een Mobib-kaart had gevalideerd op naam van haar man en met een contract voor 10 ritten. Haar echtgenoot richt zich tot de ombudsman omdat zijn echtgenote niet anders kon dan afstappen van tram 7 met hun baby van 6 maanden oud; ze werd beschouwd als fraudeur terwijl er wel degelijk een rit van de kaart was afgegaan. De ombudsman neemt contact op met de dienst Inbreuken die uitzonderlijk aanvaardt om de toeslag terug te brengen tot 10 euro hoewel in principe, het gebruiken van een vervoerbewijs van een derde persoon doorgaans gepaard gaat met een boete van 408 euro. Gelukkig voor mevrouw M. was de kaart niet geladen met een abonnement en was de rit wel degelijk betaald. De ombudsman raadt mevrouw M. aan om toch een eigen kaart aan te schaffen om later problemen te vermijden.

201908026

De heer A. werd bekeurd omdat zijn ticket niet meer geldig was. Hij kocht immers een metroticket en reisde van De Brouckère naar Kunst-Wet. Hij verliet de metro om naar Actiris te gaan, aan het Madouplein, nam daarna opnieuw de metro om 11.29 uur in Madou en verliet het Weststation om 12.39 uur. De ombudsman legt hem uit dat het mogelijk is om tot een uur lang te reizen in het ondergrondse net van de MIVB. Nadat hij in Madou om 11.29 uur valideerde met een geldig ticket, waardoor hij toegang kreeg en dat nog 60 minuten geldig bleef na deze laatste validatie, verliet hij meer dan een uur later de metro in het Weststation. De toeslag moet dus betaald worden en de ombudsman sluit het dossier af.

201909003

Omdat ze heel wat zware tassen bij zich had, deed mevrouw S. er verschillende minuten over om haar vervoerbewijs op tram 8 te valideren, net voor een controle. De ombudsman kon niet verkrijgen dat deze toeslag werd geannuleerd, omdat de MIVB eraan herinnert dat de validatie dient te gebeuren op het ogenblik waarop men in het voertuig stapt. De ombudsdienst haalt vaak de gunstige historiek aan om te pleiten ten voordele van een klant, maar omdat mevrouw S. een paar maanden eerder ook al werd bekeurd, kan de ombudsman haar in dit geval niet helpen.

201909008

De dochter van mevrouw D. gebruikte de kaart van haar moeder en werd bekeurd met een toeslag van 107 euro. Mevrouw D. vecht deze sanctie aan omdat haar Mobib-kaart op naam slechts met 10 ritten was geladen en de kaart werd gevalideerd door haar dochter. Behalve op de internetsite, is er nergens een verbod te vinden om een gepersonaliseerde kaart te gebruiken op naam van iemand anders. Mevrouw D. stuurt een rectoverso-foto van haar kaart door en daar staat inderdaad geen enkele verwittiging hieromtrent op vermeld. Na inlichtingen te hebben ingewonnen bij de dienst Klantenrelaties, blijkt dat de vermelding "strikt persoonlijk" sinds kort op alle kaarten op naam staat, wat de ombudsman ertoe aanzet om aan de dienst Inbreuken enige mildheid aan de dag te leggen, vermits de rit werd betaald. De ombudsman wordt jammer genoeg niet gehoord. De dienst Inbreuken

is van mening dat de dochter van mevrouw D. eigenlijk een boete dient te krijgen van 408 euro (dat is effectief de boete wanneer men reist met een kaart op naam van iemand anders). Door slechts 107 euro te vragen is de MIVB van mening dat zij reeds toegeeflijk is. De ombudsman brengt mevrouw D. daarvan op de hoogte waarbij hij evenwel de weinig menselijke houding betreurt van de MIVB.

201909010

De heer S. stapte met zijn fiets in het daartoe voorziene sas en na 2 of 3 pogingen, ging de uitgangspoort open. Wanneer hij dan een beetje verder wordt gecontroleerd, blijkt dat geen enkele rit werd gedebiteerd van zijn kaart en hij wordt dan ook bekeurd. De dienst Inbreuken wenste niet terug te komen op zijn beslissing waardoor de betrokkene zich tot de ombudsman richt. Die is van mening dat men steeds moet uitgaan van de onschuld van een trouwe klant, waarvan de historiek op geen enkel eerder probleem lijkt te wijzen. Bovendien lijkt de uiteenzetting der feiten erop te wijzen dat het poortje niet werkte. Omdat de klant het voordeel van de twijfel verdient, gaat de MIVB ermee akkoord om de toeslag van 107 euro af te zwakken tot 10 euro administratieve kosten.

201909013

Mevrouw B. kreeg een PV omdat ze had gereden op een rijstrook voorbehouden voor bussen. Zij erkent haar fout maar probeert deze toch te rechtvaardigen door het feit dat haar echtgenoot, die naast haar zat, net was ontslagen uit het ziekenhuis na een chirurgische ingreep en hij meteen na zijn vertrek uit dat ziekenhuis opnieuw last kreeg van intense pijn. Haar echtgenoot diende immers de volgende dag opnieuw opgenomen te worden. De ombudsman kan enkel antwoorden dat hij niet bevoegd is voor verkeersinbreuken en dat betrokkene contact dient op te nemen met de dienst Inbreuken van de MIVB om de omstandigheden uit de doeken te doen; maar, rekening houdend met de verstreken termijn, was het dossier naar alle waarschijnlijkheid reeds naar het Pakket verstuurd. Het beste wat zij kon doen, zo legt de ombudsman uit, is te wachten op een kennisgeving van het Parket waarna mevrouw B. de omstandigheden kan uiteenzetten.

201909014

Mevrouw T. kreeg een brief van de MIVB voor een inbreuk die zij zou hebben begaan op 2 september 2019, hetgeen niet het geval is. Ze schrijft naar de MIVB om de toestand uit te leggen maar daar wordt haar gevraagd om te bewijzen dat zij het niet was die de inbreuk heeft gepleegd. Ze richt zich tot de ombudsdienst omdat zij weigert om een toeslag te betalen van 107 euro voor een inbreuk die ze niet heeft begaan, vooral omdat zij zelf ook nog eens een jaarabonnement heeft. De ombudsman raadt haar aan om klacht in te dienen bij de politie, want er is hier duidelijk sprake van een misbruik van identiteit. Hij vraagt haar om haar Mobib-kaart in te scannen zodat de MIVB de feiten zou kunnen nagaan.

201909016

De heer D. interenieert voor zijn dochter die haar kaart op een correcte manier had gevalideerd. Echter, toen zij besepte dat zij zich had vergist van lijn, verliet zij de tram en stapte zij op de tram in de andere richting. Ze werd gecontroleerd en toen werd haar verteld dat haar ticket al een half uur was vervallen. De heer D. brengt de ombudsdienst ervan op de hoogte dat de controleurs geen rekening hebben gehouden met het feit dat dit de 1e ervaring was van zijn dochter met het openbaar vervoer in Brussel, en vraagt dus om enige mildheid. De ombudsman vraagt een analyse van de Mobib-kaart aan de dienst Inbreuken en pleit in het voordeel van het meisje, indien haar verhaal correct blijkt. Maar haar kaart werd gevalideerd om 15.30 uur en de controle gebeurde om 18.24 uur. De toeslag blijft dus gehandhaafd en de ombudsman brengt de heer D. op de hoogte.

201909017

De heer L. hangt af van het OCMW van Brussel-Stad en werd bekeurd aan het metrostation Roodebeek. De maatschappelijk assistente van het rust- en verzorgingstehuis waar hij verblijft, schrijft

naar de ombudsman met de vraag de boete te schrappen, omdat betrokkene helemaal niet de intentie had om te frauderen: hij was immers op weg om zijn kaart te herladen. Maar de MIVB weigert terug te komen op haar standpunt omdat de maatschappij van mening is dat de heer L. een ticket had kunnen kopen alvorens in een voertuig te stappen dat hem zou brengen naar de Bootik van Roodebeek. De ombudsman brengt de maatschappelijk assistente op de hoogte van het standpunt van de MIVB en sluit het dossier af.

201909019

Mevrouw B. is studente in avondonderwijs en werd gecontroleerd tijdens de 1e schooldag. Ze werd bekeurd omdat haar abonnement van het vorige schooljaar vervallen was. Ze verklaart dat zij een attest van de school nodig had en geen geld bij had om een vervoerbewijs te kopen. Omdat de MIVB het PV niet wil intrekken, richt ze zich nu tot de ombudsman die enkel maar het standpunt van de MIVB kan bevestigen.

201909023

De heer C. vernieuwde op 25 september zijn schoolabonnement en werd op 30 september bekeurd omdat de poortjes niet open gingen met zijn kaart en hij er dan maar overheen is gesprongen: hij diende absoluut op tijd aanwezig te zijn in een belangrijke les. Wat heel vreemd is, is dat de controleur, die hem bekeurde, hem vertelde dat zijn kaart niet goed werkte terwijl de medewerker in de kiosk in De Brouckère vertelde dat de kaart normaal functioneerde. Uiteindelijk lijkt het erop dat deze verbalisatie niet is doorgedaan, omdat verschillende dagen later de heer C. nog steeds geen verzoek tot betaling heeft ontvangen in zijn brievenbus.

201910001

De heer A. is de vader van een student aan de VUB, die gedurende het schooljaar 2018-2019 een schoolabonnement had dat evenwel verviel op 23 augustus 2019. Toen de student werd verwittigd door het geluidssignaal van het ontwaardingstoestel, wilde hij afstappen maar er was toen een controle aan de gang en er werd hem een PV opgemaakt. De vader van de jongeman richt zich tot de ombudsdienst waarbij hij beweert dat de MIVB een fout heeft begaan door niet te preciseren dat het abonnement niet in voege trad op 1 september, maar geldig was vanaf de datum van uitgifte in augustus 2018. De ombudsman kan de inbreuk alleen maar bevestigen, want, zonder specifieke instructies, is het normaal dat de aangestelde van de MIVB de geldigheid laat starten op de dag van aankoop. Bij elke validatie kan de abonnee de datum waarop het abonnement afloopt, controleren en een paar dagen voor het einde van zijn abonnement, zal een ander geluidssignaal hem eraan herinneren dat het abonnement bijna afloopt. In die omstandigheden heeft de ombudsman geen argument om de MIVB van mening te doen veranderen wat dit dossier betreft.

201910002

Mevrouw L. heeft geen geluk: in de nacht van 6 op 7 augustus wordt haar handtas gestolen met daarin onder andere haar gepersonaliseerde Mobib-kaart. Op 27 augustus wordt dan ook nog eens haar Mobib Basic-kaart gestolen die zij gebruikt in afwachting van de vernieuwing van haar abonnement bij de start van het nieuwe schooljaar. Bovendien wordt ze gecontroleerd in het station Montgomery en kan ze geen geldig vervoerbewijs voorleggen. Ondanks een vereenvoudigd proces-verbaal dat werd opgesteld door de lokale politie, blijft de MIVB bij haar sanctie van 214 euro omdat mevrouw L. al eens eerder werd betrapt, wat de taak van de ombudsman er natuurlijk niet makkelijker op maakt. Een Basic-kaart kan niet worden getraceerd wanneer men niet beschikt over het nummer ervan. In dit geval weigert de MIVB om terug te komen op haar standpunt.

201910003

Op 24 september kocht de dochter van mevrouw S. een Mobib-kaart in het station van Opwijk waarbij ze ook vroeg om gebruik te kunnen maken van alle openbaar vervoer in Brussel, dus ook aangeboden door de MIVB. Ze betaalde 382 euro. De volgende dag werd ze evenwel geverbaliseerd

op de tram van de MIVB omdat ze niet in het bezit was van een geldig vervoerbewijs. Alles lijkt erop te wijzen dat de aangestelde het MIVB-abonnement niet had geladen. Ze vraagt aan de ombudsman om tussenbeide te komen, maar deze kan haar niet helpen omdat de transactie is gebeurd buiten het Brussels Gewest. Hij klasseert het dossier en brengt mevrouw S. op de hoogte van de stappen die ze kan ondernemen naar de NMBS toe.

