

# Jaarverslag 2021



## Inhoudstafel

Wettelijk kader.....	4
Voorwoord.....	5
Inleiding.....	6
Statistieken.....	8
Typologie en analyse van de klachten.....	12
11100 - Geluid en trillingen.....	12
12000 – Wegcode.....	14
13000 – Diverse.....	15
14000 – Betreft een andere ombudsdienst.....	19
21110 – Vervoerbewijs: aankoop.....	19
21120 - Vervoerbewijs: voorkeurtarief.....	21
21210 – Vervoerbewijs: terugbetaling.....	21
21220 – Vervoerbewijs: diefstal, verlies.....	28
21310 - Vervoerbewijs: proces-verbaal, boete.....	28
21350 – Vervoerbewijs: storing en defect.....	39
21360 – Vervoerbewijs: betalingsplan, inning.....	39
22100 – Net : uurroosters, lijnen en haltes.....	40
23100 – Beambte is niet gestopt.....	41
23200 – Beambte: manier van rijden.....	42
23300 – Beambte: optreden.....	43
24000 – Voertuigen.....	46
25100 – Infrastructuur, netheid.....	47
25310 – Valpartijen, ongevallen.....	47
26100 - Informatie.....	49
Aanbevelingen.....	51
Besluit.....	54

## Wettelijk kader

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

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

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

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

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

## Voorwoord

Het jaar 2021 is een jubileumjaar: de ombudsdienst van de MIVB werd opgericht bij een besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Executieve van 30 mei 1991. Dit verslag is het dertigste in de reeks van verslagen die de opeenvolgende ombudsmannen hebben geschreven.

In dit dertigste jaar is een vijfde ombudsman in dienst getreden en voor het eerst gaat het om een ombudsvrouw. Jean-Pierre Alvin heeft na 7 dienstjaren zijn functie neergelegd. Marie-Thérèse Fassin, zijn assistente, volgde hem op 1 juli 2021 op.

Wanneer we de 30-jarige geschiedenis van gevallen en aanbevelingen overlopen, is er één element dat telkens terechtkomt, i.e. de nood aan menselijk contact. De evolutie van de processen en de technologie botst soms op een gebrek aan informatie en uitleg. Ongelukkige gevallen en/of bijzondere omstandigheden vereisen een behandeling die het regelgevingskader te buiten gaat.

Na een atypisch 2020 voor alle economische sectoren en alle mensen herleefde in 2021 de hoop op vervlogen tijden.

Na de lockdowns, de nieuwe vormen van arbeidsorganisatie of het gebrek aan organisatie, economische en sociale problemen, de invoering van de avondklok en de protesten - tegen het masker, de vaccinatie, het CST maar nooit tegen het virus - wordt niets echter nog hetzelfde als voorheen. De pandemie laat sporen na en geeft aanleiding tot vele zorgen en onzekerheid. We worden ertoe aangezet veranderingen door te voeren of die veranderingen worden ons opgelegd, worden gekozen, zijn noodzakelijk, discutabel en voer voor discussie in alle fora van de wereld. Een goede dosis pedagogie is onontbeerlijk voor wie dingen in beweging wil brengen, voor wie de maatschappij wil beschermen, voor wie het egoïsme tracht te overwinnen. De gezondheids crisis heeft de grenzen en de kwetsbaarheid van de huidige werkingsmodellen aan het licht gebracht en we worden opgeroepen om achterhaalde breuklijnen te overwinnen en andere manieren te vinden om in gemeenschap te leven.

Beetje bij beetje, en vooral na de start van het school- en werkjaar in september, kwamen de cijfers voor verplaatsingen met het openbaar vervoer langzaam weer op het peil van andere jaren, op het tempo van de versoepelingen.

In klachten over de agenten en de controleurs en ander MIVB-personeel is er vaak sprake van nervositeit, onbegrip of gebrek aan empathie, wat wijst op een gespannen sfeer tegenover ambtenaren, van wie wordt verwacht dat zij te allen tijde perfect zijn. Zowel de passagiers als het MIVB-personeel zijn mensen die onder verhoogde stress staan door onzekere, moeilijke situaties die evolueren naarmate de regelgeving verandert. Zo werden de MIVB-controleurs belast met het toezicht op de naleving van de gezondheidsmaatregelen zoals de maskerplicht en werden reizigers ertoe gedwongen zich te schikken naar regels die volgens sommigen een aantasting van de vrijheid zijn. Daarmee geconfronteerd is het nodig de spanning te verlichten en uitleg te geven. Geen enkel probleem kan worden opgelost als iedereen zich achter zijn of haar eigen gelijk verschuilt en de discussie afwijst. Kleine, concrete en vriendelijke gebaren kunnen de last van de stress verlichten die iedereen te verduren heeft: we vermelden hier de positieve berichten en dankbetuigingen: 202102007, 202104016, 202105020. blz. 42 en volgende van dit verslag.

## 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.

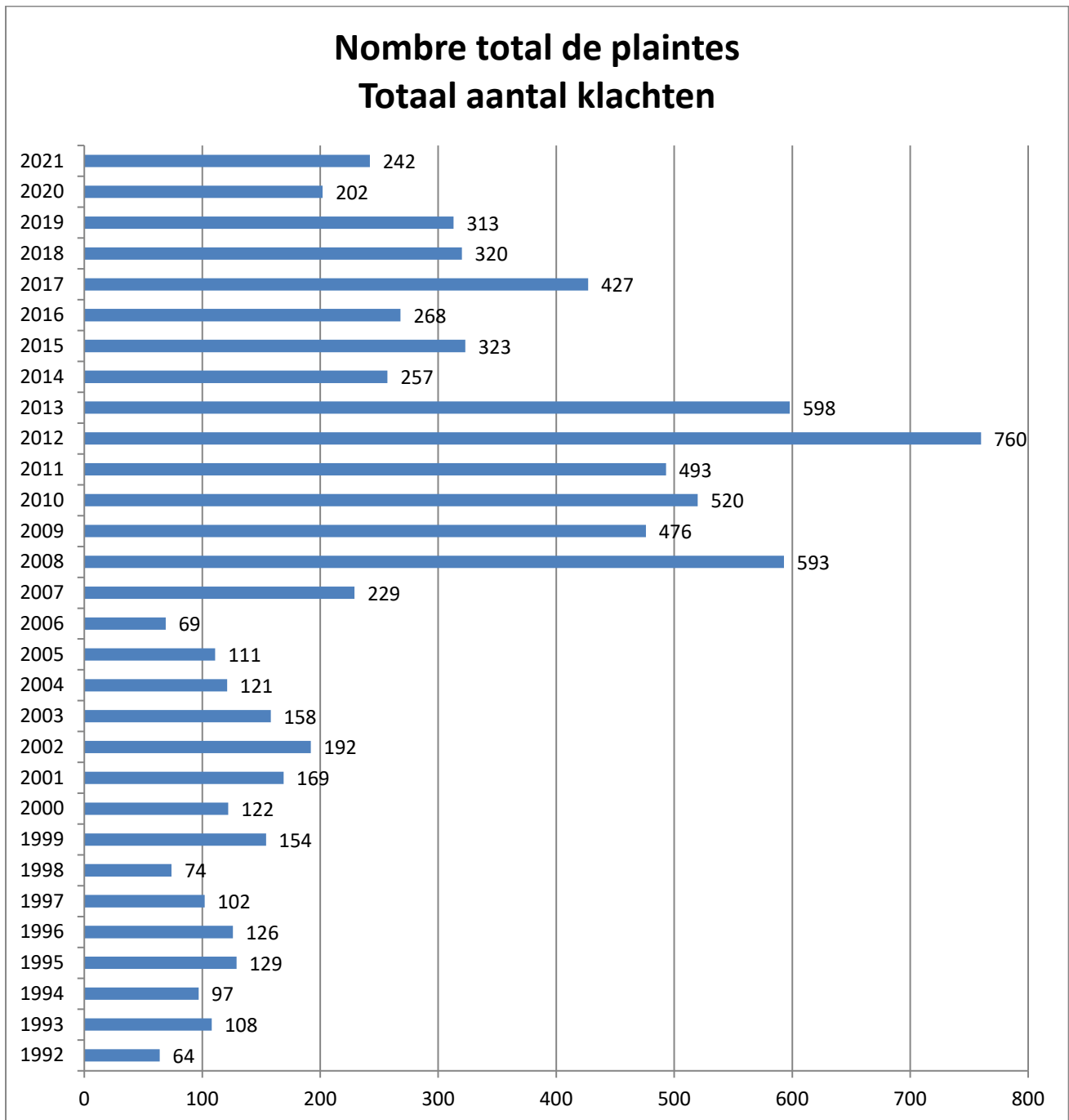
Op 1 juli 2007 werd Jean-Pierre Reynaerts belast met deze missie voor een mandaat van 3 jaar dat in 2010 werd vernieuwd en aldus verlengd van 1 juli 2013 tot 30 juni 2014.

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 liep dus af op 30 juni 2020, maar door de gezondheids crisis liep het aanwervingsproces vertraging op, waardoor hij in functie is gebleven tot de benoeming van een opvolger/opvolgster.

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

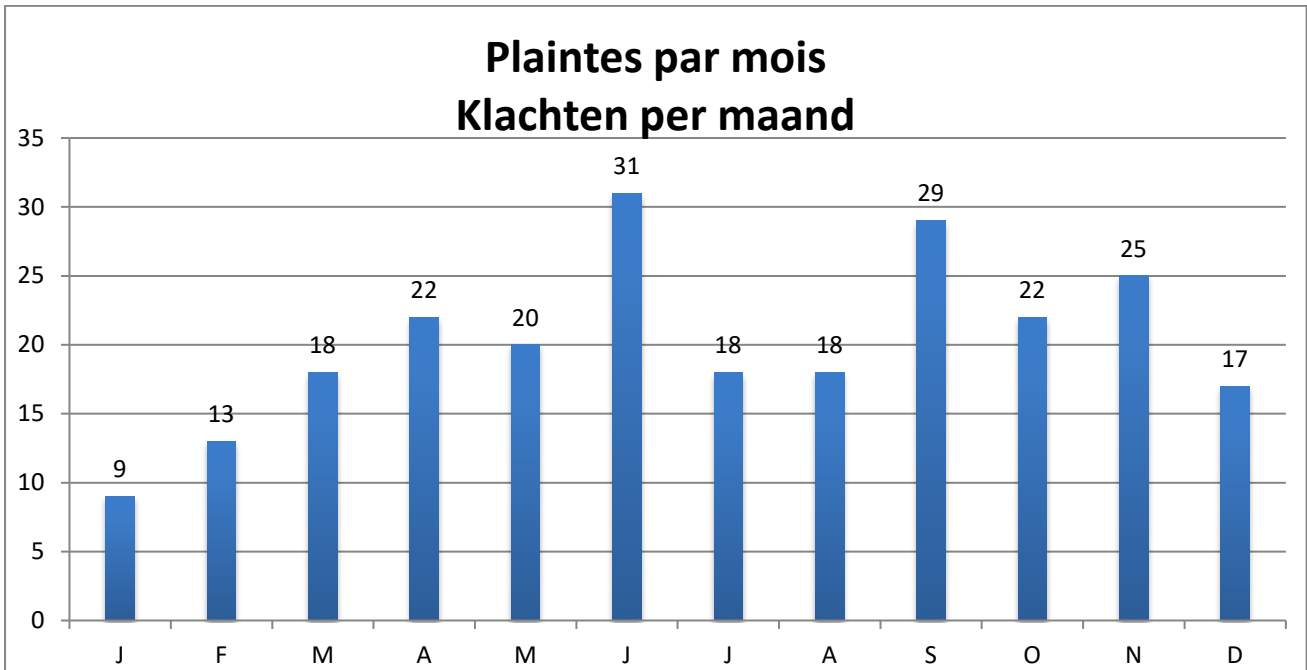
Het verslag 2021 is het eerste verslag van de ambtsperiode van Marie-Thérèse Fassin.