201910005

Mevrouw C. betwist bij de ombudsdienst een toeslag voor het niet valideren van haar 10-rittenkaart; ze legt uit dat ze een jaar lang abonnee is geweest en omdat ze over enkele weken naar het buitenland moet vertrekken, reist ze met een Mobib-10-rittenkaart, waarbij ze toegeeft dat ze er niet altijd op let om haar ticket te valideren. Omdat de inbreuk werd vastgesteld en ook werd erkend, kan de ombudsman alleen maar de toeslag bevestigen die werd ingesteld door de MIVB en hij raadt mevrouw C. aan om dit bedrag te betalen binnen de voorgeschreven termijn.

201910011

Mevrouw G. kreeg een toeslag omdat zij vergeten was om haar Basic Mobib-kaart met 10 ritten te valideren. Ze vraagt aan de ombudsdienst om in haar voordeel tussenbeide komen omdat zij er zeker van is dat er nog ritten overbleven op haar kaart. De ombudsman heeft geen argument om uit te leggen waarom zij haar rit niet had betaald. Het feit dat ze had gevalideerd bij het afstappen of het feit dat zij tijdens haar vakantie nog abonnee was, kan de boete niet doen verdwijnen.

201910015

Mevrouw B. neemt contact op met de ombudsdienst omdat zij werd geverbaliseerd nadat zij langs een poortje was gegaan achter een vriendin; haar abonnement was bovendien verstreken en ze had ook geen geld op zak om een kaartje te kopen. De ombudsman kan niets doen om haar te helpen, uit de informatie die hij heeft kunnen bekomen bij de MIVB, blijkt immers dat het abonnement al 3 maanden niet meer geldig was. Hij brengt mevrouw B. hiervan op de hoogte.

201910017

Op 15 oktober stuurde de heer B. een mail door van Modero met betrekking tot een controle die zou hebben plaatsgevonden op 19 mei. De ombudsman kan niet meer tussenbeide komen na een termijn van 3 maanden en stuurt de vraag door naar de dienst Inbreuken voor verdere informatie.

201910020

Juffrouw B. heeft een schoolabonnement. Haar moeder ging de vervoerbewijzen opladen van haar kinderen maar vergat daarbij het attest waaruit moet blijken dat haar dochter les volgt aan de universiteit. Haar dochter blijft haar ongeldig abonnement gebruiken en krijgt daarvoor een boete van 107 euro. Ze richt zich tot de ombudsman om haar zaak te bepleiten, vooral omdat het hier gaat om het 3e kind, waarvoor het abonnement dan gratis zou moeten zijn. De ombudsman geeft deze informatie door aan de dienst Inbreuken en benadrukt de getrouwheid van de klant en de omvang van de boete in vergelijking met het gratis karakter van het abonnement. De dienst Inbreuken schaart zich achter de mening van de ombudsman en aanvaardt om de boete terug te brengen tot 10 euro voor administratieve kosten.

201910023

De heer W. liet op 12 september een schoolabonnement aanmaken met geldigheidsdatum van 13 oktober 2019 tot 12 oktober 2020. Hij wordt op 15 september bekeurd en betwist de ontvangen toeslag via de ombudsdienst, door te stellen dat hij dacht dat zijn abonnement zou beginnen op 12 september en dus niet een maand later. De hypothese van een misverstand tussen de agent en de klant bij de verkoop zou kunnen worden ingeroepen, maar indien de heer W. zijn kaart had gevalideerd, dan zou daar hoe dan ook een van de 17 ritten van afgegaan zijn die werden geladen

begin april, ritten die er nog overbleven bovenop het abonnement dat was aangekocht in september. De ombudsman kan dus niet in zijn voordeel tussenbeide komen.

201910026

De zoon van mevrouw N. reisde in februari 2019 zonder vervoerbewijs op een Noctis-bus en zegt dat de bestuurder hem heeft laten opstappen wetende dat hij geen ticket had. De MIVB wenste niet terug te komen op de toeslag die hem werd aangerekend. Mevrouw N. schreef evenwel dat zij de toeslag nooit zou betalen en het dossier werd overgemaakt aan Modero. Eind oktober richt zij zich tot de ombudsdienst, omdat zij een deurwaardersexploot heeft ontvangen waarbij ze een som geld diende te betalen vermeerderd met herinnerings- en gerechtsdeurwaarderkosten. Maar in de fase waarin deze procedure reeds was opgestart, kan de ombudsman niet meer tussenbeide komen. Hij raadt mevrouw N. aan om zich te richten tot het kantoor van de gerechtsdeurwaarders.

201910029

De heer V. betwist de boete die hij kreeg op 28 september omdat hij met zijn kaart, die was opgeladen op 11 september, en die perfect werkte aan boord van de bussen en trams, de poortjes niet kon opendoen van het station Naamsepoort. Omdat een poortje was gedeactiveerd en de deurtjes open stonden, is de heer V. daar langs gegaan maar hij werd wel gecontroleerd aan het Zuidstation. Daar werd vastgesteld dat zijn kaart niet beter werkte op de ontwaardingstoestellen van het Zuidstation en ze defect was. Ondanks deze duidelijke situatie, werd toch een PV opgesteld. De ombudsman komt tussenbeide bij de dienst Inbreuken, die aanvaardt om de toeslag te annuleren na een gedetailleerde analyse van de kaart van de heer V.

201910030

Mevrouw B. werd bekeurd in station Graaf van Vlaanderen omdat zij haar vervoerbewijs niet meer kon terugvinden. Die avond zelf nog, schrijft zij naar de dienst Inbreuken om te zeggen dat zij haar vervoerbewijs had teruggevonden. Maar de MIVB heeft als absolute regel dat de maatschappij geen rekening houdt met tickets die worden aangeboden na de controle, omdat het kan gaan om tickets van iemand anders. Ze richt zich tot de ombudsdienst die een analyse vraagt van de kaart. Uit die analyse blijkt dat het vervoerbewijs 3 keer werd gevalideerd, maar niet op de lijn van het station waar mevrouw B werd gecontroleerd. De ombudsman sluit het dossier.

201911002

Mevrouw B. hield haar kaart voor een ontwaarder, hoorde het vereiste geluidssignaal, maar haar Mobib-kaart registreerde blijkbaar geen enkele validatie vermits zij werd bekeurd tijdens haar rit op bus 71. Met dit dossier onder de arm, neemt de ombudsman contact op met de dienst Inbreuken. Uit analyse van het vervoerbewijs blijkt dat tussen 25 oktober en 3 november, de datum van de controle, de kaart niet werd gevalideerd. De dienst Inbreuken blijft bij de toeslag omdat de dienst van mening is dat de klant in kwestie niet op regelmatige basis haar kaart valideert. Die bewuste week was ook een vakantieweek en bovendien had mevrouw B. van in den beginne aangegeven dat zij niet regelmatig gebruik maakt van het openbaar vervoer. De ombudsman legt mevrouw B. uit dat de MIVB haar argument niet heeft aanvaard. Hij raadt haar aan om haar kaart te laten testen in een Bootik. Het zou kunnen dat er immers iets mis is met de kaart, en in dat geval zou zij haar dossier opnieuw kunnen openen. Hij vraagt aan mevrouw B. om hem op de hoogte te houden.

201911007

De heer V. was zijn abonnement vergeten toen hij werd gecontroleerd. Hij krijgt een boete van 10 euro, die de heer V. ondertussen heeft betaald, maar wel met een overschrijding van de toegestane betalingstermijnen. Hij moet dus een aanvullend bedrag betalen van 97 euro en doet daarom een beroep op de ombudsdienst. Die raadt de heer V. aan om contact op te nemen met de dienst Inningen van de MIVB om zijn statuut als abonnee te doen gelden en de toeslag terug te brengen tot 10 euro.

201911009

Mevrouw E. stapte met haar kinderen op bus 87 met enkel een biljet van 10 euro op zak. Omdat ze een weigering van de chauffeur wilde vermijden, beslist ze om een ticket te kopen aan Simonis, waar ze evenwel wordt gecontroleerd bij het afstappen van de bus. De ombudsman, die door mevrouw E. wordt aangesproken, betreurt dat hij niet kan tussenbeide komen, omdat elke reiziger in orde moet zijn met zijn vervoerbewijs wanneer hij aan boord stapt van de bus. Rekening houdend met de financieel moeilijke omstandigheden waarin mevrouw E. zich bevindt, raadt de ombudsman haar aan om een spreiding aan te vragen van de betalingen en om in het vervolg kaarten vooraf aan te kopen omdat die dan goedkoper zijn.

201911021

De heer M. richt zich tot de ombudsdienst nadat hij een brief had gekregen van de MIVB waarin het proces-verbaal in stand wordt gehouden voor een niet uitgevoerde validatie; welnu, de klant heeft duidelijk de licht- in geluidssignalen vastgesteld, alsook het aantal resterende ritten op de kaart. De ombudsman vraagt aan de dienst Inbreuken om de kaart en de ontwaarder te analyseren. Uit onderzoek is gebleken dat de klant 2 vruchteloze validatiepogingen heeft ondernomen. Op die basis, beslist de dienst Inbreuken om dit dossier te klasseren.

201911022

De heer B. richt zich in 1e lijn tot de ombudsdienst voor een probleem met een verkeerd ingevoerd schoolabonnement. Zijn dochters hebben door deze fout een toeslag van 107 euro moeten betalen. De ombudsman is niet bevoegd om een klacht in 1e lijn te behandelen en informeert de heer B. over de stappen die hij daartoe moet zetten.

201911024

Mevrouw L. heeft haar abonnement niet meer gebruikt sinds juni en denkt dat het nog steeds geldig is. Ze stapt op de tram waar ze evenwel vaststelt dat het abonnement vervallen is. Ze heeft geen cash geld bij zich en denkt haar kaart te kunnen herladen in het station Montgomery. Maar ze laat zich controleren zonder geldig vervoerbewijs. De ombudsman die ze aanspreekt, kan haar niet helpen, omdat de inbreuk bewezen is. Hij raadt mevrouw L. aan om een spreiding aan te vragen van de betaling van de toeslag, in het licht van haar financiële problemen.

201912004

De heer M. heeft bezwaar tegen een proces-verbaal dat tegen hem werd opgesteld in het station Louiza. Vertrekkend in het station Erasmus, waar de toegangspoortjes open stonden, had hij zich voorgenomen om zijn kaart te valideren aan de uitgang. Maar hij werd gecontroleerd alvorens hij de gecontroleerde zone kon verlaten en uit controle blijkt dat de heer M. zijn rit niet had betaald. Hij tekent verzet aan bij de ombudsdienst omdat hij te goeder trouw meende dat alle poortjes in panne waren en hij zijn situatie wel zou regulariseren bij het verlaten van het net. Ondanks een precieze en positieve argumentatie van de ombudsdienst, blijft de MIVB bij haar toeslag omdat de reiziger moet valideren wanneer hij zich toegang verschafft tot het net. Het onderzoek toont ook aan dat de ontwaardingsposten, ook al stonden de poortjes open, perfect functioneerden.

201912009

Mevrouw E. roept de hulp in van de ombudsdienst voor een proces-verbaal daterend van januari 2017. Zij zegt nooit een brief te hebben gehad van de MIVB, tot ze een brief in de bus kreeg omtrent een inningsprocedure vanwege de gerechtsdeurwaarders van Modero naar aanleiding van een uitspraak van 2 december 2019 die haar net werd betekend. De ombudsman bekijkt de verschillende communicaties die er zijn geweest omtrent dit dossier waaruit blijkt dat mevrouw E. de verschillende ontvangen berichten heeft genegeerd, tot zelfs de dagvaarding van midden september waarin ook sprake was van gerechtsdeurwaarders- en procedurekosten ten belope van 300 euro. Na informatie

te hebben ingewonnen bij Modero, kan mevrouw E. in dit stadium enkel maar een spreiding vragen van de betalingen van alle kosten die er zijn geweest sinds de onbetaalde boete.