## Statistieken

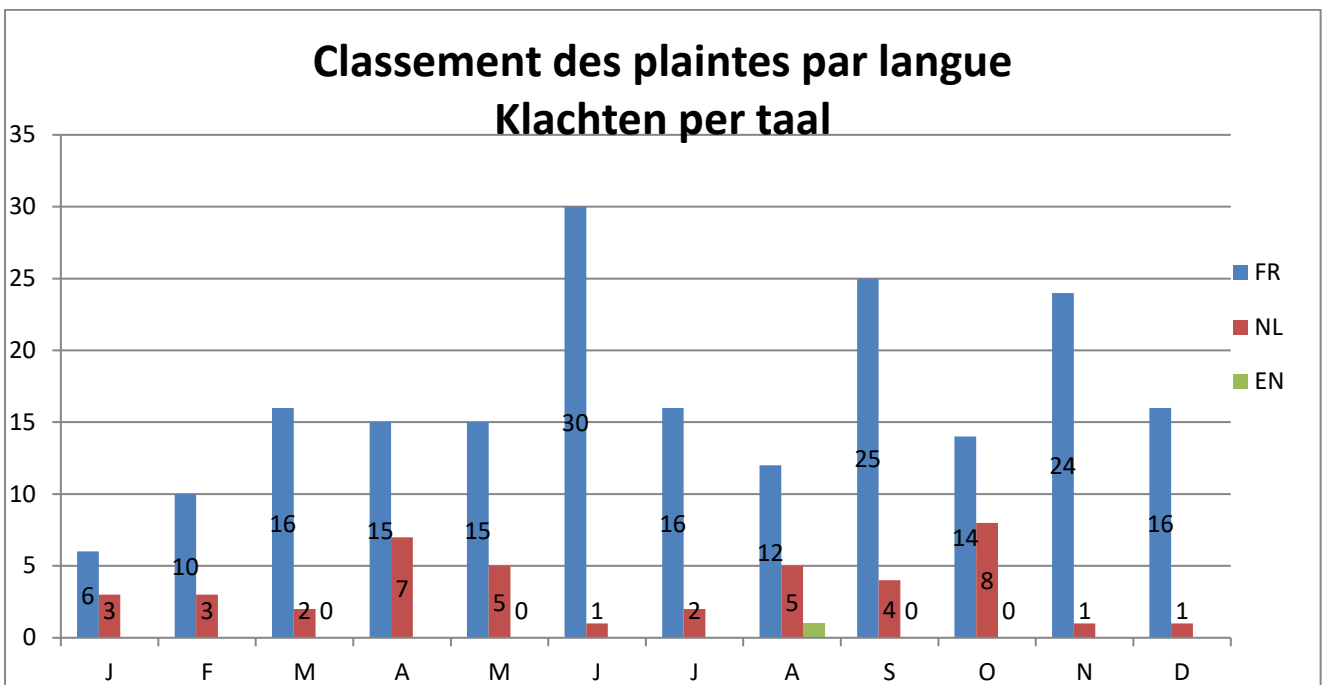


Het totale aantal klachten ligt iets hoger dan tijdens het eerste jaar van de pandemie, maar niet zo hoog als in 2019 en 2018. Het aantal verplaatsingen evenals het aantal controles van vervoerbewijzen bleven onder de niveaus van vóór de pandemie en de curve van de klachten volgt deze daling.





Het maandelijkse aantal klachten ligt weer op ca. 70% van de jaren vóór de pandemie. Dit cijfer is in overeenstemming met het aantal verplaatsingen. Juni en september komen in de buurt van de cijfers van vóór de pandemie; we kwamen destijds uit de lockdown voordat we eind november de vierde golf ingingen.



17% van de klachten in het Nederlands, stabiele cijfers.

### Krijgt de klager voldoening?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l 2021
ja/oui	6	12	13	17	16	23	14	17	25	18	10	5	192
nee/non	3	1	5	5	4	8	4	1	4	4	15	12	50
ja % oui	67%	92%	72%	77%	80%	74%	78%	94%	86%	82%	40%	29%	79%
nee % non	33%	8%	28%	23%	20%	26%	22%	6%	14%	18%	60%	71%	21%

Net als in 2020 vertegenwoordigen fraudedossiers 25% van de dossiers die werden ingediend bij de ombudsdienst; de helft daarvan kende een gunstige afloop. Vóór de pandemie vertegenwoordigden deze dossiers 40% van de bij de ombudsdienst ingediende dossiers en daarvan kende 30% een gunstige afloop. Deze verschillen verklaren het tevredenheidsniveau van 75% voor de laatste twee jaar; vóór de pandemie was dat 50%. Tot slot valt op te merken dat, voor de dossiers die niet tot de bevoegdheid van de ombudsdienst behoren, de informatie die de ombudsdienst verstrekt of de hulp die deze dienst levert wordt beschouwd als een positief antwoord in deze statistieken.

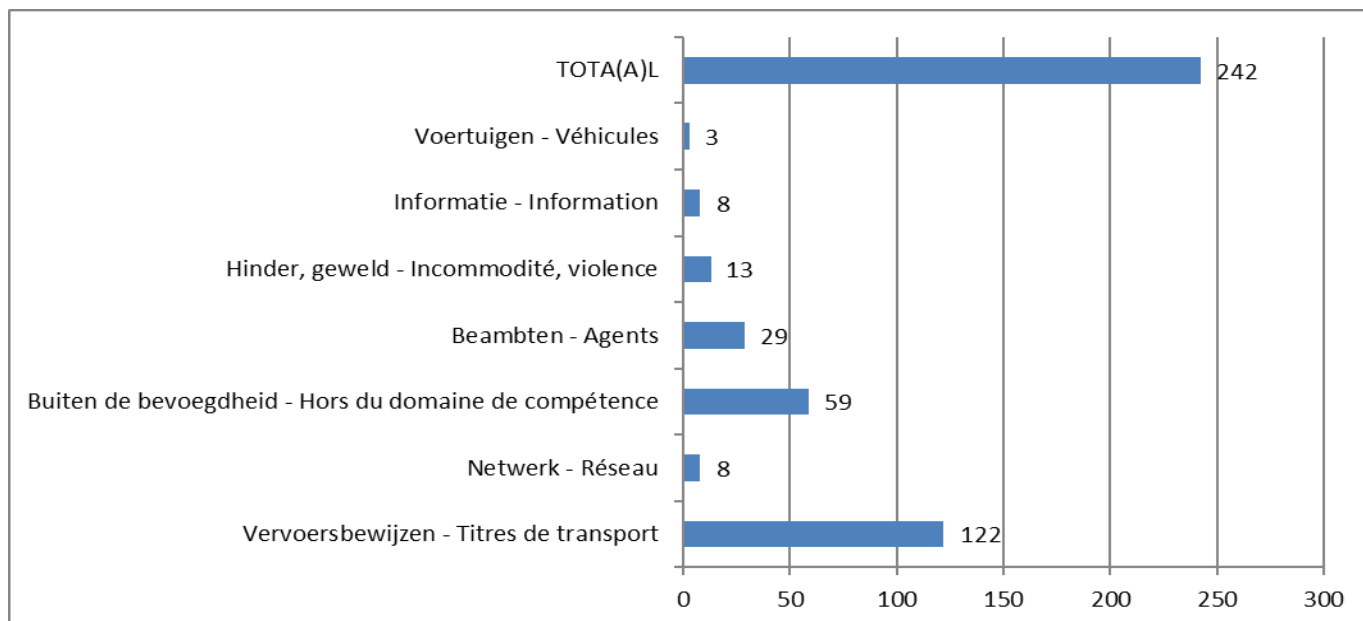
### Waarover klaagt men bij de ombudsman?

#### Rede van de klacht:

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

#### Rubrieken van tabel klachten

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



De helft van de klachten heeft betrekking op vervoerbewijzen, met inbegrip van bekeuringen, maar ook verzoeken om terugbetaling ...

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

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

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l	
11100	0	2	1	4	2	0	1	2	1	1	0	1	15	Lawaai-trillingen-hinder van infrastructuur
12000	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	5	Wegcode
13000	2	3	2	4	3	4	0	3	4	4	4	2	35	Allerlei
14000	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4	Betreft een andere ombudsman
21110	1	0	0	0	1	2	1	1	0	1	1	0	8	Vervoerbewijs : aankoop
21120	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	5	Vervoerbewijs : korting
21210	2	0	1	3	2	3	4	2	5	2	7	5	36	Vervoerbewijs : terugbetalingen
21220	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	Vervoerbewijs: diefstal of verloren
21310	1	4	5	3	5	11	7	3	3	8	7	5	62	Vervoerbewijs: proces-verbaal, boete
21350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3	Vervoerbewijs: storing en defect
21360	0	0	0	1	0	2	0	0	2	0	0	2	7	Vervoerbewijs: inning, betaalplan
22100	0	0	2	0	0	1	2	0	2	0	1	0	8	Netwerk: uurroosters, lijnen, haltes
23100	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	4	Beambte: is niet gestopt
23200	0	0	0	1	1	2	0	0	3	1	1	0	9	Beambte: rijgedrag
23300	1	1	2	2	3	2	0	2	2	0	1	0	16	Beambte: ongepaste taal / mishandeling
24000	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	3	Voertuigen
25100	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3	Netheid + infrastructuur
25200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Verloren voorwerpen, schade
25310	0	2	0	0	0	3	1	1	2	0	1	0	10	Valpartijen
25400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Agressie
26100	0	0	0	0	1	0	0	3	3	0	1	0	8	Statische/dynamische informatie
	9	13	18	22	20	31	18	18	29	22	25	17	242	

## Typologie en analyse van de klachten

Het nummer boven elke samenvatting verwijst naar het jaar en de maand waarin het dossier werd geopend en de volgorde van behandeling. De teksten in het vet gedrukt verwijzen naar een aanbeveling aan het einde van dit verslag.

### 11100 - Geluid en trillingen

202102011 Mevrouw M. klaagt over de nachtelijke trillingen naar aanleiding van het ondergronds passeren van een voertuig. Zij legt uit dat zij in de Reyerslaan woont, een zone die impact ondervindt van de herstelling van de verkeerstunnels van de autosnelweg van Luik en dicht bij de premetro onder de laan is gelegen. Er zouden 's nachts werkzaamheden kunnen plaatshebben. De ombudsman is echter niet bevoegd om klachten van buurtbewoners te behandelen en geeft mevrouw M. de contactgegevens van de dienst Klantrelaties van de MIVB, die in staat zou moeten zijn om haar te helpen.

202102012 Mevrouw L. heeft naar de burgemeesters van de gemeenten Jette en Ganshoren geschreven, met de ombudsman in kopie. Het gaat om de verkeersdrempels van het type Berlijns kussen, die sterke trillingen veroorzaken, vooral wanneer er bussen en vrachtwagens passeren. De ombudsman stuurt deze klachten voor alle zekerheid door naar de dienst "Public Affairs".