201912010

Mevrouw V. werd eind oktober gecontroleerd samen met een vriendin, waarbij blijkt dat de 10 ritten die op haar Mobib-kaart stonden sinds begin augustus, niet meer geldig waren. Het geluidssignaal bij validatie bleek niet abnormaal en de chauffeur van bus 38 stelde de klanten gerust door te zeggen dat er geen enkel probleem was. Bij de controle werd ze evenwel bekeurd voor het niet in bezit zijn van een geldig vervoerbewijs. Mevrouw V. verbaasde er zich over dat deze 10 ritten vervallen zijn geraakt, terwijl nergens vermeld staat dat deze ritten slechts 3 jaar geldig zijn. De ombudsman pleit ten gunste van de reizigster, die bovendien ook in de war was gebracht door de chauffeur. Maar de dienst Inbreuken blijft bij zijn beslissing en herinnert er nogmaals aan dat het aan de reiziger is om na te gaan of de validatie correct verloopt. Hier is sprake van een ontbreken van praktische informatie, hetgeen uiteindelijk zal leiden tot het opstellen van een aanbeveling.

201912012

De heer M. neemt contact op met de ombudsdienst in naam van zijn moeder die buiten Brussel woont. Wanneer deze dame aankwam in het metrostation Centraal Station, was zij in het bezit van een tienrittenkaart, maar vond zij geen ontwaardingsstoestel. In station Demey werd ze bekeurd en de controleurs, die konden vaststellen dat zij nogal overstuurd was, raadden haar aan om een beroep te doen op de ombudsdienst. De ombudsman spreekt de directie aan van de dienst Inbreuken waarbij hij de nadruk legt op het feit dat deze bejaarde dame niet zo vertrouwd is met het Brusselse net (zij is afkomstig uit het Luikse), op het feit dat de ontwaardingsstoestellen in het Centraal Station niet zichtbaar zijn en vooral op de totale afwezigheid van de intentie om te frauderen. De dienst Inbreuken is van mening dat het bedrag van 10 euro, dat reeds werd betaald door de dame, voldoende is, rekening houdend met alle omstandigheden die werden uiteengezet. De dienst zal dus niet de extra som van 97 euro eisen.

201912017

De heer S. betaalde de toeslag die zijn zoon kreeg naar aanleiding van een PV dat werd uitgeschreven in het Zuidstation. Hij had geen verkoopautomaat gevonden en werd dus gecontroleerd "zonder vervoerbewijs". De heer S. bekritiseert het feit dat de controleur geen tickets verkoopt, onderstreept dat het daardoor onmogelijk is zich in regel te stellen en protesteert tegen het bedrag van de boete dat abnormaal hoog is. Hij richt zich tot de ombudsdienst die enkel het standpunt van de MIVB kan bijtreden, omdat er geen enkel argument is dat kan rechtvaardigen dat de zoon van de heer S. zijn rit niet betaalt.

201912019

Mevrouw S. doet een beroep op de ombudsman om een complexe situatie opgelost te krijgen. Enkele jaren geleden betaalde ze een toeslag van 214 euro maar vergiste ze zich in het nummer van de mededeling en gaf ze het nummer van een kennis die samen met haar werd bekeurd. Het dossier van mevrouw S. ging vervolgens naar de gerechtsdeurwaarders voor inning in plaats van dat van haar kennis. Op vraag van de ombudsman aanvaardt de dienst Inbreuken om het dossier opnieuw te openen en stelt de dienst ook de vergissing vast. Het nodige wordt gedaan om de betaling toe te wijzen aan het juiste dossier. Het dossier van de kennis wordt vervolgens verstuurd naar de gerechtsdeurwaarder en de ombudsman kan mevrouw S. het goede nieuws meedelen.

201912020

De heer C. werd bekeurd en bevestigt dat dit het gevolg is van een informaticaprobleem. Hij plaatste zijn kaart op de ontwaarder, de poortjes gingen open en hij stapte er langs. Maar tijdens de controle die daarop volgde, werd geen enkele validatie teruggevonden op zijn kaart. Hij richt zich tot de ombudsman, die hem vraagt om alle bijkomende informatie te bezorgen met betrekking tot de

omstandigheden, de plaats,... Omdat hij geen antwoord kreeg op zijn vraag, is de ombudsman verplicht om zijn dossier af te sluiten.

201912021

Mevrouw G. schrijft voor haar dochter die werd bekeurd met een boete van 408 euro, omdat zij op het net circuleerde met het jaarabonnement van haar broer. Het lijkt erop dat deze laatste, toen die naar het buitenland vertrok om er te gaan studeren, zijn abonnement thuis had achtergelaten, en dat zijn zus dat had gebruikt sinds het einde van de vervalddag van haar eigen abonnement. De ombudsman kan in dit geval geen argument vinden om de dochter van mevrouw G. te verdedigen bij de dienst Inbreuken, omdat de situatie zich verschillende keren heeft voorgedaan in 3 maanden tijd en het dus niet gaat om een ongeval. Hij beantwoordt mevrouw G. dan ook in deze zin.

201912022

Twee toeristen werden bekeurd terwijl ze een ticket hadden genomen voor 4,5 euro aan Centraal Station om zich naar de luchthaven te begeven waar ze dan zouden terugkeren naar Italië. Ze vonden geen ontwaardingstoestel en dachten te valideren op de bus vertrekkende aan het station Schuman. Maar ze werden daarvoor al bekeurd. Omdat de MIVB weigert de toeslag te herzien, bepleit de ombudsman hun zaak door de nadruk te leggen op de voorafgaande aankoop van het luchthaventicket, in het Centraal Station, en op hun hoedanigheid van buitenlandse toeristen. De MIVB blijft evenwel onbuigzaam en weigert om de toelagen te annuleren. De ombudsman brengt de klagers hiervan op de hoogte.

21350 – Betwisting van administratieve kosten

201908028

Mevrouw D. schrijft naar de ombudsdienst zeggende dat het niet normaal is dat zij een administratieve boete moet betalen van 10 euro terwijl haar abonnement net is gestolen. Ze betwist eveneens dat zij de vervoerbewijzen moet betalen die ze heeft moeten kopen, naar aanleiding van de diefstal waarvan ze het slachtoffer is geweest, om naar de politie te gaan en naar een Bootik. Ze vraagt dan ook de terugbetaling van deze 2 tickets. Na informatie te hebben ingewonnen bij de MIVB, zou mevrouw D. niet zijn bekeurd, en in haar mail betwistte ze het principe van de eventuele toeslag van 10 euro voor het niet voorleggen van een abonnement in geval van diefstal. In een poging om een duidelijk beeld van de situatie te kunnen ophangen, vraagt de ombudsman haar informatie en antwoordt hij dat de MIVB geen gratis ticket regelt om op het net te kunnen reizen in geval van diefstal. Het behoort eveneens niet tot zijn bevoegdheden om tussenbeide te komen in de functionele bepalingen rond het ticketingsysteem van de MIVB. Mevrouw D. geeft geen gevolg aan de vraag van de ombudsman, die het dossier dan maar afsluit.

21360 – Verzoek om betalingsplan

201901024

Mevrouw K. treedt op namens een kennis die leeft van het OCMW en niet in staat is om de toeslag te betalen die door de MIVB wordt geëist. Ze vraagt de betalingsfaciliteiten die uiteraard tot de bevoegdheid behoren van de dienst Inningen van de MIVB waarnaar de ombudsman dit verzoek stuurt om haar te ondersteunen.

201902008

De heer B. neemt contact op met de ombudsman voor mevrouw C. die haar boete wenste te betalen in schijven. De ombudsman heeft evenwel niet de machtiging om betalingsplannen goed te keuren en stuurt de aanvraag door naar de bevoegde dienst van de MIVB.

201903008

De heer V. wil de toeslag betalen die zijn dochter had gekregen, omdat zij zelf geen financiële middelen heeft. Hij gaat te rade bij de ombudsman over het bedrag dat hij dient te betalen. Die geeft zijn vraag door aan de dienst Inningen van de MIVB, en stuurt het antwoord ook weer door naar de heer V.

201903009

De heer S. richt zich tot de ombudsman om de toelating te vragen om de betaling van zijn boete te spreiden over 3 maanden. De ombudsman geeft zijn verzoek door aan de dienst Inningen van de MIVB en brengt de heer S. daarvan op de hoogte.

201903010

Mevrouw N. vraagt aan de ombudsman of het mogelijk is om de toeslag van haar dochter in schijven te betalen. De ombudsman geeft haar verzoek door aan de dienst Inningen van de MIVB en brengt mevrouw N. daarvan op de hoogte.

201903020

De heer M. vraagt aan de ombudsman welke mogelijkheden er zijn om de betaling te spreiden van de toeslag die hij heeft gekregen. De ombudsman geeft de boodschap door aan de dienst Inningen van de MIVB.

201903034

De ombudsman krijgt een vraag van de heer S. die het betalingsplan wil herzien dat de MIVB hem had voorgesteld naar aanleiding van een boete die hij had gekregen. De ombudsman raadt hem aan om te gaan aankloppen bij de dienst Inningen, want hij zelf is in dit geval niet bevoegd.

201905011

De heer M. stuurde een verzoek tot wijziging van de gespreide betalingen als gevolg van een brief die hij had ontvangen van Modero. De ombudsman geeft het dossier door aan de dienst Inningen van de MIVB die er verder gevolg aan kan geven.

201907015

De heer F. neemt contact op met de ombudsman om een betalingsplan te vragen. De ombudsman antwoordt dat hij zijn aanvraag zal doorsturen naar de dienst Inningen van de MIVB.

201910008

De heer F. runt een tehuis voor vluchtelingen en een van deze vluchtelingen kreeg een toeslag omdat hij zijn vervoerbewijs niet had gevalideerd, vervoerbewijs dat door de instelling werd afgeleverd. Hij vraagt niet dat de persoon in kwestie zou worden ontheven van betaling maar enkel dat hij zou kunnen betalen in verschillende maandelijkse schijven. De ombudsman vertelt hem welke stappen hij dient te zetten bij de dienst Inningen van de MIVB.

201910013

De heer M. kreeg een toeslag van 214 euro die hij diende te betalen voor een inbreuk die werd vastgesteld op 8 oktober. Omdat z'n loon pas op 4 november wordt uitbetaald en hij het bedrag niet wenst te betalen in maandelijkse schijven, vraagt hij of het mogelijk is om de som iets later te storten. De ombudsdienst is evenwel niet bevoegd om deze aanvraag te behandelen en verwijst de betrokkene door naar de dienst Inningen van de MIVB die in principe deze lichte verlenging van de termijn wel zal toestaan.

22100 – Net

201904012

De heer V. reist aan boord van een metro die vertrekt aan Stokkel maar die voor een onbekende reden zijn reizigers laat afstappen aan Tomberg. Na talloze minuten te hebben gewacht zonder informatie, besluit hij om de metro te verlaten om dan tram 8 te nemen en vervolgens tram 39 naar Montgomery, en daar dan de metro te nemen naar Merode. Hij is niet alleen ontevreden over de tijd die hij erover heeft gedaan om dit traject af te leggen, maar stelt bovendien ook vast dat hij in Montgomery het transituur had overschreden en hij een nieuw traject moet betalen. De ombudsman kan hem niet helpen, want hij vraagt een schadevergoeding. Hij geeft hem de gegevens door om contact op te nemen met de klantendienst van de MIVB.

201904015

Mevrouw G. had op 5 april af te rekenen met heel wat storingsen aan de metro en wil haar autokosten en de nodeloos gevalideerde tickets terugbetaald zien omdat ze dus niet met de metro heeft kunnen reizen. Omdat de MIVB daar niet is op ingegaan, richt ze zich tot de ombudsman. Die legt haar uit dat de MIVB in geval van overmacht geen schadevergoedingen uitbetaalt.

201905003

Mevrouw M. klaagt over de onregelmatigheid van lijn 39 in de richting van Ban Eik. Na talloze mails naar de MIVB met betrekking tot de redenen van deze problemen, vraagt mevrouw M. het adres van de ombudsdienst. Deze kan alleen maar de argumenten van de MIVB bevestigen en sluit het dossier af.

201905006

Mevrouw M. was het slachtoffer van een aanzienlijke vertraging van de metro van lijn 5 tussen de stations Beaulieu en Schuman, waardoor zij haar trein miste en verplicht was om een taxi te nemen; zij vraagt een terugbetaling aan de ombudsman. Deze antwoordt dat hij niet bevoegd is in 1e lijn, maar preciseert er wel bij dat de MIVB niet verantwoordelijk is voor eventuele vertragingen op haar net, wat ook de reden daarvan is.

201905009

Mevrouw B. klaagt bij de ombudsdienst over het voortijdige vertrek van bus 98, terwijl de doorgangsfrequentie tijdens dit ochtendlijke uur pas om de 20 minuten is. De ombudsman erkent het probleem dat vaak lijkt terug te komen en zeer nefast is voor de klanten. Jammer genoeg kan hij als 1e lijn geen antwoord bieden en licht mevrouw B. de stappen toe die ze moet volgen zodat haar klacht zo snel mogelijk zou worden gehoord door de diensten van de MIVB.

201908022

De heer S. richt zich tot de ombudsdienst met adviezen en suggesties voor de tracés van de lijnen 65 en 80, waarbij hij kritiek levert op bepaalde keuzes van het nieuwe busplan voor de sector Haren. De ombudsman antwoordt dat hij niet bevoegd is om te oordelen over de operationele keuzes van de MIVB en geeft hem de link waarmee hij zijn kritiek op de nieuwe bedieningen kan doorgeven.

201909002

De heer L. betreurt dat bus 57 van 6.45 uur niet meer wordt gegarandeerd en dat hij moet wachten op de bus van 6.58 uur, waardoor hij te laat aankomt op zijn werk. De ombudsdienst is niet bevoegd om te oordelen over de pertinentie van de uurregelingen, en raadt de heer L. aan om contact op te nemen met de dienst Klantenrelaties, die steeds rekening probeert te houden met de wensen van de reizigers.

201911016

De heer D. richt zijn klacht rechtstreeks tot de ombudsdienst. Hij miste het begin van een avondlijke activiteit door de onregelmatigheid van bus 28 die hem van het station Tomberg had moeten brengen

naar het Fallonstadion. Nadat hij betrokkene op de hoogte had gebracht van het feit dat hij niet bevoegd is in de 1e lijn, bekijkt de ombudsman de frequentie van deze lijn na 19 uur. Het blijkt dat er geen bediening is geweest op de uren die worden vermeld door de heer D. omwille van een onbekende reden. De frequentie van 18 minuten viel terug naar 40 minuten. De ombudsman benadrukt het specifieke karakter van deze verstoring en de betrouwbaarheid van deze lijn in het algemeen.

201912018

Mevrouw B. schrijft de ombudsdienst rechtstreeks aan om te melden dat de uurregelingen van lijn 60 niet overeenstemmen met de werkelijke uren van doortocht. Zij krijgt het antwoord dat het aan de MIVB is om in 1e lijn te antwoorden op dit soort bezwaren; maar om haar ter wille te zijn, bezorgt de ombudsman haar de nieuwste uurregelingen die van kracht zijn en merkt hij ook op dat er werken aan de gang zijn op de bewuste lijn, wat eventueel kan zorgen voor onregelmatigheden in de geplande uurregeling.

22200 – Haltes

201902018

Mevrouw B. vroeg aan de MIVB om een halte van lijn 87 opnieuw te verhuizen naar de vroegere halteplaats, hetgeen de MIVB niet zomaar kan organiseren, omdat dit afhangt van de gemeente. Dus richt ze zich daarom tot de ombudsdienst om toch gehoor te krijgen. De ombudsman kan alleen maar de pertinentie bevestigen van het antwoord van de MIVB die de grieven van mevrouw B. heeft overgemaakt aan de cel "Haltes". Haar aanvraag is in hoofdzaak gebaseerd op de overlast van de huidige halte aan haar deur. Uiteindelijk kan de ombudsman niet tussenbeide komen in dit dossier, dat betrekking heeft op een buurtbewoonster en niet op een gebruiker van het openbaar vervoer.

201903038

De ombudsman krijgt een klacht binnen van een buurtbewoner van de *Noctis*-halte César de Paepe. Het nachtelijk lawaai is ondraaglijk, vooral tijdens weekends. De ombudsman kan niet in de 1e lijn tussenbeide komen en geeft aan de heer H. de gegevens door van de klantendienst van de MIVB.

201907011

De plaats van de terminus van bus 43 werd gewijzigd. Mevrouw R. begrijpt deze beslissing niet en spreekt de ombudsman daarover aan. Deze kan dit echter niets toelichten of veranderen, omdat hij niet kan tussenbeide komen in de operationele beslissing van de onderneming. Hij raadt mevrouw R. aan om haar vraag te stellen aan de klantendienst van de MIVB, die alle informatie heeft om duiding te geven bij de redenen van deze verandering.

201908024

De heer B. klaagt bij de ombudsdienst over het gedrag van een trambestuurder van lijn 7, omdat die om 1.10 uur 's ochtends niet was gestopt aan een halte tussen de van Praetbrug en de halte Chazal. Nadat hij deze correspondent had gemeld dat hij in 1e lijn eigenlijk contact dient op te nemen met de dienst Klantenrelaties van de MIVB, legt de ombudsman aan de heer B. uit dat op het precieze uur dat hij vermeldt, het hier waarschijnlijk ging om de voorlaatste tram die net voor 1 uur in de ochtend de Heizel had verlaten en op de terugweg was naar de stelplaats in Haren via de Leopold II-laan, vandaar de aanduiding Chazal vooraan op het voertuig, waardoor het traject van de tram was beperkt. Deze tram werd waarschijnlijk met een tussenpoos van 2 tot 3 minuten gevolgd door de laatste tram van het uurschema met eindhalte Vanderkindere, wat kan verklaren waarom de tram langs is gereden zonder te stoppen - deze voertuigen kunnen passagiers laten instappen tot de laatste halte voor het traject naar de stelplaats. Dit "eindedienst"-misverstand hoeft uiteraard niet te leiden tot ontslag wegens ernstige fout zoals de heer B. in alle heftigheid voorstelde.

201909015

De ombudsdienst krijgt als primeur een artikel dat bewoners van de Voltairelaan willen richten tot de media aangaande de komst van lijn 56 in hun wijk en waarin zij zich verzetten tegen de inplanting van nieuwe haltes. De ombudsman verwittigt de persdienst van de MIVB en het departement Public Affairs dat de antwoorden biedt op de verschillende punten van kritiek van de omwonenden. De MIVB kan daarbij evenwel niet ingaan op hun vragen door de volle ontwikkeling van het nieuwe busplan 2019.

201911003

Mevrouw V. klaagt bij de ombudsman over de vele veranderingen in de reisroute van de buslijnen en over het gebrek aan tweetaligheid van de chauffeurs. De ombudsman antwoordt met de uitleg dat de MIVB steeds probeert om haar net aan te passen aan de nieuwe realiteiten in de stad, aan de verdichting van bepaalde wijken of aan de ontwikkeling van een economische of commerciële activiteit. Iedere keer zet de MIVB daarvoor een aanzienlijke communicatiecampagne op poten, maar elke verandering in gewoontes blijft nog een tijd een storende factor. Wat die tweetaligheid betreft, legt de ombudsman uit dat de afgelopen jaren tal van nieuwe chauffeurs werden aangeworven en dat de MIVB intern taalcurssussen organiseert.

201911006

Mevrouw A. heeft een ernstige klacht over het feit dat er geen dienst werd verleend aan het Brugmanziekenhuis door de vervanging van bus 53 door bus 88; ze vraagt dat de halte opnieuw wordt ingericht met een "nieuwe bus" 88. De ombudsman antwoordt dat hij niet bij machte is om in te grijpen in de operationele keuzes van de MIVB en geeft haar de link mee waar ze suggesties of opmerkingen kan doorgeven aan de MIVB.

23100 – Voertuig is niet gestopt

201906009

De heer W. klaagt dat een bus van lijn 47 niet gestopt is aan de halte ondanks het feit dat daar verschillende reizigers stonden te wachten. De ombudsdienst is niet bevoegd om deze klacht te behandelen in 1e lijn en raadt de betrokkene aan om zich rechtstreeks te wenden tot de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

201906011

Mevrouw C. werd bekeurd toen zij afstapte van een Noctis-bus; zij betwist niet alleen de inbreuk want, zo zegt zij, alle ontwaardingstoestellen waren defect, maar vooral zegt zij verbaal te zijn aangevallen en te zijn gediscrimineerd door de controleur. Omdat de ombudsman hier in de 1e lijn werd aangesproken, verwijst hij betrokkene door naar de dienst Klantenrelaties van de MIVB, want de klacht heeft vooral betrekking op de houding en op bepaalde woorden van de controlerende agent, meer nog dan op de pertinentie van de bekeuring.

201911010

De heer V. wilde afstappen van de bus in de Vrijheidslaan, maar de chauffeur, die op dat moment in een discussie was verwickeld met een jonge vrouw, negeerde zijn halte-aanvraag. Wanneer de heer V. zich daarover beklagt, antwoordt de chauffeur dat hij maar te voet moet teruggaan. De heer V. stuurt een foto van de nummerplaat van de bus. De ombudsdienst is niet bevoegd om dit geval in 1e lijn te behandelen, en geeft de heer V. de link mee waarmee hij in contact kan komen met de MIVB.

23200 – Manier van rijden

201901019

Mevrouw S. ergert zich al jaren aan de overdreven snelheid van bus 75 in de Duivenmelkersstraat. De ombudsman antwoordt dat de MIVB de chauffeurs regelmatig wijst op de gevaren van onaangepaste snelheid en deelt haar ook mee welke stappen ze dient te ondernemen zodat met haar verzoek rekening zou worden gehouden door de MIVB, vermits hij in 1e lijn wordt gecontacteerd.

201901030

De heer S. had een aanvaring met een chauffeur van lijn 42 toen hij lading loste aan het Sint-Lucasziekenhuis; de buschauffeur deed alsof hij hem en zijn bestelwagen zou aanrijden en op de terugweg van de terminus, beledigde hij de heer S. De ombudsman is niet bevoegd voor een niet-gebruiker van de lijnen van de MIVB en legt uit aan de heer S. wat hij moet doen om dit incident te melden aan de dienst Klantenrelaties voor analyse in de stelplaats van de betrokken chauffeur.

201904010

De heer B. werd geconfronteerd met een onvriendelijke buschauffeur, zo zegt hij, die hem had verplicht om achteruit te rijden in een nauw straatje in Molenbeek, terwijl hij nog maar een twintigtal meter had af te leggen en de heer D. vervolgens nog de huid had volgescholden. De ombudsman geeft hem de gegevens door van de klantendienst van de MIVB die als 1e lijn dient te antwoorden op de klachten, want hijzelf kan in deze fase niets doen.

201905008

Dr. G. stuurt een mail naar de burgemeester van de gemeente Jette en naar de ombudsman omtrent het gevaarlijk gedrag van buschauffeurs van de MIVB in de Dikke Beuklaan waar ook de school van zijn kinderen is gesitueerd. Voor de zoveelste keer negeerde een bus van lijn 13 het rode licht, ondanks de aanwezigheid van talloze ouders, en voor de neus van een gemeentewerker belast met het veilig laten oversteken van de kinderen. De burgemeester reageert bij de algemene directie van de MIVB terwijl tegelijkertijd de ombudsman een procedure opstart om de bestuurder van de bewuste bus te identificeren. De directrice van de school bedankt de ombudsman uit naam van de ouders van de school.