202103005 Mijnheer P. uit Evere richt aan de ombudsman een eerstelijnsverzoek betreffende de trillingshinder die wordt veroorzaakt door het passeren van bussen over de verkeersdrempels in de Hendrik Consciencelaan. De situatie wordt nog verergerd door het verkeer van gelede bussen en hun buitensporige snelheid. De ombudsman is niet bevoegd, aangezien hij enkel in tweede lijn kan optreden en mijnheer P. geen gebruiker is van de diensten van de MIVB. Hij deelt aan mijnheer P. de contactgegevens van de dienst Klantrelaties mee en geeft de boodschap door aan de MIVB, waarbij hij onder meer aandringt op de instructies die aan de chauffeurs moeten worden gegeven in het kader van de beperking tot 30 km/u op de meeste Brusselse wegen.

202104006 Mevrouw M. heeft een klacht ingediend over de overlast die wordt veroorzaakt door de claxons van de trams. In bepaalde woonwijken, zegt ze, wordt de geluidsoverlast ondraaglijk. De ombudsman preciseert dat klachten van omwonenden niet ontvankelijk zijn bij de ombudsdienst, maar somt de verschillende situaties op waarin aan de chauffeurs wordt gevraagd hun claxon te gebruiken: naderen van een drukke halte, aanwezigheid van zwakke gebruikers, enz. Toch is het mogelijk dat er misbruik is, en de ombudsman raadt mevrouw M. aan haar boodschap naar de dienst Klantrelaties te sturen, die deze zal doorgeven aan de stelplaatsen, opdat de aandacht van de chauffeurs zou worden gevestigd op het veroorzaakte ongemak.

202104012 Mevrouw D. stuurt de ombudsdienst een brief over de toename van geluidshinder en trillingen ten gevolge van de renovatiewerken aan de rails in de Aquaductstraat te Sint-Gillis. Ze stuurde hem ook naar de CEO van de MIVB, wat de ombudsman in staat stelt te antwoorden dat ze juist gehandeld heeft, aangezien de ombudsdienst niet gemachtigd is om klachten van buurtbewoners te behandelen. Ongetwijfeld zal de directie-generaal van de MIVB de boodschap overbrengen aan de dienst die bevoegd is om mevrouw D. te helpen. In zijn antwoord verstrekt de ombudsman aan mevrouw D. de contactgegevens van de MIVB-dienst voor eerstelijnsklachten.

202104015 Mijnheer A. klaagt bij de ombudsdienst over de geluids- en trillingsoverlast verbonden aan het passeren van de rijtuigen van tram 2000. Hij heeft de burgemeester van zijn gemeente al gevraagd de zaak voor te leggen aan Leefmilieu Brussel, opdat er metingen van de geluidshinder zouden worden verricht in verband met het niet overeenstemmen van deze tram met een ordonnantie

van 1997 waarin de normen worden vastgelegd. De ombudsman raadt mijnheer A. aan zijn boodschap door te sturen naar de dienst Klantrelaties, aangezien hij alleen bevoegd is voor de problemen die reizigers ondervinden op het netwerk. Hij geeft echter de verzekering dat de MIVB onophoudelijke inspanningen levert om het gebruik van deze 27 jaar oude trams, die geleidelijk aan vervangen worden door de T3000- en T4000-rijtuigen, te beperken. Ten slotte geeft hij de boodschap ook door aan de dienst die belast is met de betrekkingen met de plaatselijke autoriteiten, aangezien er in de wijk een petitie schijnt te circuleren.

202104017 Mevrouw P. dient rechtstreeks bij de ombudsdienst een klacht in over nachtelijke werkzaamheden aan de rails voor haar woning in de Hippodroomlaan, zonder dat zij daarvan op de hoogte werd gebracht. De klachten van omwonenden van MIVB-lijnen en de eventuele overlast verbonden aan het onderhoud ervan vallen niet onder de bevoegdheid van de ombudsman. Hij geeft de klacht door aan de dienst die belast is met de voorlichting van de omwonenden die impact ondervinden van bepaalde bouwplaatsen.

202105004 Mevrouw C. doet een beroep op de ombudsman in eerste lijn, vanwege het lawaai dat de trams komende van De Wand maken bij het remmen aan halte Stuyvenberg. In 2017 werd de site van de lijn volledig gerenoveerd en was het lawaai opmerkelijk verminderd. De ombudsman deelt haar mee dat hij niet bevoegd is om klachten van buurtbewoners te behandelen en geeft mevrouw C. de contactgegevens van de MIVB, die haar opmerkingen zal kunnen overmaken.

202105019 Mevrouw G. klaagt over een toename aan trillingen als gevolg van het gebruik van een ander type tram op de lijnen 92 en 97 langsheen de Wolvendaellaan; bovendien veroorzaken deze zwaardere trams volgens de klaagster het scheuren van rails en herhaalde interventies op de wissels. De ombudsman, die in eerste lijn is benaderd, is niet bevoegd om de klachten van buurtbewoners te behandelen en stuurt mevrouw G. de link om haar klacht bij de MIVB in te dienen.

202107017 In de straat van mijnheer B. passeren trams die, zo zegt hij heftig, op alle uren van de dag en de nacht hun toeter gebruiken, wat ondraaglijk is. Hoewel de ombudsman in eerste lijn is geïnterpelleerd, detailleert hij alle gevallen waarin de trambestuurder verplicht is de bel of de "hoorn" te activeren indien het gevaar nakend is. Hij adviseert mijnheer B. zijn klacht te richten aan de klantendienst, die deze zal doorgeven aan de betrokken dienst, opdat de chauffeurs aan de regels zouden worden herinnerd en hun aandacht zou worden gevestigd op het veroorzaakte ongemak.

202108009 Mijnheer O. klaagt over het lawaai van de metro onder het gebouw waarin hij woont. De normen overtreffen degene die het Brussels Gewest meer dan 17 jaar geleden heeft vastgelegd, zegt hij, en hij vraagt de MIVB om de metro's tussen 21.30 u en 6.30 u langzamer te doen rijden; deze maatregel wordt in bepaalde grootsteden toegepast en biedt de omwonenden een betere slaapkwaliteit. De ombudsman is niet bevoegd voor klachten van omwonenden en maakt de boodschap over aan de diensten van de MIVB.

202108010 Mijnheer M. richt zich tot de ombudsman met betrekking tot de overlast die wordt veroorzaakt door de rails wanneer tram 55 door zijn buurt rijdt. De rails worden niet voldoende onderhouden, zegt hij, en de muren van de huizen trillen en dreigen te scheuren. De ombudsman is niet bevoegd om klachten van buurtbewoners te behandelen en stelt voor aan mijnheer M. om contact op te nemen met de MIVB, waarbij hij hem de contactgegevens daartoe verstrekt.

202109019 Mijnheer P. van de ombudsdienst van de gemeente Schaarbeek schrijft naar de ombudsman van de MIVB in verband met een klacht van een inwoner van zijn gemeente over geluidsoverlast die wordt veroorzaakt door de werfmachines die 's nachts op tramlijn 62 werken. De ombudsman precificeert hem de grenzen van zijn mandaat, dat hem niet de bevoegdheid geeft om klachten van buurtbewoners te behandelen, en raadt hem aan contact op te nemen met de MIVB, die een team zal kunnen sturen om na te gaan hoe de situatie kan worden verbeterd. Er blijkt dat het

lawaai afkomstig is van de werktrein die uit stelplaats Haren vertrekt om naar de bouwplaatsen te rijden waarop hij wordt aangewend, en die daarvoor gebruikmaakt van het spoor van tram 62, dat voor het huis van mijnheer P. loopt.

202110022 Mijnheer P. van de gemeente Schaarbeek neemt opnieuw contact op met de ombudsman met betrekking tot de klacht van een buurtbewoner over de nachtelijke geluidshinder veroorzaakt door tramlijn 62. Opnieuw echter kan de ombudsman hem enkel doorverwijzen naar de MIVB, opdat de nodige maatregelen zouden worden genomen, aangezien hij niet bevoegd is om klachten van omwonenden te behandelen. De dienst Public Affairs van de MIVB zorgt voor follow-up bij de gemeente.

202112011 Mevrouw D. wenst dat de ombudsman tussenkomt om iets te doen aan de trillingen die ze hoort en die afkomstig zijn van de tram die dicht bij haar woning voorbijkomt. De ombudsman bezorgt haar de contactgegevens van de dienst Klachten, waar ze kan worden geholpen, daar hijzelf niet bevoegd is in de eerste lijn.

### 12000 – Wegcode

202103014 Mijnheer N. werd bekeurd toen hij op het einde van de Lakensestraat met zijn auto gebruikmaakte van een gang van 50 m gereserveerd voor de MIVB-bussen om zich toegang te verschaffen tot de Kleine Ring. Hij werd pas meerdere maanden later door zijn leasingmaatschappij op de hoogte gebracht. Bovenop het feit dat de termijn voor tussenkomst van de ombudsman is verstreken, gaat het om een verkeersovertreding, waarvoor de ombudsman niet bevoegd is. Hij brengt mijnheer N. hiervan op de hoogte en geeft hem de link naar de bevoegde dienst van de MIVB.

202104021 Een advocatenkantoor schrijft naar de ombudsdienst om een pro justitia te authenticeren die is opgesteld tegen een voertuig dat zich niet bevond op de plaats beschreven in het document, dat bovendien vele fouten lijkt te bevatten. De ombudsman geeft het bericht door aan de dienst van de MIVB die belast is met het bestraffen van verkeersovertredingen, opdat deze contact zou opnemen met de betreffende advocaat, aangezien hij niet bevoegd is voor dit soort problemen.

202108008 Mijnheer V. stuurt de ombudsman een naar behoren ingevulde en ondertekende pro justitia betreffende een door een beëdigde MIVB-medewerker geconstateerde verkeersovertreding. Het is uiteraard niet de taak van de ombudsman om correspondentie bestemd voor de MIVB te ontvangen en hij informeert mijnheer V. over de verschillende mogelijkheden om zijn ingevulde pro justitia terug te sturen. Hij zendt ook een kopie ervan naar de dienst van de MIVB die de post beheert.

202109002 Mijnheer C. bevraagt de ombudsman bij de MIVB over de circulatie in een 30 km/u-zone. Hij vraagt of bussen er fietsers mogen inhalen en of een fietser verplicht is rechts te houden om een voertuig te laten passeren dat hem wenst in te halen. De ombudsman is bevoegd om te reageren op klachten van reizigers in het openbaar vervoer; hij deelt mijnheer C. de contactgegevens mee van de klantendienst van de MIVB, die misschien de gevraagde preciseringen met betrekking tot de wegcode zal kunnen verschaffen.

202110008 Mevrouw T. parkeerde langs de tramrails in de Morisstraat. Ze vergewiste zich ervan dat de tram zou kunnen passeren voordat ze haar woning binnenging. Toch verhinderde haar auto een tram te passeren, vermits er een voorwiel op de berm lag, naar de sporen gericht. Haar auto moest worden gedepanneerd en 3 trams werden geblokkeerd alvorens achteruit te rijden om de interventie van de takelwagen mogelijk te maken. Bovenop de depannagekosten moet mevrouw T. de blokkering van de tram betalen voor een bedrag van bijna 350 euro. Ze wendt zich tot de ombudsman vermits ze niet over de nodige financiële middelen beschikt. Deze vraagt de MIVB of het mogelijk is spreiding van

betaling te verkrijgen, maar de dienst Geschillen stemt ermee in om nog verder te gaan door de oorspronkelijk gevraagde schadevergoeding te verlagen. Mevrouw T. heeft de MIVB bedankt en de ombudsman sluit haar dossier.