23300 – Ongepast gedrag

201901007

Mevrouw R. had een aanvaring met een buschauffeur die vergeten was om te stoppen aan de halte waar zij moest afstappen. Ze sprak de chauffeur daarover aan maar die schoot uit zijn krammen, schold haar de huid vol en dreigde zelfs om haar halte nog een eind verder voorbij te rijden. De ombudsman betreurt deze houding, maar, omdat hij hier in de eerste lijn over wordt aangesproken, legt hij de vrouw uit welke stappen ze moet ondernemen om dit onaangepaste gedrag te melden aan de hiërarchie van de bestuurder, via de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

201901008

Mevrouw L. vertelt de ombudsdienst over de slechte ervaring die ze heeft gehad aan boord van een bus van lijn 34, waarvan ze alle gegevens meedeelt. Gepakt en gezakt wilde ze afstappen langs de voordeur van de bus, waar ze vlakbij stond, maar de chauffeur deed de deur voor haar neus weer dicht waarbij hij er haar op wees dat zij diende af te stappen via de deur in het midden. Hij dreigde er zelfs mee om weer te vertrekken wanneer dat niet snel genoeg zou gaan. De ombudsman raadt haar aan om een klacht in te dienen via de site van de MIVB, om de details van het incident te kunnen analyseren en informatie te kunnen verschaffen over de stelplaats van het MIVB-personeelslid.

201901017

Mevrouw S. klaagt over de houding van een trambestuurder van lijn 81. Omdat de ombudsman hier geen eerstelijnsantwoord kan bieden, bezorgt hij mevrouw S. de gegevens van de dienst Klantenrelaties van de MIVB die zich verder zal buigen over de opvolging van de klacht in de stelplaats van de bestuurder.

201902007

De heer P. begeleidt zijn zoon op tram 51 en vraagt de opening van de deuren omdat ze aan hun halte zijn toegekomen. De chauffeur opent de deuren maar sluit ze weer nog voor hij en zijn zoon de kans hebben gehad om af te stappen. De chauffeur heeft vervolgens geen oren naar een nieuwe aanvraag en stelt dat ze maar hadden moeten bellen, hetgeen de heer P. nochtans zegt te hebben gedaan. De bestuurder opent dan uiteindelijk weer de deuren maar sluit ze opnieuw voor de neus van de heer P., die het daar niet wil bij laten en zich richt tot de ombudsman. Maar die kan niks doen vóór de MIVB de kans heeft gehad om eerst een intern onderzoek uit te voeren. Hij bezorgt de gegevens van de dienst Customer Care van de MIVB aan de heer P.

201902019

Een buschauffeur heeft mevrouw B. verbaal aangevallen, waarop de bewuste dame rechtstreeks klacht indient bij de ombudsdienst, die haar aanvraag als onontvankelijk moet verklaren, omdat de dienst een dergelijk dossier alleen maar kan behandelen nadat de MIVB de gelegenheid heeft gehad om een onderzoek uit te voeren. Rekening houdend met de ernst van de woordenwisseling met dit personeelslid, legt de ombudsman uit aan mevrouw B. hoe zij moet tewerk gaan om ervoor te zorgen dat dit incident zo snel mogelijk wordt aangepakt in de stelplaats van deze grove medewerker.

201903023

De ombudsman kreeg een brief toegestuurd vanwege het Comité P. dat werd aangeschreven door een bepaalde persoon die zijn ontevredenheid uitte over het feit dat de controleur die was opgestapt op zijn bus, geen badge droeg. De ombudsman bezorgt zijn verzoek aan de gepaste dienst binnen de MIVB en geeft antwoord aan het Comité P.

201903024

De heer B. schrijft in 1e lijn de ombudsman aan omdat zijn dochter, naar eigen zeggen, maar weinig vriendelijk werd behandeld door iemand van de veiligheidsdienst in het station Montgomery, terwijl ze met een vriendin aan het discussiëren was over het vertrek. Hij zou haar identiteitskaart hebben gevraagd en gedreigd hebben met een boete van 250 euro. En dat gebeurde allemaal in het Frans, terwijl zij Nederlandstalig is. De ombudsman is niet bevoegd om een onderzoek te voeren binnen de MIVB en geeft toelichting aan de heer B. over de stappen die hij moet ondernemen om contact op te nemen met MIVB.

201903025

De heer B. werd brutaal aangepakt door een trambestuurder, die bevestigde 20 minuten lang te hebben staan wachten achter diens auto, die zodanig was geparkeerd dat de tram niet kon passeren. De heer B. had zijn auto evenwel netjes geparkeerd en de spiegels ingeklapt, en begreep maar niet waarom de bestuurder niet doorreed, terwijl de voorzijde van de tram wel al reeds was voorbijgereden. Enkele uren later doet hij dit incident uit de doeken aan de ombudsman die hem uitlegt dat het hier ongetwijfeld ging om een zeer voorzichtige bestuurder die vreesde om het voertuig te beschadigen bij doortocht en de betrokkene waarschijnlijk bewust wilde maken van de problemen. Hier zou geen gevolg aan worden gegeven, omdat door geen enkele overheid een proces-verbaal werd opgesteld.

201906007

Mevrouw K. legde een trambestuurder van lijn 3 een briefje van 10 euro voor om haar ticket te kopen. De bestuurder in kwestie antwoordde koudweg "neen, maximum 5 euro". Mevrouw K. drong toch be-

leefd aan en ze kreeg uiteindelijk het antwoord "ik heb wel wisselgeld, maar ik ga u dat niet geven". Omdat ze niet 4 kaarten wou kopen van 2,5 euro per stuk, is mevrouw K. dan maar afgestapt en zette zij haar reis te voet verder. De ombudsman legt haar de reden uit van deze regeling maar is toch van mening dat de dienst Klantenrelaties op de hoogte gebracht moet worden van de houding van de bestuurder omdat er toch vriendelijker manieren zijn om de klanten te informeren.

201906021

De ombudsman ontvangt de klacht van mevrouw M. waarvan de auto werd aangereden door een bus toen zij bijna klaar was met haar parkeer manoeuvre. Bovendien, zo vertelt zij, dreef deze chauffeur de spot met haar. De ombudsman is evenwel niet bevoegd en antwoordt mevrouw M. dat ze de klacht dient over te maken aan de bevoegde diensten.

201907007

De ombudsman ontvangt de klacht van mevrouw A.: haar dochter stapte net voor haar op in de bus naar de luchthaven, waarna de deur van de bus plots dichtging nog voor zij de tijd had om op te stappen, en waardoor de arm van het kind gekneld kwam te zitten. De deur gaat opnieuw open en mevrouw A. maakt daarover een opmerking aan de chauffeur, die haar begint uit te schelden. De ombudsman kan in dit geval niet tussenkomen, aangezien de klacht hem in eerste lijn wordt voorgelegd. Hij vraagt aan mevrouw A. om klacht in te dienen bij de MIVB via het daartoe voorziene kanaal, want hijzelf kan niet veel doen vóór de MIVB zelf een onderzoek heeft uitgevoerd.

201907019

De heer H. meent dat hij tijdens een controle werd vernederd door de controlerende agent. Hij werd om zijn identiteitskaart gevraagd en omdat hij daarbij vroeg waarom dat nodig was, wilde een agent die identiteitskaart met geweld afnemen. Hij kwam daarbij in het bushokje terecht en zonder de tussenkomst van andere passagiers en van zijn echtgenote zou hij wellicht, zo zegt hij, aangevallen geweest zijn. De ombudsman kan hem evenwel niet helpen omdat hij hier in 1e lijn wordt aangesproken, terwijl hij deze feiten eerst aan de MIVB had moeten voorleggen. De ombudsman stelt hem voor om het formulier in te vullen dat hij kan terugvinden op de site van de MIVB, geeft de juiste link door en moedigt de heer H. aan om zijn klachten opnieuw in te dienen zodat de MIVB een onderzoek zou kunnen starten.

201907020

Mevrouw M. neemt dagelijks tram 7 tot De Wand. Wanneer de tram aankomt aan de voorlaatste halte, Araucaria, blijft hij enkele minuten staan alvorens de tunnel weer in te duiken. Mevrouw M. ziet dat de chauffeur aan het sms'en is op zijn gsm. Ze is van mening dat hij dit niet mag doen en zegt hem dit ook. Maar in werkelijkheid is de trambestuurder gestopt omdat er een andere tram op komst was en hij gewoon zijn beurt afwachtte. Hij maakt haar dit op een nogal *onvriendelijke* manier duidelijk waardoor de discussie al snel verhit. Mevrouw M. meent dat zij agressief en onrespectvol werd behandeld. Ze neemt daarvoor contact op met de ombudsman opdat dit niet meer zou gebeuren, maar die is in deze fase niet bevoegd. De klacht moet eerst worden onderzocht door de MIVB en daartoe dient mevrouw M. het formulier in te vullen wat terug te vinden is op de site van de MIVB. De ombudsman geeft haar de juiste link daarvoor.

201907022

Tijdens de heel warme week van eind juli 2019, richt de heer C. zich tot de ombudsman om te melden dat de bussen onder zijn gebouw de vervuiling en opwarming alleen maar verergeren door hun motoren te laten draaien aan hun terminus. De ombudsman antwoordt hem dat het de regel is bij de MIVB dat motoren worden stilgelegd bij een langere wachttijd, maar dat in deze uitzonderlijke gevallen het mogelijk is dat bepaalde chauffeurs een zeker comfortniveau willen garanderen voor zichzelf en hun passagiers door de airconditioning en dus de motor te laten draaien.

201907024

De heer R. schrijft naar de ombudsman omdat hij meent het slachtoffer te zijn geweest van pestgedrag van een controleur tijdens de controle aan het station Hermann-Debroux. Hij zegt bekeurd te zijn geweest en niet het meisje naast hem, terwijl die, zo zegt hij, in dezelfde situatie verkeerde. De ombudsman brengt hem ervan op de hoogte dat hij zijn klacht zal doorgeven aan de bevoegde diensten van de MIVB.

201908003

Mevrouw B., die verantwoordelijk is voor een home dat afhangt van het OCMW van een Brusselse gemeente, maakt melding van het onvriendelijk gedrag van een chauffeur van de Taxibusdienst die een bewoonster kwam oppikken. Betrokken bewoonster was evenwel nog niet klaar, in tegenstelling tot wat specifiek staat vermeld in het reglement voor dit soort vervoer. Het verzorgend personeel signaleert ook nog dat het niet de 1e keer is dat dit personeelslid een weinig vriendelijk gedrag vertoont jegens deze kwetsbare personen. De ombudsman weet dat er "kwaliteitsvolle" stappen worden gezet in dit departement van de MIVB, en geeft het dossier door aan de verantwoordelijke van de dienst en brengt mevrouw C. daarvan op de hoogte.

201908005

Mevrouw J. is een fietsster en klaagt over het gedrag van een trambestuurder die net een woordenwisseling had met haar omdat zij in het midden van de rails reed, conform de markeringen op de grond. De bestuurder, die heel kort achter de fietsster aan reed, bleef de hele tijd claxonneren opdat zij tussen 2 auto's uit de weg zou gaan staan. De ombudsman kan dit incident als eerstelijnsinstantie niet behandelen en bevestigt aan de betrokkene dat dit soort gedrag zeer zeldzaam is omdat zowel de bus- als trambestuurders zeer begaan zijn met fietsers. Hij geeft de klacht door aan de klantendienst en bedankt mevrouw J. voor haar getuigenis en benadrukt dat dit probleem zeer zeker zal worden opgevolgd.

201909007

Bij het verlaten van het station Madou, werd de heer H. gecontroleerd; omdat hij was gehaast vroeg hij de controleur om op te schieten, wat deze laatste helemaal niet wist te appreciëren. Toen de heer H. daar nog eens de nadruk op legde en er een "alstublieft" aan toevoegde, behandelde de controleur hem met een zekere brutaliteit. De heer D. neemt contact op met de ombudsman die hem doorverwijst naar de dienst Klantenrelaties, omdat hij hier als eerstelijnsinstantie werd aangesproken. Hij bezorgt evenwel een kopie van het mailverkeer aan de hiërarchie van de controleagenten: in dit soort functies is een minimum aan beleefdheid noodzakelijk.

201909024

Mevrouw L. was het slachtoffer van een handtasdiefstal in tram 7 en, in het metrostation Montgomery, waar zij was afgestapt, had ze een zeer onprettig contact met de mezzanine-agent die haar ontredde-ring niet ernstig nam. Zij vroeg hem een ticket waarmee ze naar huis zou kunnen terugkeren, maar hij hield het poortje voor haar gewoon open maar met de waarschuwing dat het risico op controle wel heel reëel was. Mevrouw L. vraagt aan de ombudsman of de MIVB geen ticket kan geven aan een abonnee die net het slachtoffer is geworden van een diefstal. De ombudsman brengt haar ervan op de hoogte dat een dergelijke kaart bestaat in het gewestelijke tariefrooster. Dit is een depannageprocedure voor een situatie zoals die waarin mevrouw L. zich bevindt. Deze procedure houdt een overschrijving in van 4,5 euro die op zeer korte termijn gestort moet worden op de rekening van de MIVB. Het attest, met de waarde van een ticket, dient door de buschauffeur of de trambestuurder te worden overhandigd wanneer een persoon die helemaal geen geld op zak heeft, toch het openbare vervoer wenst te gebruiken. De MIVB wil, om duidelijke redenen, niet al te veel reclame maken voor dit systeem, maar de ombudsman vindt het wel jammer dat het personeel dat in contact komt met publiek, niet beter is geïnformeerd over deze mogelijkheid en niet beschikt over de middelen om die ook toe te passen.

201910014

De heer R. klaagt bij de ombudsdienst over het gedrag van een trambestuurder van lijn 97 die niet was gestopt terwijl hij nochtans teken had gegeven. De ombudsman antwoordt dat hij niet bevoegd is om klachten te behandelen in 1e lijn en bezorgt de betrokkene de gegevens van de klantendienst van de MIVB.

201910019

De heer M. is taxichauffeur in Brussel. Toen hij de koffers van zijn klanten aan het uitladen was op een daartoe voorziene plaats, werd hij zonder reden uitgescholden door een buschauffeur die vlakbij hem was gestopt. Hij verschaft informatie over het nummer van de bus en de nummerplaat en vraagt aan de ombudsman om dit te laten opvolgen. Deze is evenwel niet bevoegd in 1e lijn en geeft de gegevens door van de dienst Klantenrelaties om het incident door te spelen aan de directie Bus.

201910022

Mevrouw A. klaagt bij de ombudsdienst over de houding van een buschauffeur van lijn 59 die zijn passagiers heel onvriendelijk adviseert om een auto te kopen wanneer ze niet tevreden zijn met zijn dienstverlening. De ombudsman kan haar alleen maar bevestigen dat een dergelijk gedrag onaanvaardbaar is. Maar omdat hij hier wordt aangesproken in 1e lijn, kan hij haar niet verder helpen. Hij geeft wel de gegevens door van de klantendienst van de MIVB die dan kan nagaan met de stelplaats of er zich nog andere gelijkaardige feiten hebben voorgedaan.

201911020

De heer E. klaagt de houding aan van metrobestuurders die zich gedragen zouden hebben als echte schurken. De MIVB zou hem hebben geantwoord dat ze gelijk hadden om zich zo te gedragen... De ombudsman vraagt de klager om hem de elementen door te sturen die de MIVB hem had bezorgd alsook het antwoord van de MIVB. Omdat daar nooit een antwoord op is gekomen, wordt het dossier afgesloten.

201912007

Mevrouw G. richt zich in 1e lijn tot de ombudsdienst voor een aanvaring die ze heeft gehad met een buschauffeur die, in een 1e fase, niet wilde stoppen voor haar en haar 3 kinderen. Dan, nadat hij hen toch had laten opstappen, wilde hij dat zij "dank u" zou zeggen. Hij zou dan deze passagiers van zijn bus hebben laten afstappen en een foto hebben genomen van mevrouw G. terwijl hij ook bedreigingen uitte. De ombudsman kan dit soort klachten niet behandelen omdat hij niet in 1e lijn kan optreden. Hij geeft mevrouw G. de snelste manier om haar klacht in te dienen bij de MIVB. Tegelijkertijd stelt de ombudsman een nota op ten behoeve van de dienst Klantenrelaties waarbij hij de nadruk legt op de dringendheid om een onderzoek te voeren omtrent deze chauffeur.

23400 – Deuren

201902011

Mevrouw N. doet haar beklag bij de ombudsman voor het feit dat de chauffeur haar buiten had laten wachten toen de bus aan zijn terminus stond aan de halte Konkel. De ombudsman geeft haar de gegevens door van de dienst Customer Care van de MIVB die haar verder zou kunnen helpen, omdat hij hier als 1e lijn werd aangesproken.

201907013

Mevrouw N. klaagt erover bij de ombudsman dat de metro opnieuw is vertrokken zonder dat zij voldoende tijd had om af te stappen in Ribaucourt. Ze diende rechtsomkeert te maken aan de halte Simonis, zonder dat ze daarbij de gelegenheid had om met de bestuurder te praten, die reeds was

vertrokken. De ombudsman raadt haar aan klacht in te dienen via de link die daarvoor specifiek is ingericht op de website van de MIVB, omdat hij als eerstelijnsinstantie niet gemachtigd is voor klachten.

201909020

Mevrouw V. klaagt over de houding van een metrobestuurder die de deuren van het stel weer sloot toen de stok van een slechtziende er nog tussen zat. De ombudsman herinnert eraan dat slechtzienden en blinden wordt aangeraden in de metro te stappen via de deur het dichtst bij de bestuurder, wat het risico op ongevallen vermindert. Hij legt vervolgens uit welke stappen moeten worden ondernomen om dit incident te signaleren aan de bevoegde dienst van de MIVB die op die manier dit incident kan doorverwijzen naar de stelplaats van de metro.

201912015

In augustus raakt een moeder gekneld tussen de achterdeuren van een bus en het jongetje bij haar, dat naar binnen werd getrokken, bezeert zich aan het been. Toen de vader van het kind een mail kreeg van de MIVB waarin het onderzoek werd afgesloten en hij op de hoogte werd gebracht van het feit dat de MIVB geen verder gevolg zou geven aan het verzoek tot terugbetaling van de medische kosten, richt hij zich tot de ombudsdienst opdat de MIVB zou stoppen met het ontlopen van haar verantwoordelijkheden in de valpartij van zijn zoon. De ombudsman vraagt de briefwisseling op bij de juridische dienst en neemt contact op met de vader van het kind om diens precieze standpunt te kennen. Volgens de MIVB kan de chauffeur geen enkele fout worden verweten: de deuren gingen automatisch toe terwijl de moeder nog achteraan opstapte, wat in dit geval niet is toegestaan. Het lijkt er ook op dat de vraag van de vader betrekking heeft op een tussenkomst in de kosten voor de ziekenwagen. De ombudsman raadt de dossierbeheerder aan om contact op te nemen met dit gezin met het oog op het vinden van een minnelijke schikking. Enkele dagen later wordt de ombudsman ervan op de hoogte gebracht dat er een oplossing gevonden kon worden tussen de MIVB en de vader van het kind.

24000 – Voertuigen

201901021

De heer P. ondervindt heel wat moeilijkheden om de MIVB te bereiken via de internetsite en weigert gebruik te maken van een betaalnummer; hij wil gewoon klacht indienen tegen de trillingsoverlast in de bochten van tramlijn 51 en 93 tussen de haltes Kufferath en Stiénon. De ombudsdienst geeft het dossier door aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB zodat de technische diensten dit probleem kunnen analyseren en oplossen.

201901027

De heer S. richt zich tot de ombudsdienst om klacht in te dienen tegen de geluidsoverlast en de trillingen die steeds gepaard gaan met de ondergrondse passage aan het begin van de Albertlaan. De ombudsman is niet bevoegd om deze zaak in eerste lijn te behandelen. Hij verwijst de heer S. door naar de dienst Klantenrelaties van de MIVB, die er alles zal aan doen om de bewuste informatie door te geven aan de technische diensten die belast zijn met deze problematiek.

201903028

De heer M. richt zich in laatste instantie tot de ombudsman: hij zegt reeds meerdere keren geschreven te hebben aan de MIVB omdat hij vindt dat de geluidsignalen op de tram veel te luid zijn, en bijna zelfs pijn doen aan de oren. Hij zegt nooit een antwoord te hebben gekregen. Na onderzoek blijkt dat zijn klacht dateert van 2017 en hij wel degelijk een antwoord heeft gehad. De ombudsman schrijft hem een lange mail waarin hij uitlegt dat dit soort klachten wordt doorgestuurd naar de stelplaatsen die dan een oplossing moeten zoeken. De herinnering van de heer M. zal hen opnieuw toegestuurd worden. De

ombudsman vraagt hem eveneens het nummer te noteren van de betrokken voertuigen om het probleem beter te kunnen aanpakken.

201904023

De heer G. neemt contact op met de ombudsman omdat hij al meerdere klachten heeft ingediend aangaande trillingen van tram 51 en 93 in zijn straat. De ombudsman neemt contact op met de bevoegde dienst van de MIVB, die hem vertelt dat de maatschappij regelmatig intervenueert in deze straat op basis van de klachten van de heer G. Het probleem is recurrent door de onstabiele ondergrond waardoor sporen ook regelmatig breken. De MIVB heeft deze keer beton gegoten onder de rail om het probleem eens en voor altijd op te lossen. De ombudsman deelt deze informatie mee aan de heer G.

201908016

De heer B. is sinds kort eigenaar van een huis, aan het Weldoenersplein in Schaarbeek. Door een kortsluiting op de 2e verdieping, stelde een expert vast dat dit wel eens het gevolg zou kunnen zijn van de trillingen van trams 25 en 62 die in de straat passeren. Hij vraagt zich af of de MIVB de kostprijs op zich kan nemen van de factuur voor het herstellen van de elektrische installatie. De ombudsdienst is niet bevoegd voor klachten van omwonenden; de ombudsman deelt de heer B. het adres mee van de MIVB waar zijn aanvraag naartoe kan worden gestuurd.

201908029

Mevrouw C. woont in de Brouwerijstraat en klaagt over trillingen veroorzaakt door de nieuwe trams die zij veel te zwaar vindt. De ombudsdienst is niet bevoegd om in te gaan op de verzuchtingen van omwonenden en geeft mevrouw C. het adres waar zij dit soort klachten kan indienen.

25100 – Infrastructuur

201903005

Mevrouw E. neemt contact op met de ombudsman omdat zij graag had gewild dat de stoelen in stof van tram 51 zouden worden gewisseld omdat ze vies zijn. De ombudsman is niet bevoegd en geeft de gegevens door waar zij haar verzoek kan indienen.

201903026

Mevrouw M. klaagt bij de ombudsman over het feit dat de roltrappen in het station Beurs niet meer werken. De ombudsman geeft haar de link waar zij haar klacht rechtstreeks kan indienen bij de MIVB omdat hij als eerstelijnsdienst niet bevoegd is.

201908017

De uitgang ULB van het metrostation Delta is al lange tijd gesloten en verplicht de reizigers om een grote omweg te maken om zich naar de campus te kunnen begeven. Mevrouw S. meldt dit probleem aan de ombudsman, die informatie inwint bij de MIVB waar hij verneemt dat de werken aan de gang zijn. Hij deelt mee aan mevrouw S. dat de datum van het einde van de werken nog niet gekend is.

201910025

Mevrouw V. maakt melding van een onveiligheidsgevoel dat ze heeft gehad toen ze met haar kind van 4 jaar de lift nam in het station Pannenhuis. Die wordt, volgens haar, zeer vaak gebruikt door crack- of heroïnedalers. De ombudsman kan haar niet helpen omdat zij zich tot hem richt in 1e lijn. Hij bezorgt haar de gegevens van de bevoegde dienst van de MIVB.

25310 – Valpartijen

201901004

Mevrouw M. schrijft over een van haar vriendinnen die zich met de rolstoel verplaatst. Toen zij wou afstappen van tram 7, die geen toegangshelling had, kwamen de wielen van haar rolstoel vast te zitten in de sporen. Ze werd toen bevrijd door andere passagiers en door de bestuurder. Mevrouw M. wilde de aandacht van de MIVB vestigen op hiaten in de voorzieningen voor PBM's. De dienst "Accessibility" van de MIVB legt uit dat een en ander inderdaad heel traag evolueert, maar dat er wel degelijk zaken verbeteren: zo werden de perrons van lijn 9 ontworpen zodat hoogte en afstand geen obstakel meer zijn voor rolstoelen. Langere trams zullen worden uitgerust met een mobiele toegangshelling die dan tussen het voertuig en het perron moet worden geplaatst. Naar de bestuurders toe worden sensibiliseringsdagen georganiseerd omtrent toegankelijkheid voor iedereen. De metrostations worden geleidelijk aan uitgerust met liften, 15 buslijnen hebben het label *Accessibus*, de dienst Taxibus maakt een deur-tot-deurdienst mogelijk.