### 13000 – Diverse

202101007 Mijnheer B. solliciteerde naar een baan als metrobestuurder. Aangezien hij alleen Nederlands sprak en de contactpersoon die hem opbelde, alleen Frans, werd afgesproken dat een Nederlandstalige hem later die dag zou terugbellen. Bijna zes weken later heeft hij nog steeds geen nieuws, ondanks meerdere pogingen die hem naar een antwoordapparaat leiden. Hij vraagt hulp aan de ombudsman, die zich onbevoegd moet verklaren, maar de e-mail doorstuurt naar de dienst Human Resources van de MIVB. Ook de ombudsman krijgt geen antwoord, maar deelt mijnheer B. mee dat hij diens boodschap heeft doorgezonden aan het secretariaat van de dienst Rekrutering.

202101008 De coördinator van een werkgroep Mobiliteit voor de gemeente Wezembeek-Oppem waarschuwt de MIVB en de ombudsdienst over problemen veroorzaakt door het omleidingstraject van tram 39 tijdens de werken aan de De Hinnisdaellaan in Stockel. De ombudsman, onbevoegd ter zake, geeft de informatie door aan de directie Public Affairs van de MIVB, die de bediening van deze wijk in het bijzonder heeft onderzocht.

202102004 Een leveringsbedrijf neemt rechtstreeks contact op met de ombudsman om de gevolgen te kennen van een bouwplaats voor het autoverkeer in de omgeving van het Zuidstation. Zijn vraag wordt doorgestuurd naar de verantwoordelijke van de bouwplaats, die onmiddellijk op dit verzoek om informatie zal reageren.

202102005 Een gepensioneerde medewerker van de MIVB, die niet weet bij wie hij ervoor terecht kan, vraagt de bemiddelingsdienst om hulp voor het verkrijgen van een attest vanwege de directie Human Resources. De ombudsman vindt de juiste contactpersoon en het attest wordt de volgende dag verstuurd.

202102010 Mijnheer R. heeft een rehabilitatieprocedure ingeleid en moet aan het Openbaar Ministerie een attest van betaling van zijn schuld aan de MIVB bezorgen. De ombudsman kan mijnheer R. niet helpen, maar geeft hem de contactgegevens van de dienst Invorderingen van de MIVB, die hem het document zou moeten kunnen aanleveren.

202103004 Mijnheer V. woont in Groot-Bijgaarden en uit bij de ombudsdienst zijn bezorgdheid over de toekomstige werkzaamheden aan de tramsporen, waardoor zijn garage drie maanden lang ontoegankelijk zal zijn. Hij weigert die situatie, aangezien hij bang is voor vandalisme. De dienst Infrastructuur van de MIVB kon geen enkele reactie geven op zijn verzoek. Hoewel de problemen van de omwonenden van een lijn of een werf van de MIVB niet onder de bevoegdheid van de ombudsman vallen, vraagt deze de MIVB om informatie over het verloop van die werf. Het betreft de vervanging van sporen en straatbrede werken tussen halte Hunderenveld en het eindpunt, en er zal niet met verwijderbare plateaus kunnen worden gewerkt. De ombudsman deelt mijnheer V. mee dat er gesprekken gaande zijn tussen de gemeente en de bedrijven in het Dansaertpark, opdat zij de parkeerplaatsen vóór hun zaak tijdens de duur van de werkzaamheden ter beschikking zouden stellen van de omwonenden van wie de garage ontoegankelijk is.

202103013 In een nogal beknopt bericht legt mevrouw S. aan de ombudsman uit dat de juridische dienst van de MIVB haar bepaalde kosten ten gevolge van een ongeval nog niet heeft terugbetaald. De ombudsman informeert zich en er blijkt dat de juridische dienst al twee jaar wacht op de terugzending van in te vullen documenten. De ombudsman brengt mevrouw S. hiervan op de hoogte.

202104004 Mijnheer H. neemt contact op met de ombudsdienst, vermits hij zich verzet tegen de verwijdering van de Franstalige audioboodschappen in de door de MIVB bestreken zones in Vlaanderen. De ombudsman kan enkel bevestigen dat de MIVB in deze de taalwetten respecteert en dat dit soort problemen volledig buiten zijn bevoegdheidssfeer valt.

202104005 Mevrouw D. heeft zich schriftelijk gewend tot de ombudsman van de bouwplaats van lijn 3, met kopie aan de ombudsdienst van de MIVB, zonder een antwoord te krijgen over de schade aan haar flat, die volgens haar het gevolg is van de metrowerken die haar gebouw naderen. De ombudsman antwoordt dat zijn opdracht betrekking heeft op de gebruikers van de MIVB-diensten, met uitsluiting van de problemen van de omwonenden. Hij bezorgt de contactgegevens van de aangewezen contactpersoon voor de betrokken werf, alsook die van de dienst Klantrelaties van de MIVB voor het geval ze geen antwoord krijgt.

202104010 Mijnheer X. heeft meerdere malen gesolliciteerd om buschauffeur te worden; hij heeft het rijbewijs, is sterk gemotiveerd en beschikt over de nodige vaardigheden. Telkens kreeg hij een negatief en heel ontwijkend antwoord. Vermits de ombudsdienst niet bevoegd is voor dit verzoek, stuurt hij het bericht door naar de personeelsdienst van de MIVB.

202104019 Mijnheer A. had een woordenwisseling met zijn huisbaas in metrostation Georges Henri. Hij vraagt aan de ombudsdienst hem de videobeelden van het station te bezorgen ter ondersteuning van zijn klacht bij de politie. De ombudsman deelt mijnheer A. mee dat hij daartoe niet gemachtigd is en dat de beelden van de videobewaking in elk geval alleen op vordering van een procureur des Konings kunnen worden verkregen. Hij deelt mijnheer A. mee dat hij een klacht moet indienen wegens slagen en verwondingen, maar die ziet af van de procedure, vermits hij op het punt staat om naar Italië te vertrekken.

202105011 Mijnheer X. probeert sinds meerdere jaren een baan als buschauffeur bij de MIVB te krijgen, helaas zonder succes, aangezien zijn profiel niet aan de door de MIVB gewenste criteria voldoet. Hij vraagt aan de ombudsman om hem in contact te brengen met de dienst Rekrutering, maar dit soort actie valt niet binnen de bevoegdheid van de ombudsman, die het verzoek overmaakt aan de personeelsdienst van de MIVB.

202105014 Mijnheer U. vraagt de ombudsman om hulp inzake een werkaanbieding bij de MIVB. De ombudsman is echter niet bevoegd om zaken te behandelen die betrekking hebben op de interne organisatie van de MIVB en brengt de klager hiervan op de hoogte, waarbij hij hem de contactgegevens bezorgt om bij de MIVB te solliciteren.

202105015 Mevrouw D. stelde vast dat haar auto door een takelwagen was weggesleept aangezien hij, zogezegd, verkeerd geparkeerd was langs het voetpad van de Morisstraat en de doorgang van de trams hinderde. Zij betwist ten stelligste deze bekeuring evenals de pechdienst, die haar 243,85 euro heeft gekost, een bedrag waarvan zij de terugbetaling door de MIVB wenst. De ombudsman is niet bevoegd om dit soort gevallen te behandelen, maar legt mevrouw D. uit dat indien de trambestuurder twijfelt of hij kan passeren zonder een auto te beschadigen, hij een controleur moet bellen, die enkele foto's zal nemen om de gegrondheid van het beroep op een takelwagen te ondersteunen. De ombudsman raadt mevrouw D. aan een e-mail te sturen naar de dienst Inbreuken om deze bewijselementen voor de overtreding aan te vragen.

202106002 Mijnheer M. probeert tevergeefs contact op te nemen met de bevoegde dienst van de MIVB om een klacht in te dienen over de dienst Taxibus, en meer in het bijzonder over Taxis Verts. De ombudsdienst reikt hem de diverse middelen (telefoon, post, internet) aan om de MIVB-dienst te bereiken die in contact staat met de private operator.



202106014 Mijnheer P. is halfzijdig verlamd en wenst zich in te schrijven voor de dienst Taxibus, maar wil om persoonlijke redenen zijn bankrekeningnummer niet meedelen zoals in het kader van de toetredingsformaliteiten wordt gevraagd. Hij wendt zich hieromtrent tot de ombudsman, die contact opneemt met de verantwoordelijke van deze dienst bij de MIVB; die preciseert dat dit nummer enkel nuttig is in geval van terugbetaling. De ombudsman brengt mijnheer P. hiervan op de hoogte en spoort hem aan dat antwoord te citeren indien er zich opnieuw een inschrijvingsprobleem zou voordoen.

202106019 Mijnheer H. probeerde meerdere malen zich via de website van de MIVB kandidaat te stellen als buschauffeur. Hij probeerde het ook per telefoon, maar geen van zijn pogingen werd gevolgd door contact. Hij meldt dit aan de ombudsman, die het secretariaat van de Directie Human Resources van de MIVB verzoekt contact op te nemen met deze kandidaat, die hem sterk gemotiveerd lijkt.

202106025 Mijnheer D. neemt contact op met de ombudsdienst om terugbetaling te verkrijgen van het bedrag van 224 euro dat hij aan het depot moest betalen om zijn voertuig terug te krijgen. De plaatsen voor en achter de plaats waarop hij zijn auto had geparkeerd, waren inderdaad door de MIVB gereserveerd, maar niet de precieze plaats waarop zijn auto was geparkeerd. De ombudsman kan alleen tussenkomen in geschillen tussen een reiziger en de vervoermaatschappij; hij verstrekt de contactgegevens van de bevoegde dienst van de MIVB.

202108001 Mijnheer V. vindt dat de prijs van 50 cent veel te hoog is voor het gebruik van de toiletten van station Beurs. De ombudsman raadt hem aan te schrijven naar de MIVB, die hem de naam van de uitbater van de toiletten zal kunnen geven, aangezien hijzelf niet kan tussenkomen wat betreft de interne organisatie van de vervoermaatschappij.

202108003 Mijnheer B. wil solliciteren bij de MIVB en slaagt er niet in via haar website contact te krijgen met de dienst Rekrutering. Hij vraagt hulp aan de ombudsman, die het verzoek overmaakt aan de dienst Human Resources van de MIVB, aangezien hijzelf niet bevoegd is om aanwervingsdossiers te behandelen.

202108017 Mevrouw S. doet bij de ombudsman haar beklag over het niet dragen van het mondkapje dat zij constateert op de voertuigen van de MIVB. De ombudsman legt haar de maatregelen uit die de MIVB heeft genomen om de verplichting tot het dragen van een gezondheidsmasker op haar voertuigen en bij haar haltes te doen nakomen, en geeft haar de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB voor verdere informatie, aangezien hijzelf in dit stadium niet bevoegd is.

202109004 Mevrouw D. wendt zich in eerste lijn tot de ombudsman, vermits zij verbaasd is te zien dat de chauffeurs en conducteurs van de MIVB geen masker dragen bij het besturen van de voertuigen. De ombudsman preciseert dat die niet verplicht zijn een masker te dragen wanneer zij zich alleen in hun stuurpost bevinden. Hij geeft haar de contactgegevens van de dienst Customer care voor verdere informatie.

202109014 Mevrouw V. wendt zich tot de ombudsman, enigszins wanhopig doordat zij er niet in slaagt de dienst van de MIVB te bereiken die instaat voor de hospitalisatieverzekering van het personeel, om haar schoonmoeder te helpen, wiens echtgenoot bij de MIVB werkt. De ombudsman kan de boodschap alleen maar doorgeven aan de passende diensten van de MIVB en mevrouw V. daarvan op de hoogte brengen.

202109026 Vergezeld van zijn 4-jarige dochtertje zag mijnheer W. op 20 september 2021 de kraan vallen op de MIVB-bouwplaats van de Alsebergsesteenweg. Beiden waren sterk onder de indruk en mijnheer W. verbaast zich erover dat hij, als omwonende, noch van de MIVB, noch van de autoriteiten van Vorst enige uitleg heeft gekregen. De ombudsman is niet bevoegd om deze klacht te behandelen en

geeft ze door aan de klantendienst van de MIVB, die de boodschap overmaakt aan de collega's die belast zijn met de communicatie omtrent de werf. Zij zullen de klager een antwoord geven.

202109028 Na een lange periode van telewerken begeeft mevrouw V. zich weer met het openbaar vervoer naar kantoor. Ze schrijft naar de ombudsman, vermits ze ontzet is over het aantal mensen dat geen gezondheidsmasker draagt, dat nochtans verplicht is in de voertuigen. De ombudsman is evenwel niet bevoegd om deze klacht te behandelen, aangezien zij in eerste lijn bij hem is ingediend, en evenmin om zich te buigen over de wijze waarop de MIVB zich organiseert om de geldende gezondheidsverplichtingen te doen respecteren. Hij bezorgt mevrouw H. de contactgegevens aan de hand waarvan ze zich tot de MIVB kan richten.

202110003 Mijnheer D. doet bij de ombudsman zijn beklag over het feit dat een in het Nederlands opgesteld formulier op de website van de MIVB Franse termen bevat. Volgens de ombudsman gaat het waarschijnlijk om woorden die zijn vergeten in de haast om het formulier, dat mogelijk maakt om ongeldige kaarten te recupereren, online te zetten, en hij stelt aan mijnheer D. voor contact op te nemen met de MIVB over deze kwestie, die niet tot zijn bevoegdheden behoort. Overigens heeft mijnheer D. heel vriendelijke woorden over voor de tweetaligheid van de medewerkers in het station. Zo zal hij bij dezelfde gelegenheid zijn felicitaties aan de MIVB kunnen overbrengen.

202110016 Op 27 oktober jongstleden is mevrouw K. woedend aangezien de metro's vertraging hebben of worden geannuleerd, en de metro's die rijden, overvol zijn. Dit is het gevolg van een wilde staking, die de reizigers en de MIVB-medewerkers heeft verrast. Mevrouw K. vindt het onverantwoord dat een dergelijke actie wordt ondernomen, waarbij mensen worden gedwongen zich te verdringen in de weinige metro's die nog rijden, terwijl de regering net maatregelen heeft aangekondigd om de 4de golf van de COVID-ziekte, die haar kracht herwint, te bestrijden. De ombudsman legt haar de omstandigheden van deze vakbondsactie uit.

202110017 Mijnheer P. geeft dezelfde boodschap door als mevrouw K. Hij behoudt zich bovendien het recht voor een klacht in te dienen tegen de MIVB als hij door deze wilde staking de COVID-ziekte zou oplopen. De ombudsman verstrekt hem de informatie waarover hij beschikt.

202110018 Ook mijnheer M. is verbitterd door de vakbondsactie en stelt voor voertuigen in dienst te stellen die geen chauffeurs vereisen. De ombudsman geeft hem de informatie waarover hij beschikt, en raadt hem aan contact op te nemen met de MIVB voor meer informatie over de wachttijden.

202111007 Mevrouw M. wenst de Taxibus-diensten te genieten en wendt zich tot de ombudsman. Die legt haar uit dat dit niet onder zijn bevoegdheid valt en deelt haar mee dat hij het dossier overmaakt aan de betreffende dienst van de MIVB.

202111014 De heer D. is het beu om in het openbaar vervoer reizigers te zien die de mondmaskerplicht niet respecteren. Hij kaart dit aan bij de ombudsman, die hem beschrijft welke verschillende maatregelen de MIVB in dit verband heeft genomen, gaande van herinneringen aan de stopplaatsen tot de nieuwe bevoegdheid van de controleurs die voortaan bevoegd zijn om een bekeuring op te stellen wegens gebrek aan inachtneming van de mondmaskerplicht. Hij bezorgt hem ook de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB waar hij indien gewenst meer informatie kan krijgen. De heer D. neemt geen genoegen met dit antwoord en antwoordt aan de ombudsman dat hij, in plaats van contact op te nemen met de MIVB, de pers van de feiten op de hoogte zal brengen.

202111016 Een dame neemt telefonisch contact op met de ombudsdienst en verklaart ontsteld te zijn over het feit dat meerdere personen sinds kort blijkbaar van mening zijn dat ze geen mondmasker meer moeten dragen, ook al is dit verplicht in het openbaar vervoer en in de stations. In het station Gribaumont heeft ze vandaag, op 17 november op het middaguur, drie MIVB-medewerkers aangesproken die zich daar bevonden, van wie er twee overigens geen mondmasker droegen; ze heeft hen gevraagd om in

te grijpen. Ze kreeg echter te horen dat zij niets konden doen. Blijkbaar is het zelfs niet mogelijk om de regels mondeling en op educatieve wijze in herinnering te brengen. Daar er met de ombudsman in eerste lijn contact wordt opgenomen, geeft hij de klacht door aan de klantendienst van de MIVB.

202111025 De heer A. probeert zijn aanvraag voor de premie Bruxell'Air in te dienen. Tot voor enkele maanden stuurde de MIVB de aanvragen door naar Leefmilieu Brussel; in 2021 bepaalt de procedure echter dat de aanvragen voortaan moeten worden ingediend op de website van de LEZ. Deze website is pas operationeel sinds 4 november 2021. De ombudsman brengt de heer A. daarvan op de hoogte en bezorgt hem de link via dewelke hij zijn aanvraag kan indienen.

202112006 De heer P., die vroeger trambestuurder was bij de MIVB, telefoneert naar de ombudsman omdat hij geen ander adres kon vinden: hij is zijn vrijkaart kwijt, het vervoerbewijs waarop gepensioneerden van de MIVB recht hebben. De ombudsman stuurt de vraag door naar de betrokken dienst.

202112014 Mevrouw V. komt terug op een klacht die ze bij de MIVB heeft ingediend in verband met de bestrijding van covid-19 in de metro. Uit een onderzoek van de VRT blijkt dat de CO2-waarden regelmatig te hoog zijn in het openbaar vervoer waardoor het virus zich dus sneller kan verspreiden. Daar de ombudsman niet bevoegd is wat betreft de interne organisatie van de onderneming, stuurt hij haar e-mail door naar de betrokken diensten van de MIVB.

#### 14000 – Betreft een andere ombudsdienst

202103010 De ombudsman van het Waals Gewest maakt de klacht van een gebruiker over betreffende de te hoge snelheid van de bussen in Eigenbrakel. De ombudsman bij de MIVB verklaart zich onbevoegd aangezien de bussen van de MIVB niet in Wallonië rijden. Het is wel degelijk de ombudsman van het Waals Gewest die bevoegd is voor de TEC's.

202103011 Mevrouw T. verzoekt om tussenkomst van een ombudsman voor een toeslag van 75 euro die haar zoon heeft moeten betalen voor het vergeten van een abonnement. Er blijkt dat het eigenlijk om een gemengd vervoerbewijs bus en trein gaat en dat mevrouw T. zich tot de NMBS moet wenden op vertoon van het abonnement van haar zoon. De ombudsman bezorgt de link naar de bevoegde dienst van de NMBS.

202104007 Mijnheer O. maakt melding van gevaarlijk rijgedrag van bus 33 richting Merksem. De ombudsdienst antwoordt hem dat hij enkel bevoegd is voor het MIVB-net en geeft hem het adres van de klachtendienst van De Lijn.

202112002 De heer R. schrijft naar de ombudsdienst in verband met de terugbetaling van zijn treinkaartje in verband waarmee hij geen nieuws heeft. De ombudsman bezorgt hem de contactgegevens van de ombudsdienst voor het spoor.

#### 21110 – Vervoerbewijs: aankoop

202101003 Mijnheer M. vraagt de ombudsman tussenbeide te komen, aangezien zijn vrouw meerdere keren probeerde haar Mobib-kaart op te laden, maar telkens werd het bericht "de transactie is mislukt" weergegeven, en het call center heeft hem bevestigd dat er een serverprobleem was geweest. De bankkaart werd gedebiteerd voor het bedrag van 28 euro zonder dat de Mobib-kaart werd opgeladen. De bemiddelaar heeft noch de bevoegdheid, noch de technische middelen om voldoening te geven aan de klager, die een update eist van zijn Mobib-kaart voor de reeds betaalde trajecten of terugbetaling van het ten onrechte ontvangen bedrag. Hij raadt mijnheer M. aan contact op te nemen

met de klantendienst via de op de website van de MIVB vermelde link en heeft reeds stappen ondernomen bij deze dienst om de procedure in het voordeel van mijnheer M. te bespoedigen.

202105002 Mevrouw M. doet bij de ombudsman haar beklag over het antwoord dat zij ontving van de MIVB met betrekking tot een transactie waarbij zij vervoerbewijzen kocht via een GO-automaat, een transactie die ertoe leidde dat zij per vergissing een Basic-kaart kocht die zij niet nodig had en waarvoor zij een terugbetaling van 20 euro vraagt. De MIVB weigerde aangezien het product, dat door de klant verkeerdelijk was geselecteerd, wel degelijk was afgeleverd en reeds werd gebruikt. De conclusie is dat de kaart is gestolen door een volgende gebruiker van de automaat. Rekening houdend met het feit dat het scherm van de terminal moeilijk leesbaar leek, stemde de dienst Klantrelaties van de MIVB ermee in 10 ritten op de persoonlijke kaart van mevrouw M. te laden, hetgeen zij uiteindelijk aanvaardde bij gebrek aan beter, waarbij zij opmerkte dat zij 5 euro heeft verloren.

202106008 Mijnheer D. probeerde bij een terminal van het Zuidstation vervoerbewijzen te kopen, maar die kwamen er niet uit, hoewel zijn rekening werd gedebiteerd. De ombudsdienst beschikt niet over de nodige instrumenten om de storing vast te stellen en raadt mijnheer D. aan contact op te nemen met de dienst Klantrelaties, waarvan de ombudsman de contactgegevens verstrekt.

202106020 In mei 2021 had mevrouw M. contact opgenomen met de ombudsdienst met betrekking tot een terugbetaling van 10 betaalde, maar niet op haar kaart geladen vervoerbewijzen. Aangezien deze terugbetaling volgens haar niet heeft plaatsgevonden, neemt zij opnieuw contact op met de ombudsdienst. Deze herinnert haar eraan dat de verloren ritten door de klantendienst op haar kaart werden geladen. Mevrouw M. maakt van een van haar e-mails gebruik om heftig te wijzen op een reeks technische bepalingen die volgens haar bijzonder nefast zijn voor de klant: op de Mobib-kaart wordt alleen het saldo van de reizen op de lopende kaart vermeld, de kaart verbruikt eerst de laatst gekochte ritten en de oudste vervallen dan, de aankoop van nieuwe ritten overschrijft de lopende correspondentie, die dan verloren gaat. De ombudsman raadt mevrouw M. aan zich rechtstreeks tot de MIVB te wenden inzake deze interpellierende punten, aangezien hijzelf niet bevoegd is in eerste lijn.

202107009 De baas van een bedrijf verzet zich tegen de automatische verlenging van het B2B-contract dat hij met de MIVB heeft afgesloten voor vervoerbewijzen. Hij dreigt ermee deze praktijk aan de kaak te stellen. Mijnheer B. blijkt genoegdoening te hebben gekregen voor het grootste deel van het verschuldigde bedrag en beklaagt zich bij de ombudsdienst over het niet terugbetalen van een saldo van 42,65 euro. Na navraag deelt de ombudsman hem mee dat dit een bedrag is dat is ingehouden voor administratieve kosten. De ombudsman heeft geen enkele grip op de algemene voorwaarden die door de MIVB zijn vastgelegd.