201902015

Mevrouw A., maatschappelijk assistente, schrijft voor mevrouw Z. die in september 2016 slachtoffer is geworden van een ongeval met de tram. Mevrouw Z. lijdt nog altijd erge pijn en wenst contact op te nemen met de dienst Geschillen van de MIVB. De ombudsman antwoordt dat hij haar verzoek zal bezorgen aan deze dienst.

201904002

Mevrouw C. viel in de tram, waarvan de vloer nog nat was omdat het regende. Ze schreef naar de ombudsman met de bedoeling een terugbetaling te krijgen van haar ziekenhuiskosten, maar de ombudsman kan niet interveniëren voor vergoedingen. Hij geeft de boodschap door aan de dienst Legal Affairs, die zich verder bezig houdt met dit dossier, en merkt daarbij op dat een natte vloer bij regen de aansprakelijkheid van de MIVB niet in het geding brengt. De dienst wijst de klaagster er evenwel op dat haar arbeidsongevallenverzekering wel tussenbeide zou kunnen komen, indien zij op het ogenblik van het ongeval op weg was naar het werk.

201904028

Mevrouw C. kwam zwaar ten val in bus 34 en had de dag erna heel wat pijn. Na een bezoek aan het ziekenhuis bleek dit evenwel mee te vallen. Ze wenst haar ziekenhuiskosten terugbetaald te zien. De ombudsman antwoordt dat hij haar verzoek doorgeeft aan de dienst Geschillen van de MIVB voor verdere opvolging, omdat hij niet gemachtigd is om in deze materie tussenbeide te komen.

201907017

Mevrouw B. stuurt een mail naar de ombudsman over een bruusk stopmanoeuvre van de metro, wat haar een verstuiking aan de pols opleverde. De ombudsman antwoordt haar dat hij haar boodschap zal doorgeven aan de bevoegde dienst bij de MIVB, omdat hij zelf niet bevoegd is om dit probleem te behandelen.

201909012

De gemeente Sint Joost geeft de klacht door van een inwonster van de gemeente die vast was komen te zitten toen de deuren van bus 66, aan het Madouplein, dicht gingen. De ombudsman brengt de dienst Klantenrelaties van de MIVB daarvan op de hoogte en biedt in zijn antwoord aan de gemeente zijn verontschuldiging aan voor de onoplettendheid van de buschauffeur en bedankt ook de klant voor haar getuigenis die zal worden meegedeeld aan de stelplaats van lijn 66.

201910016

Mevrouw Z. bezeerde zich aan de knie door een brutaal remmanoeuvre van de autobus waarin ze zich

bevond. Ze stapte af zonder het incident te melden aan de chauffeur en raadpleegde de arbeidsgeneesheer waar ze werkt. Pas een maand later kreeg ze hevige pijn aan de knie en er is nu een diepgaand onderzoek gepland. Rekening houdend met haar beroep, dat een onberispelijke fysieke conditie vereist, vraagt mevrouw Z. de ombudsman welke dienst ze moet aanspreken om een betaling te verkrijgen van de kosten die inherent zijn aan haar revalidatie. De ombudsman bezorgt haar de link naar de dienst Klantenrelaties maar brengt er haar ook van op de hoogte dat er maar weinig kans is dat de MIVB de eigen aansprakelijkheid erkent in het ongeval, omdat er geen enkele vaststelling werd gedaan door het personeel en er ook geen getuige werd gevraagd om het verband te identificeren tussen het besturen van de bus en de lichamelijke schade van de klaagster. Zij bedankt de ombudsman en meldt dat zij de aanvraag voor schadevergoeding zal verderzetten met het oog op medisch opvolging, met haar hiërarchie.

201911005

Een maatschappelijk assistente van de kliniek Sint-Jan schrijft voor een patiënte die met een ambulance werd vervoerd en werd gehospitaliseerd als gevolg van een ongeval in een metrostation. Het gaat hier om een Egyptische toeriste die enkel Egyptisch spreekt. De ombudsdienst probeert de administratieve gegevens te achterhalen van het ongeval bij de diensten van de MIVB. Eens het dossiernummer werd bevestigd, werd contact opgenomen met de betrokkene die ondertussen evenwel opnieuw is teruggekeerd naar haar land. De ombudsman deelt haar in het Engels de procedure mee die ze moet volgen voor een eventuele vergoeding van de ziekenhuiskosten.

201911017

Mevrouw S. kwam ten val op een roltrap in het metrostation Clemenceau, die bruusk tot stilstand kwam door de val van een andere reiziger. De volgende dag werd ze wakker met hevige pijn: er werd bij haar een gebroken schouder vastgesteld. De ombudsdienst geeft dit geval door aan de dienst Geschillen van de MIVB, omdat de ombudsdienst niet gemachtigd is om dit geval te behandelen.

201911019

Mevrouw A. kwam ten val toen de poortjes van station Simonis brutaal dichtklapten toen zij er net passeerde. De volgende dag had zij hevige hoofdpijn en de arts raadde haar toen aan om onder de scanner te gaan. Ze wil dat haar medische kosten worden terugbetaald door de MIVB, maar de ombudsdienst kan dit geval in 1e lijn niet behandelen; de dienst bezorgt mevrouw A. de gegevens om een dossier in te dienen bij de MIVB. Hij waarschuwt haar evenwel dat de vervoermaatschappij enkel tussenbeide komt in dit soort gevallen wanneer het ongeval werd vastgesteld door het personeel van de MIVB of wanneer er een getuigenverklaring is.

26200 Informatie over netincidenten

201901031

Mevrouw T. klaagt bij de ombudsdienst over de desorganisatie en de gebrekkige informatie aan de terminus van de lijnen 34 en 80. Ook al behoort dit soort klachten niet tot de bevoegdheden van de ombudsman, gaat hij er toch verder op in omdat de dag ervoor, in de vooravond, hij zelf het slachtoffer is geweest van deze disfunctie: reizigers richting Naamsepoort werden, zonder enige specifieke communicatie, afgezet aan de bustermibus in de Hertogsstraat en dienden de afstand tot de Naamsepoort te voet te overbruggen. Wat daarenboven nog gênanter was, op het vlak van de dienstverlening aan de klanten, is dat diezelfde bus aan het Koninklijk Paleis rechtsomkeert maakte, de uitgestapte reizigers passeerde, en vervolgens zijn gebruikelijke lus tot aan de Naamsepoort gewoon afwerkte. De ombudsman vraagt dat, in het kader van de problemen met betrekking tot de werken aan de nieuwe terminus van de bussen in de Marnixlaan, toch bijzondere aandacht zou worden besteed aan de communicatie naar de klanten toe.

Aanbevelingen

De belangrijkste opdracht van de ombudsman bij de MIVB bestaat erin om in tweede lijn tussenbeide te komen - de ombudsdienst als een soort beroepsinstantie met andere woorden - in een poging om eventuele conflicten op te lossen tussen de vervoermaatschappij en haar gebruikers, of om gewoon een antwoord te bieden op de grieven of klachten over de werking van het net of het gedrag van een personeelslid.

De ombudsman gaat aan de slag op basis van verklaringen van klanten en informatie die wordt ingezameld bij de diensten van de MIVB. Op die manier probeert hij dan beslissingen bij te sturen die arbitrair lijken of weinig geschraagd door feiten. Wanneer het standpunt van de MIVB dan uiteindelijk overeind blijft of wordt bevestigd, dan bestaat de rol van de ombudsman erin om dit naar de in het ongelijk gestelde klager toe te duiden op een diplomatische en verhelderende manier.

Sommige beslissingen blijven aanvechtbaar en terwijl bepaalde disfuncties die door misnoegde gebruikers worden gemeld, vaak makkelijk aangetoond en snel opgelost kunnen worden, blijven er evenwel nog een aantal grijze zones over waarin duidelijkheid moet worden verschaft om een dossier vooruit te helpen.

En het is precies hier dat een ander onderdeel van de functie van ombudsman zijn rol van betekenis heeft, met name het aankaarten van recurrente problemen die een storende factor zijn voor de klanten, zoals kieskeurige procedures of de onvolmaakte administratieve behandeling van bepaalde dossiers. Dit jaaroverzicht van deze tekortkomingen en de suggesties om ze te verbeteren wordt voorgesteld onder de benaming "aanbevelingen", gebaseerd op reële feiten. De aanbevelingen hebben tot doel om ze veel mogelijk misverstanden te vermijden tussen de MIVB en haar klanten.

Voor 2019 kunnen we 3 soorten problemen onderscheiden:

- De feilbaarheid van het ticketingsysteem
- Een pedagogische communicatie
- Behandeling van de dossiers op mensenmaat

1. De feilbaarheid van het ticketingsysteem

Ondanks de bestaande knowhow en de alomtegenwoordige kwaliteitsopvolging, is geen enkele techniek, geen enkel mechanisch, elektrisch of elektronisch systeem vrij van disfuncties. Een kleine oorzaak kan echter grote gevolgen hebben bij een reiziger die gecontroleerd wordt zonder geldig vervoerbewijs, terwijl achteraf blijkt dat de ontwaarder of het ticket zelf defect is. Dat is een vaak voorkomend fenomeen waardoor we toch enige voorzichtigheid aan de dag moeten leggen bij de behandeling van de feiten.

05007

De heer M. stapte om 1 uur 's ochtends op de bus Noctis nr. 8 aan de halte Anneessens. Hij valideerde zijn kaart toen de bus vertrok, maar de machine gaf een rood lichtsignaal. Hij probeert nogmaals, maar ondertussen had de bus al snel de halte Cesar de Paepe bereikt. Controleurs verzochten hem om af te stappen nadat ze hadden vastgesteld dat zijn kaart niet was gevalideerd, dat zij een ongebruikte rit bevatte, maar dat ze ook defect was. De klant is behoorlijk boos dat hij in deze omstandigheden een boete had gekregen, en richt zich tot de ombudsdienst in een poging om dit onrecht ongedaan te maken. De ombudsman werpt op dat deze klant al 13 jaar een regelmatige klant is, dat de kaart een vastgesteld gebrek vertoonde en dat er maar een tiental seconden zaten tussen de vertrek- en de controlehalte. Ondanks verschillende mails die werd verstuurd naar de dienst Inbreuken van de MIVB, blijft de maatschappij bij haar beslissing, omdat de reiziger een rood lichtsignaal heeft gezien op de ontwaarder en zich dan maar zo snel mogelijk tot de chauffeur had moeten richten om zich in orde te stellen.

09023

De heer C. vernieuwde op 25 september zijn schoolabonnement en werd op 30 september bekeurd omdat de poortjes niet open gingen met zijn kaart en hij er dan maar overheen is gesprongen: hij

diende absoluut op tijd aanwezig te zijn in een belangrijke les. Wat heel vreemd is, is dat de controleur, die hem bekeurde, hem vertelde dat zijn kaart niet goed werkte terwijl de medewerker in de kiosk in De Brouckère vertelde dat de kaart normaal functioneerde. Uiteindelijk lijkt het erop dat deze verbalisatie niet is doorgegaan, omdat verschillende dagen later de heer C. nog steeds geen verzoek tot betaling heeft ontvangen in zijn brievenbus.

11002

Op 3 november hield mevrouw B. haar kaart voor een ontwaarder en hoorde daarbij het vereiste geluidssignaal. Haar Mobib-kaart registreerde echter blijkbaar geen enkele validatie vermits zij werd bekeurd tijdens haar rit op bus 71. Met dit dossier onder de arm, neemt de ombudsman contact op met de dienst Inbreuken. Uit analyse van het vervoerbewijs blijkt dat tussen 25 oktober en 3 november, de datum van de controle, de kaart niet werd gevalideerd. De dienst Inbreuken blijft bij de toeslag omdat de dienst van mening is dat de klant in kwestie niet op regelmatige basis haar kaart valideert. Die bewuste week was ook een vakantie week en bovendien had mevrouw B. van in den beginne aangegeven dat zij niet regelmatig gebruik maakt van het openbaar vervoer. De ombudsman legt mevrouw B. uit dat de MIVB haar argument niet heeft aanvaard. Hij raadt haar aan om haar kaart te laten testen in een Bootik. Het zou kunnen dat er immers iets mis is met de kaart, en in dat geval zou zij haar dossier opnieuw kunnen openen.