202108016 Mijnheer P. gebruikte een GO-automaat om zijn persoonlijke tienrittenkaart te laden. Na de transactie stelt hij echter vast dat zijn kaart niet is herladen, hoewel hij 20 euro heeft betaald in plaats van de gebruikelijke 15. De MIVB weigerde hem terug te betalen en hij wendt zich tot de ombudsman, die het antwoord van de MIVB alleen maar kan bevestigen: de instructies op de machine zijn duidelijk en voorafgaand aan de betaling wordt er om akkoord verzocht.

De kaart van 20 euro die hij kocht, werd waarschijnlijk gevonden door iemand die hem volgde naar de GO-automaat. De MIVB herinnert er ook aan dat de medewerkers in de KIOSK- en BOOTIK-punten de kaarten kunnen herladen, als men de GO-automaten liever niet gebruikt.

202110020 Mevrouw B. probeerde tweemaal bij dezelfde automaat tickets te kopen - haar bankrekening werd wel degelijk gedebiteerd, maar zij ontving de desbetreffende tickets niet. Zij wendt zich tot de ombudsman met het oog op terugbetaling, maar deze is niet bevoegd in eerste lijn en beschikt niet over de middelen om de nodige verificaties te verrichten. Hij raadt mevrouw B. aan om contact op te nemen met de klantendienst van de MIVB en bezorgt haar de contactgegevens.

202111021 De heer S. neemt contact op met de ombudsman om felle kritiek te uiten op de MIVB: hij heeft zijn 10-rittenkaart opgeladen maar die zijn pas verschenen nadat hij de laatste rit van de vorige reeks had gebruikt. Volgens de ombudsman is er sprake van een disfunctie, maar daar er met hem in eerste lijn contact werd opgenomen, beveelt hij de heer S. aan om contact op te nemen met de MIVB om nadere informatie te verkrijgen. Hij bezorgt hem daartoe de contactgegevens.

#### 21120 - Vervoerbewijs: voorkeurtarief

202101009 Om beroepsredenen heeft mevrouw P. vanaf 1 mei 2021 een MTB-abonnement toegevoegd aan haar jaarabonnement. Zij heeft de loketbediende gevraagd de toevoeging te doen voor de resterende 4 maanden aan haar huidige abonnement, maar dit is niet mogelijk, zoals de loketbediende en vervolgens de MIVB, waarmee ze schriftelijk contact heeft opgenomen, haar hebben uitgelegd. Ze wendt zich tot de ombudsman, die haar op zijn beurt uitlegt dat de MIVB niet voorziet in een prorata-aanpassing van de lopende abonnementen.

202103016 Mijnheer M. zet de MIVB in kopie bij een e-mail die hij naar de commerciële dienst van de Maatschappij stuurt betreffende zijn problemen inzake het verkrijgen van de vervoerbewijzen die hem in staat zouden stellen gebruik te maken van haar vervoersystemen om zich te doen vaccineren tegen COVID-19. De ombudsman geeft geen gevolg aan dit bericht, aangezien de bevoegde diensten van de MIVB in kopie staan.

202104011 Mevrouw T. wendt zich tot de ombudsdienst aangezien zij er niet in is geslaagd de gratis vervoerbewijzen om zich naar het vaccinatiecentrum te begeven, op haar kaart te laden. De ombudsman stuurt haar de informatie en de link om de betreffende vervoerbewijzen te verkrijgen.

202107018 Mevrouw M. verklaart dat haar mutualiteit haar in juli '21 met terugwerkende kracht tot april '21 het RVV-statuut heeft toegekend. Bijgevolg wil zij het verschil terugbetaald krijgen voor de drie abonnementen die zij in april, mei en juni heeft gekocht. De ombudsman, bij wie deze klacht is ingediend, vraagt de klantendienst naar de mogelijkheden tot terugbetaling. Er blijkt dat de MIVB nooit met terugwerkende kracht terugbetaalt. De MIVB preciseert ook dat het aan de kaarthouder is de nodige administratieve stappen te ondernemen om zijn statuut vóór de aankoop bij te werken. De ombudsman brengt de klaagster op de hoogte van deze weigering en sluit haar dossier.

202110001 Mijnheer M. neemt opnieuw contact op met de MIVB, met kopie aan de ombudsdienst, in verband met het gratis vervoerbewijs om zich naar het vaccinatiecentrum te begeven, en de geldigheid van de Mobib-kaart. Aangezien hij zijn e-mail tegelijkertijd naar de klantendienst heeft gestuurd, die in dit stadium bevoegd is, antwoordt de ombudsman hem dat hij in goede handen is bij de klantendienst van de MIVB.

#### 21210 – Vervoerbewijs: terugbetaling

202101002 Mijnheer L. verzoekt de ombudsdienst tussenbeide te komen, aangezien de MIVB weigert hem de resterende zes maanden van zijn jaarabonnement terug te betalen. Hij heeft het sinds april 2020 niet meer gebruikt, vermits hij werkloos is. De reden voor de weigering van de MIVB is dat het abonnement in december is verlopen en dat een vervoerbewijs na het verlopen ervan niet kan worden terugbetaald. De ombudsman kan de beslissing van de MIVB enkel bevestigen: een reiziger kan de terugbetaling vragen van een jaarabonnement in verhouding tot het aantal resterende maanden, maar niet meer wanneer de geldigheidsduur ervan verstreken is. Dit is een absolute regel die overigens

ook in andere sectoren wordt toegepast, en de ombudsman heeft geen enkel argument om deze bepaling te doen veranderen.

202101006 Medio december 2020 verzocht mevrouw C. de MIVB om verlenging van haar jaarabonnement tot december 2021. Zij kocht het op 3 januari 2020 en zegt dat zij het slechts een tiental keer heeft gebruikt wegens de twee lockdownperiodes. Ze wil een terugbetaling voor 9 maanden van niet-gebruik. De dienst Klantrelaties onderzocht haar dossier en stelde vast dat de klaagster haar abonnement in de maanden juli, augustus, september en oktober heeft gebruikt en dat haar verzoek om terugbetaling medio december is ingediend, toen de laatste maand van het abonnement reeds was ingegaan. Er blijft dan niets over om terug te betalen, aangezien het bedrag van 49 euro voor elke begonnen maand wordt afgetrokken, met toevoeging van de administratiekosten. Mevrouw C. vraagt vervolgens om een uitzonderlijke procedure gezien de uitzonderlijke situatie als gevolg van het virus. Maar de MIVB blijft bij haar standpunt, aangezien de dienst gedurende de gehele periode werd verzekerd. Ze wendt zich dan tot de ombudsman, wat de dienst Klantrelaties van de MIVB haar had gesuggereerd. Die kan de valse hoop die aldus aan mevrouw C. is gegeven, echter alleen maar betreuren, vermits hij niet bevoegd is om een administratieve bepaling die door alle Belgische openbaarvervoermaatschappijen is genomen, te wijzigen, dit met het oog op een billijke behandeling van de betrokken klanten.

202103008 Het geval van mijnheer L. is eerder atypisch: in 2017 en 2018 laadde hij meerdere contracten voor 10 ritten op zijn Mobib-kaart. Toen hij zijn baan had verloren, maakte hij geen gebruik meer van zijn maandabonnement, dat hij verkoos te vervangen door tienrittenkaarten. In 2020 merkte dat zijn kaart niet meer werkte en nam hij contact op met de MIVB, die hem antwoordde dat de geldigheidsduur van de vervoerbewijzen was verstreken. Mijnheer L. vroeg vervolgens om terugbetaling of omwisseling van de 45 resterende ritten. De MIVB weigerde, vermits de geldigheidsduur van vervoerbewijzen op de MIVB-website wordt vermeld. De ombudsman vraagt om een commercieel gebaar wegens de sanitaire omstandigheden die mijnheer L. hebben verhinderd om zijn vervoerbewijzen in de loop van 2020 volgens plan te gebruiken. De MIVB weigert dit echter omdat er op de klantenrekening van de heer L. geen melding wordt gemaakt van 45 reizen. De ombudsman brengt mijnheer L. op de hoogte van de beslissing.

202104001 Mevrouw M. ontving van haar werkgever een jaarabonnement, terwijl zij onlangs een maandabonnement kocht. Zij vroeg om terugbetaling daarvan, maar kreeg geen antwoord van de MIVB. De ombudsdienst bevestigt aan mevrouw M. dat de MIVB haar alleen zal terugbetalen indien het maandabonnement niet is gebruikt. De ombudsman neemt contact op met de dienst Klantrelaties, die het door de werkgever betaalde abonnement niet kan vinden. Hij adviseert mevrouw M. contact op te nemen met haar werkgever om in voorkomend geval het persoonlijke en het bedrijfsabonnement op elkaar te kunnen afstemmen.

202104003 Mijnheer U. heeft een abonnement van de MIVB, maar zijn rekening werd gedebiteerd met 2,10 euro, waarschijnlijk tijdens een contactloze betaling en na de Mobib-ontwaarders (rood) en de bankkaartontwaarders (blauw) te hebben verward. Hij verzoekt om terugbetaling van dit bedrag. De ombudsman, die in eerste lijn niet bevoegd is, intervenueert bij de dienst Klantrelaties om ervoor te zorgen dat mijnheer U. wel degelijk terugbetaling zal ontvangen en tevens om de aandacht te vestigen op het risico van verwarring tussen de twee ontwaarders. De dienst Klantrelaties antwoordt heel volledig aan de ombudsman en wijst daarbij op alle communicatie die over dit onderwerp wordt gedaan alsook op de flexibiliteit die aan de dag wordt gelegd in het zeldzame geval waarin een klant per ongeluk in contact komt met een apparaat en zijn kredietkaart per vergissing wordt gedebiteerd.

**202104014 Mevrouw A. aanvaardt het antwoord niet dat de MIVB haar gaf met betrekking tot de heel beperkte geldigheidsduur van de nieuwe honderdrittenkaart, die, eenmaal aangewend, binnen de 90 dagen moet worden opgebruikt. Geïnterpelleerd constateert de ombudsman dat de informatie**

inderdaad beschikbaar is op de MIVB-website maar dat ze totaal onnauwkeurig en te ingewikkeld is. Ondanks een gefundeerde argumentatie waarbij op het gebrek aan communicatie wordt gewezen, blijft de dienst Klantrelaties bij zijn standpunt, met het argument dat de verkoops- en gebruiksvoorwaarden door het Gewest worden vastgelegd en perfect beschikbaar zijn voor de klanten. De ombudsman kan deze weigering alleen maar doorgeven aan mevrouw A., vermits de ombudsdienst geen enkele bindende bevoegdheid heeft ten opzichte van de MIVB. In de aanbevelingen van dit jaarverslag wordt dit geval aangehaald om te pleiten voor meer commerciële flexibiliteit voor trouwe klanten en in het bijzonder voor een product dat pas op de markt is gebracht.

202105006 Mijnheer F. vraagt de ombudsdienst om terugbetaling van een vervoerbewijs dat hij heeft moeten kopen doordat hij wegens een technische storing geen toegang had tot metrolijn 5 in station Herrmann-Debroux. De ombudsman antwoordt hem dat hij niet over de middelen beschikt om de storing te analyseren en tot terugbetaling over te gaan. Vermits er in eerste lijn een beroep op hem werd gedaan, maakt hij het bericht en alle begeleidende documenten voor onderzoek over aan de dienst Klantrelaties van de MIVB.