11021

De heer M. richt zich tot de ombudsdienst nadat hij een brief had gekregen van de MIVB waarin het proces-verbaal in stand wordt gehouden voor een niet uitgevoerde validatie; welnu, de klant heeft duidelijk de licht- in geluidssignalen vastgesteld, alsook het aantal resterende ritten op de kaart. De ombudsman vraagt aan de dienst Inbreuken om de kaart en de ontwaarder te analyseren. Uit onderzoek is gebleken dat de klant 2 vruchteloze validatiepogingen heeft ondernomen. Op die basis, beslist de dienst Inbreuken om dit dossier te klasseren.

12002

De heer B. had een 10-rittencontract geladen van de MIVB op een Mobib-kaart uitgegeven door de NMBS; bij de verandering van kaart via de NMBS, stelt hij vast dat de ritten waren verdwenen. De NMBS kan geen ritten van de MIVB laden en de MIVB schuift de schuld in de schoenen van de NMBS, waarbij de maatschappij evenwel toegeeft dat dit soort problemen gekend is... Een kafkaïaanse situatie! De ombudsman spreekt de diensten van de MIVB aan die, na talloze mails, bereid zijn om een commerciële geste te doen en een compromis te sluiten: de maatschappij zou 5 ritten terugzetten op de kaart van de heer B.

2. Een pedagogische communicatie

Een permanente communicatie en toegankelijke informatie zijn steeds kenmerken geweest van de MIVB. Maar naast adviezen die vaak op een institutionele manier worden verschaft, zijn er toch nog enkele lacunes die best worden weggewerkt door zich te baseren op bevestigingen van reizigers. Die hebben meestal betrekking op de nieuwe technologieën wat het ticketingsysteem betreft, dat toch nog enkele duistere kantjes heeft: tijdsvertraging in de validatie, geluidssignalen van de ontwaardingstoestellen, geldigheid van de kaarten,...

Een paar dossiers, onder andere:

10021

Een klant vond 5 oudere vervoerbewijzen terug waarvan de terugbetaling evenwel werd geweigerd omdat hun geldigheidstermijn (3 jaar) was verstreken. Op dit ticket is evenwel nergens een specifieke vervaldatum te controleren. Met dit argument vraagt de ombudsman aan de MIVB om de klant tegemoet te komen, die immers geen gebruik heeft gemaakt van de dienst die ze had aangekocht. De MIVB weigert de terugbetaling omdat de reiziger moet weten dat op het kasticket bij aankoop, de start van de geldigheid van het vervoerbewijs wordt vermeld en de website bovendien preciseerd dat de tickets 36 maanden geldig zijn. De ombudsman betreurt de weinig commerciële houding die alleen maar kan worden gerechtvaardigd door te stellen dat men hier heeft willen vermijden om een

onrechtvaardigheid te creëren naar de klanten toe die hun informatie halen op de website en de regels respecteren.

09024

Mevrouw L. was het slachtoffer van een handtasdiefstal in tram 7 en, in het metrostation Montgomery, waar zij was afgestapt, had ze een zeer onprettig contact met de mezzanine-agent die haar ontredde niet ernstig nam. Ze vroeg hem een ticket waarmee ze naar huis zou kunnen terugkeren, maar hij hield gewoon het poortje voor haar open, evenwel met de waarschuwing dat het risico op controle wel heel reëel was. Mevrouw L. vraagt aan de ombudsman of de MIVB geen ticket kan geven aan een abonnee die net het slachtoffer is geworden van een diefstal. De ombudsman brengt haar ervan op de hoogte dat een dergelijke kaart bestaat in het gewestelijke tariefrooster. Dit is een depannageprocedure voor een situatie zoals die waarin mevrouw L. zich bevindt. Deze procedure houdt een overschrijving in van 4,5 € die op zeer korte termijn (3 dagen) gestort moet worden op de rekening van de MIVB. Het attest, dienend als ticket, moet door de buschauffeur of de trambestuurder te worden overhandigd wanneer een persoon die helemaal geen geld op zak heeft, toch het openbaar vervoer wenst te gebruiken. De MIVB wil, om duidelijke redenen, niet al te veel reclame maken voor dit systeem, maar de ombudsman vindt het wel jammer dat het personeel dat in contact komt met het publiek, niet beter is geïnformeerd over deze mogelijkheid en niet beschikt over de middelen om die ook toe te passen.

09006

De heer D. richtte zich vruchteloos tot een Kiosk om te klagen over het feit dat zijn kaart ten onrechte werd gedebiteerd met een tweede rit bij het verlaten van het station Kunst-Wet; de bediende van de MIVB had hem verteld dat hij niet gemachtigd is om de verloren rit te crediteren en hij richt zich daarom tot de ombudsman, die een technisch onderzoek gelast van de kaart. Na onderzoek blijkt dat de heer D. een tweede validatie had verricht een minuut na de eerste, waardoor een rit effectief ten onrechte werd gedebiteerd van zijn Mobib-kaart. De verloren rit zal onmiddellijk worden gecrediteerd op de kaart van de heer D.

3. Behandeling van de dossiers op mensenmaat

Achter elk geval gaat niet altijd een negatieve historische schuil, integendeel. In verschillende dossiers komen omstandigheden aan bod die een meer diepgaand onderzoek en een meer positieve benadering verdienen. Maar het grote aantal vastgestelde inbreuken maakt het niet steeds mogelijk om daar de nodige tijd aan te besteden. Begrip, toegeeflijkheid, commerciële geste, de precieze bewoordingen waarmee we het begrip "op mensenmaat" willen omschrijven, doen er niet zozeer toe maar we willen ze wel plaatsen tegenover de starheid van de reglementen die door sommigen op een zeer strikte manier worden toegepast, vaak door tijdgebrek.

Vandaar dus ook het belang van een onafhankelijke analyse door de ombudsman, die echter niet altijd wordt gevolgd in zijn voorstellen. We hebben er een aantal geselecteerd.

12001

Mevrouw S. diende een klacht in met betrekking tot het niet werken van 3 luchthaventickets. In een eerste fase antwoordde de dienst Klantenrelaties van de MIVB dat een omwisseling mogelijk was, maar de loketbediende tot wie ze zich richt, weigert de terugbetaling omdat de tickets vervallen zijn. Omdat de geldigheidstermijn nergens vermeld staat op het ticket, richt de klant zich tot de ombudsdienst om in haar voordeel tussenbeide te komen. Maar ondanks de inspanningen van de ombudsman, blijft de dienst Klantenrelaties volharden in de boosheid. De regel wordt meegedeeld op de website van de MIVB en wordt daarom geacht gekend te zijn door alle gebruikers. We melden hier toch graag dat sinds kort, deze geldigheidsregel van 3 jaar voortaan op de achterkant van de nieuwe kaarten geschreven staat.

07002

De heer F. is een gewezen werknemer van het Gewest, en reeds lang een abonnee. Tijdens een controle krijgt hij de melding dat de geldigheidsperiode van zijn abonnement reeds is verstreken. Maar, wanneer hij snel zijn opnieuw geladen abonnement zou voorleggen, zou hij, als abonnee, alleen maar

een boete van 10 € moeten betalen, hetgeen de heer F. ook doet. Enige tijd daarna krijgt hij een brief van de MIVB waarin hem wordt gevraagd een bijkomend bedrag van 97 € te storten. De heer F. richt zich tot de ombudsdienst en legt uit dat het hier gaat om een vergetelheid, en dat hij helemaal niet de intentie had om te frauderen. De ombudsman vraagt aan de dienst Inbreuken van de MIVB om dit dossier te herzien, maar deze dienst volhardt in de boosheid en de ombudsman brengt de heer F. hiervan met pijn in het hart op de hoogte.

08004

De heer D. is al lange tijd gebruiker van een jaarabonnement; hij werd bekeurd omdat hij zijn Mobib-abonnement thuis was vergeten en is heel verbaasd en ook ontgoocheld dat hem een toeslag werd aangerekend van 10 €. Hij vindt dat voor een regelmatige en trouwe klant zoals hij, een "verwittiging" meer gepast zou zijn. De ombudsman legt uit dat de maatschappij ogenschijnlijk zo streng is omdat zij een perfect beeld wil krijgen van de stroom abonnementsreizigers (de meerderheid van de klanten); hij erkent dat een "berisping" veel commerciëler zou zijn vooral omdat bij een laattijdige betaling van deze geringe toeslag, het bedrag meteen wordt opgetrokken naar 107 €, wat juridisch al meer betwistbaar wordt voor iemand die zijn vervoerrecht voor een heel jaar op voorhand heeft betaald. Een jaarabonnee is een echte aandeelhouder die een meer gebruiksvriendelijke benadering verdient. We bevelen daarom aan om meer respectvolle procedures in te voeren voor abonnees.

Besluit

In absolute cijfers is het totale aantal dossiers dat in 2019 werd behandeld door de ombudsdienst zo goed als vergelijkbaar met dat van 2018. We noteren 314 klachten en grieven in 2019, tegenover 320 in 2018. Geen enkel evenement binnen of buiten de vervoermaatschappij heeft een invloed gehad op de beroepsprocedure in de tweede lijn, waarvan de interventiemotieven zo goed als dezelfde zijn gebleven als in 2018.

Aan reizigers die niet uit zichzelf de prijs van een rit betalen, schenken we geen aandacht, omdat deze meestal geen beroep doen op de ombudsman, behalve wanneer ze een gerechtsdeurwaarder over de vloer dreigen te krijgen; de bemiddeling beperkt zich dan in dergelijke gevallen tot een verlichting van de sanctie door een spreiding van de betaling voor te stellen, die meestal aanvaard wordt door de MIVB.

Maar, de volgende jaren zullen we zoals voordien blijven hameren op de noodzaak om rekening te houden met de duidelijke goede trouw van bepaalde klanten die bij ons komen aankloppen en die buiten hun wil om, en in tegenspraak met hun eigen persoonlijke waarden, zich in een "inbreuksituatie" bevinden. De bemiddeling gaat daarbij uit van het vermoeden van onschuld, waarop elke burger recht heeft, om de externe oorzaken te identificeren die hebben geleid tot deze inbreuksituatie. Dit is soms een moeilijke taak maar de diensten van de MIVB kwijten er zich met plezier van. We zijn dan ook steeds blij wanneer uit onderzoek blijkt dat de techniek heeft gefaald of dat een bepaalde situatie verkeerd werd ingeschat op het terrein. Dankzij een permanente dialoog tussen de gesprekspartners van de ombudsdienst, de dienst Inbreuken en de dienst Klantenrelaties, werden talloze gevallen opgelost en konden onrechtvaardige situaties worden vermeden, een openbare dienst onwaardig. Maar omdat niemand perfect is, hebben we ook een aantal grijze zones ontdekt waar het vervoersreglement, dat trouwens heel erg nodig is, zwaarder doorweegt dan de commerciële spirit of de noodzakelijke toegeeflijkheid die moet worden toegepast in geval van twijfel. We mogen immers nooit vergeten dat de reglementen er zijn voor de klant, en zeker wanneer die een trouwe abonnee of een regelmatige reiziger is.

Door een aantal dossiers te belichten, kunnen we misschien bekomen dat een aantal zaken iets minder streng worden beoordeeld; in het recht, wordt de interpretatie van wetten of reglementen rechtspraak en vaak is die in het voordeel van de te berechten burger.

De ombudsman sluit het zesde jaarverslag van zijn mandaat af en blik daarbij terug op de positieve contacten die de ombudsdienst onderhoudt met zijn gesprekspartners binnen de MIVB en op de onafhankelijkheid van diens standpunten.

Jean-Pierre Alvin
Maart 2020