202105018 Mijnheer H. ging naar BOOTIK Rogier om het 65+-abonnement te genieten, denkend dat het gratis was. Hij kocht het aan voor 65 euro, waar hij spijt van kreeg zodra hij weer thuis was. De volgende dag ging hij terug naar hetzelfde verkooppunt om de terugbetaling ervan te vragen, wat hem door de bediende werd geweigerd. Mijnheer H. is verbaasd over deze beslissing, aangezien de MIVB wel degelijk voorziet in de mogelijkheid tot terugbetaling van jaarabonnementen, tegen betaling van 10 euro administratiekosten en op voorwaarde dat zij ongebruikt zijn. De ombudsman adviseert mijnheer H. zijn verzoek naar de dienst Klantrelaties te sturen.

202106001 Mijnheer P. probeerde herhaaldelijk en tevergeefs naar de MIVB een klacht te sturen over de onmogelijkheid om ritten aanwezig op twee Mobib Basic-kaarten te recupereren. Hij slaagt erin de ombudsdienst te bereiken, die het dossier overdraagt aan de dienst Klantrelaties en aldus de informaticabug omzeilt die de communicatie lijkt te verhinderen.

**202106016 Mijnheer F. wilde 10 Jump-tickets kopen aan een verkoopautomaat, maar door het ontbreken aan begrijpelijke informatie op het scherm kocht hij luchthaventickets, die veel duurder zijn. De naam Jump is onlangs veranderd in Brupass en vermits hij dacht dat het om luchthaventickets ging, nam hij go2city-tickets, die in feite de luchthaventickets zijn. Pas toen hij het bedrag zag, beseftte hij zijn vergissing. De MIVB stemt ermee in ze in te ruilen voor Brupass-tickets, maar mijnheer F. circuleert niet genoeg in Brussel om er in 18 maanden zoveel te gebruiken. De communicatie met de MIVB zit vast en mijnheer F. wendt zich tot de ombudsman. Die argumenteert dat deze vergissing heel begrijpelijk is en dat, ook al had mijnheer F. aandacht moeten hebben voor het bedrag dat hij betaalde, vergissen menselijk is. De MIVB heeft zich dit gerealiseerd, aangezien mijnheer F. op het moment waarop de ombudsman zijn klacht behandelt, reeds volledige terugbetaling heeft ontvangen. De ombudsman sluit zijn dossier, waarbij hij het gebaar van de MIVB op zijn werkelijke waarde schat.**

202106029 Mevrouw H. kon haar Mobib-kaart niet ontwaarden, hoewel er nog 7 ritten op stonden; in de Kiosk van City 2 vertelde de bediende haar dat haar kaart sinds maart 2021 nog maar 18 maanden geldig was in plaats van drie jaar. Mevrouw H. verzoekt om terugbetaling van de resterende ritten, aangezien zij sinds februari 2020 niet meer heeft gereisd vanwege de gezondheidscrisis. De ombudsman bezorgt haar de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB. De ombudsman denkt dat het risico erin bestaat dat dit probleem weerkeert in de volgende maanden en dat de MIVB flexibiliteit zal moeten tonen jegens haar klanten. Je mag de regels niet veranderen tijdens het spel, en het zou onaanvaardbaar zijn dat reizigers die zich minder hebben

verplaatst als gevolg van de pandemie, ritten verliezen die, toen ze werden aangekocht, drie jaar geldig waren.

202107003 Mevrouw V. kocht 10 Brupass-ritten voor 15 euro, maar vindt ze niet terug op haar Mobib-kaart. De bedienden van de Bootik van Roodebeek konden ze ook niet terugvinden in de historiek van de kaart. Uit inlichtingen ingewonnen bij de dienst Klantrelaties blijkt dat het dossier al bij de MIVB in behandeling is en dat de dienst wacht op een antwoord van de klaagster. De ombudsman raadt mevrouw V. aan te antwoorden op de e-mail die haar door de MIVB werd toegezonden.

202107004 Mijnheer B. vroeg de MIVB een aantal plaatsen opgeslagen op zijn Mobib-kaart te verlengen vermits ze waren vervallen, maar de MIVB weigerde. Na op de hoogte te zijn gebracht, nam de ombudsdienst contact op met de dienst Klantrelaties, die preciseerde dat de tickets in kwestie in 2017 zijn geladen en dat ze niet werden gebruikt tijdens de geldigheidsduur van 3 jaar, waarvan het grootste deel verliep vóór de gezondheidsbeperkingen. De verkorting van de geldigheidsduur tot 18 maanden in februari 2021 had geen gevolgen voor de in 2017 aangekochte vervoerbewijzen. De ombudsman kan de MIVB niet verhinderen haar reglement toe te passen en informeert mijnheer B. daarover.

202107013 Mijnheer V. kocht meerdere maandabonnements, terwijl zijn werkgever hem een jaarabonnement verstrekke. Wanneer hij dit te weten komt, vraagt hij de ombudsman om hem terug te betalen. Vermits in eerste lijn een beroep op hem wordt gedaan voor een terugbetaling, is die niet gemachtigd om tussen te komen. Met de MIVB wordt overeengekomen dat de ombudsman mijnheer V. zal antwoorden dat hij contact dient op te nemen met de klantendienst van de MIVB.

202107014 Mevrouw L. betaalde de toeslag die aan haar zoon was opgelegd voor het reizen zonder vervoerbewijs. Later verneemt zij dat haar zoon het bedrag reeds had betaald. Ze vraagt de terugbetaling aan de ombudsman, die haar aanraadt contact op te nemen met de dienst Invorderingen van de MIVB.

202108004 De werkgever van mijnheer L. verschaft hem een abonnement op de lijnen van de MIVB. Bijgevolg verzoekt mijnheer L. de MIVB om terugbetaling van zijn persoonlijke jaarabonnement. Mijnheer L. gaat langs bij een Bootik, die hem een terugbetaling in contanten of per bankoverschrijving aanbiedt. Mijnheer L. geeft uiteindelijk de voorkeur aan cash, vermits de overschrijving bijna twee maanden duurt, zo wordt hem gezegd. Na afloop van de procedure blijkt dat de Kiosk het bedrag niet in kas heeft en stelt de MIVB-medewerker mijnheer L. voor later op de dag terug te komen. Maar drie uur later is de kassa nog steeds niet aangevuld. Mijnheer L. beslist, twee dagen later, naar een Kiosk te gaan. Ook daar is er onvoldoende geld. Bovendien zijn de medewerkers verbaasd te lezen op het document dat hen door mijnheer L. wordt overhandigd, dat zij deze terugbetalingen mogen verrichten. Mijnheer L. is het beu en wendt zich tot de ombudsman, die vraagt of de MIVB de klant kan terugbetalen op zijn bankrekening. De klantendienst van de MIVB zal voor de terugbetaling zorgen en de ombudsman brengt mijnheer L. daarvan op de hoogte.

202108011 Mevrouw L. heeft onlangs vernomen dat de MIVB-vervoerbewijzen een beperkte geldigheidsduur hebben, die online niet zichtbaar is, en dat het dus moeilijk is zich daarvan bewust te zijn en dat te onthouden. Zij zegt dat er nog enkele plaatsen over zijn op haar kaart en hoopt dat deze geldigheidsduur zal worden verlengd, aangezien het leven sinds maart 2020 'on hold' staat. De MIVB heeft haar desalniettemin gezegd dat haar ritten verloren zijn, aangezien de vervaldatum is verstreken. Na onderzoek op vraag van de ombudsman blijkt echter dat al haar tickets gebruikt zijn. De ombudsman brengt mevrouw L. daarvan op de hoogte en sluit haar dossier.

202109010 Mijnheer D. vordert terugbetaling voor Taxibus-trajecten die hij wel heeft geboekt, maar die niet werden gehonoreerd. Na onderzoek blijkt dat de MIVB voor een van de data geen verzoek



vanwege mijnheer D., noch een betaling heeft geregistreerd. Op de andere dag kwam de Taxibus 7 minuten te laat aan. Mijnheer D. beweert dat hij 35 minuten heeft gewacht om uiteindelijk de bus te nemen. De MIVB is van mening dat de voorwaarden voor terugbetaling niet zijn nageleefd en de ombudsman kan het antwoord alleen maar bevestigen aan mijnheer D., die zich opgelicht voelt en woedend is aangezien hij zich als een leugenaar behandeld hoort.

202109016 Wanneer mevrouw B. online het gratis abonnement voor haar derde kind wil bestellen, stelt zij vast dat de weergegeven gezinssamenstelling niet klopt en dat zij niet de mogelijkheid heeft om deze online te regulariseren. Zij bestelt niettemin het abonnement en betaalt de 12 euro, in de veronderstelling dat zij zal worden terugbetaald zodra de samenstelling zal zijn bijgewerkt. De MIVB weigert echter dit bedrag terug te betalen, aangezien de procedure duidelijk is op de website en het perfect mogelijk is er de gezinssamenstelling op te wijzigen. Toen zij zag dat ze 12 euro moest betalen, kon mevrouw B. de lopende procedure annuleren, haar gegevens bijwerken, hetzij op de site hetzij in een Bootik, en de bestelling van het gratis abonnement plaatsen.

202109017 Mijnheer G. beschikte in 2019 over 47 aangekochte Brupass-tickets geldig voor 3 jaar. Hij kan ze niet meer gebruiken in september 2021 en wendt zich tot een Bootik. De bediende probeert ze over te zetten op een nieuwe Mobib-kaart, vermits de kaart die hij heeft, bijna verloopt. De verrichting geeft hem zijn Brupass-tickets echter niet terug en mijnheer G. neemt contact op met de klantendienst van de MIVB om zijn vervoerbewijzen te recupereren. Deze deelt de mijnheer G. mee dat hij geen spoor van aankopen kan vinden sinds 2017 en dat de vervoerbewijzen waarschijnlijk aan een NMBS-terminal zijn aangekocht. De MIVB vraagt hem om een bewijs van zijn aankoop in 2019 aan te leveren, bijvoorbeeld een bankoverschrijving. Mijnheer G. wendt zich echter tot de ombudsman, die, na contact te hebben gehad met de NMBS en de MIVB, aan mijnheer G. bevestigt dat het volstaat de door de MIVB gevraagde informatie te verstrekken om een gunstig gevolg aan zijn verzoek te verzekeren.

202109024 Het vervoerbewijs van mijnheer K. werd bij de validatie gedebiteerd met 7,50 euro in plaats van met 2,50 euro. Hij vraagt de ombudsman om hem terug te betalen, maar aangezien hij geen contact heeft opgenomen met de MIVB, is de ombudsman niet bevoegd om zijn klacht te behandelen. Hij verstrekt mijnheer K. de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB.

202109027 Na een lange periode maakt mevrouw D. weer gebruik van het openbaar vervoer. Ze is verrast dat haar tienrittenkaart niet meer werkt. Zij laadt ze op om zich te kunnen verplaatsen en informeert zich bij een medewerker in het station, die haar zegt dat de kaart te lang ongebruikt is gebleven. In werkelijkheid echter, legt de ombudsman haar uit, heeft de MIVB de geldigheidsduur van de kaarten verminderd van 3 jaar tot 18 maanden. Als reactie op het ongenoegen van de reizigers heeft de MIVB echter een formulier ingevoerd om de verlenging aan te vragen van tickets die vóór de inwerkingtreding van deze regel zijn gekocht. De ombudsman brengt de klaagster hiervan op de hoogte en raadt haar aan een verlenging aan te vragen via de link die hij haar bezorgt.

202110014 Mijnheer M. wacht sinds meerdere weken op de terugbetaling van de 3 ritten die van zijn kaart zijn verdwenen als gevolg van de eenzijdige wijziging door de MIVB van de vervaldatum van de vervoerbewijzen. Hij wendt zich uiteindelijk tot de ombudsman, die hem uitlegt dat de vertragingen te wijten zijn aan de talrijke verzoeken van de benadeelde partijen; hij raadt hem aan nog een tiental dagen te wachten en naar hem terug te keren indien er niets is opgelost. De ombudsman verneemt dat de vervoerbewijzen vervangen zijn.

202110021 Nadat mijnheer K. een jaarabonnement bij de MIVB heeft gekocht, beseft hij na twee weken dat hij er geen gebruik van zal maken. Hij wil terugbetaling ontvangen, maar is verbaasd over het bedrag dat hij betaald heeft met 30% wordt verminderd hoewel in het document dat hij had gekregen stond dat het terugbetaalde bedrag het betaalde bedrag was min het aantal maanden gebruik, in zijn geval slechts één maand. Hij wendt zich tot de Ombudsman met het document dat hij had

gekregen toen hij de terugbetaling aanvraag. De ombudsman stuurt dit verzoek door naar de klantendienst van de MIVB en verneemt later dat de MIVB rekening zal houden met het ondertekende document en dat de heer K. zal worden terugbetaald overeenkomstig dit document, dat door de loketbediende van de MIVB is ondertekend.

202111002 Mijnheer R. verzocht om terugbetaling van de ritten die van zijn kaart waren verdwenen. Daartoe gebruikte hij de link op de website van de MIVB. De ombudsman heeft geen toegang tot het verloop van die verrichtingen, maar deelt mijnheer R. mee dat via dit kanaal vele verzoeken zijn ingediend en dat de procedure enige tijd in beslag kan nemen.

202111008 Mevrouw R. verzet zich bij de ombudsman tegen de termijn voor terugbetaling van 24 ritten verloren ten gevolge van de nieuwe vervaltermijn van 18 maanden die door de MIVB is opgelegd voor de geldigheid van vervoerbewijzen. De ombudsman informeert haar over de vertragingen veroorzaakt door het grote aantal aanvragen ontvangen door de MIVB en raadt haar aan een kaart te kopen in afwachting van het herladen van de verloren ritten. Mevrouw R. reist echter slechts af en toe en wenst niet te beschikken over zoveel ritten gezien de verkorte geldigheidstermijn van 18 maanden. De ombudsman vraagt aan de MIVB of de procedure versneld zou kunnen worden gezien het aantal verloren ritten. Uiteindelijk blijkt dat van de drie kaarten in het bezit van mevrouw R, er één op 11 oktober is terugbetaald, één in de komende week zal worden terugbetaald en het nummer op de laatste kaart niet juist is. De bemiddelaar vraagt haar contact op te nemen met de klantendienst om het juiste kaartnummer terug te sturen en sluit dit dossier.

**202111012 Per e-mail van 12 oktober 2021 vroeg de heer V. aan de MIVB de terugbetaling van zijn jaarabonnement dat hij niet langer gebruikt na het gedurende 2 maanden te hebben gebruikt: het was de bedoeling dat zijn werkgever 75% van het bedrag van het abonnement voor zijn rekening zou nemen, maar hij heeft dat niet gedaan; bovendien werd de heer V. ontslagen terwijl hij dit abonnement had gekocht op vraag van zijn werkgever. Hij is verbaasd over het lage bedrag van de terugbetaling zoals aangeboden in een Bootik, maar bij de klantendienst van de MIVB heeft hij vernomen dat de regels zijn aangepast tussen het ogenblik van zijn schriftelijk verzoek en het ogenblik waarop hij is langsgesgaan in een Bootik, wat hij heeft gedaan op dezelfde dag als die waarop hij het antwoord van de MIVB heeft ontvangen, i.e. op 26 oktober. De ombudsman vraagt aan de klantendienst rekening te houden met het laattijdig antwoord en de onmiddellijke actie van de klager; vervolgens legt hij de nadruk op het feit dat het schriftelijk verzoek dateert van vóór de aanpassing van de regels en pleit hij ervoor om in het kader van dit dossier blijf te geven van welwillendheid, veeleer dan de procedures strikt in acht te nemen, daar de heer V. helemaal geen schuld heeft aan de bijzondere situatie waarin hij is beland. De MIVB aanvaardt deze argumenten en baseert haar terugbetaling op de initiële datum van het verzoek van de klager; deze laatste bedankt de ombudsman.**

**202111017 Mevrouw D. is een trouwe gebruiker van de 10-rittenkaart van de MIVB en betreurt dat ze voortaan niet meer dan één dergelijke kaart tegelijk kan kopen aan een automaat. Ze gaat naar een Bootik om opnieuw twee tot drie 10-rittenkaarten te kopen en ziet er een bord met de verschillende vervoerbewijzen, met onder andere een nieuwe 100-rittenkaart voor € 135, wat iets minder duur is dan het bedrag voor tien 10-rittenkaarten. Ze spreekt er de loketmedewerker over aan en koopt een dergelijke 100-rittenkaart, zodat ze minder vaak een nieuwe kaart moet kopen. Na 3 maanden van goede en trouwe diensten werkt de kaart echter niet meer. De reden hiervoor is dat de kaart een geldigheidsduur heeft van 90 dagen, wat de loketmedewerker haar niet heeft gezegd, terwijl de andere vervoerbewijzen per prestatie een geldigheidsduur van 18 maanden hebben. In antwoord op haar klacht zegt de klantendienst dat de gebruiksvoorwaarden terug te vinden zijn op de website van de MIVB; bij wijze van commercieel gebaar kan de maatschappij echter 20 ritten terugbetalen. Mevrouw D. verliest er echter 57 ritten en richt zich daarom tot de ombudsman. Deze**

**laatste geeft de argumenten van mevrouw D. door aan de klantendienst van de MIVB: de informatie die de loketbediende heeft verstrekt, is niet volledig en het product beantwoordt niet aan de behoeften van de klant; een klant wordt niet geacht een website te raadplegen alvorens een product te kopen wanneer die klant zich bevindt ten overstaan van de persoon die wordt geacht haar in te lichten in functie van geïdentificeerde behoeften; de informatie betreffende het product op het bord op de verkoopplaats is niet volledig in verband met belangrijke punten en wordt door de verkoopmedewerker niet nader toegelicht. De MIVB verschuilt zich echter achter het argument dat al deze informatie te vinden is op haar website. Toch slaagt de ombudsman erin de onderneming ervan te overtuigen om de klant volledig te vergoeden, door de nadruk te leggen op de communicatieplicht van de onderneming.**

202111019 Daar het voor mevrouw D. niet lukte om een abonnement op te laden aan de verkoopautomaten, diende ze naar een Bootik te gaan; ze vraagt aan de ombudsman om de terugbetaling van het kaartje dat ze heeft moeten kopen om naar de bewuste Bootik te gaan. De ombudsman, die aldus in eerste lijn werd aangesproken, is hiervoor niet bevoegd en bezorgt aan mevrouw D. de link via dewelke ze haar verzoek kan indienen bij de klantendienst van de MIVB.

202111020 De vraag van de heer P. sluit aan bij vele andere vragen die de ombudsman heeft ontvangen en die betrekking hebben op de terugbetaling van vervoerbewijzen waarvan de geldigheidsduur door de MIVB op eenzijdige wijze met de helft werd ingekort. Helaas kan de ombudsman de betrokkene alleen maar aansporen om geduld te oefenen, daar de MIVB wordt overstelpd met aanvragen en niet over de middelen beschikt om die te verwerken.

202111024 Mevrouw S. is teleurgesteld omdat ze slechts 8 van de 13 ritten heeft gekregen die ze heeft verloren als gevolg van de wijziging van de geldigheidsduur van de vervoerbewijzen per prestatie. Ze richt zich tot de ombudsman, die op zijn beurt contact opneemt met de commerciële diensten van de MIVB en er verneemt dat de 13 ritten op 15 november zijn gecrediteerd op de rekening van deze klant. De ombudsman brengt mevrouw S. daarvan op de hoogte en bezorgt haar de link waar ze haar account zelf kan controleren op de website van de MIVB.

**202112007 De heer M. heeft een 100-rittenkaart gekocht voor het MIVB-net maar komt tot het besef dat hij niet genoeg tijd heeft om de hele kaart te gebruiken als gevolg van de pandemie. Hij wacht op het antwoord van de klantendienst op zijn verzoek tot terugbetaling maar neemt al contact op met de ombudsman om diens steun te krijgen; deze laatste stelt voor om het antwoord af te wachten alvorens in te grijpen. Dit antwoord is gunstig, tot grote tevredenheid van de ombudsman en van de reiziger.**

202112008 Mevrouw F. wacht al drie maanden op de terugbetaling van 8 verloren ritten als gevolg van de verkorting van de geldigheidsduur van de vervoerbewijzen per prestatie. De ombudsman vraagt haar nog tot het einde van het jaar geduld te oefenen en haar account te controleren op de MIVB-website.

202112009 Mevrouw T. schrijft een zeer kort bericht naar de ombudsman, zonder andere contactgegevens dan haar Gmail-adres, om uit te leggen dat ze per vergissing een maandabonnement heeft gekocht terwijl ze eigenlijk een jaarabonnement heeft. Ze vraagt om de terugbetaling daarvan, maar de ombudsman heeft verder geen informatie en vraagt haar om hem haar contactgegevens zoals haar naam en het nummer van haar abonnement te bezorgen. Hij deelt haar ook mee dat dit geval eerst moet worden overgelegd aan de klantendienst van de MIVB, daar hij zelf niet bevoegd is in de eerste lijn.

202112013 Mevrouw A. richt zich in eerste lijn tot de ombudsdienst in verband met de verdwijning van de ritten die nog op haar kaart stonden. De ombudsman legt haar uit dat de geldigheidsduur van de

nieuwe vervoerbewijzen werd ingekort en dat de mogelijkheid bestaat om de oude vervoerbewijzen te verlengen via een link naar de bevoegde diensten van de MIVB.

202112017 De heer C. vraagt de terugbetaling van het prijsverschil, i.e. € 40, tussen het maandabonnement voor de volledige prijs en het abonnement bestemd voor personen met het statuut RVT/Omnio, daar zijn ziekenfonds hem dit statuut met terugwerkende kracht heeft toegekend. De MIVB betaalt een al gebruikt abonnement echter niet terug en is van mening dat er bij de aankoop melding moet worden gemaakt van het bijzondere statuut dat toelaat een korting te verkrijgen. De ombudsman brengt de betrokkene daarvan op de hoogte en sluit zijn dossier.

#### 21220 – Vervoerbewijs: diefstal, verlies

202105009 Mijnheer H. vermeldt een heel persoonlijk probleem waarbij zijn ex-vrouw en diens huidige echtgenoot al twee jaar lang frauderen door het MIVB-abonnement van zijn dochter te gebruiken. Nadat hij uiteindelijk de politie heeft ingeschakeld, vraagt hij aan de ombudsdienst om de door zijn dochter afgelegde trajecten op te volgen opdat ze haar abonnement zou kunnen terugkrijgen. Na informatie te hebben ingewonnen bij de MIVB-diensten deelt de ombudsman hem mee dat het onmogelijk blijkt om in deze gezinssituatie op te treden. Hij stelt voor dat mijnheer H. aangifte van verlies van het oude abonnement doet en een nieuw abonnement aanvraagt. Het oude zal worden gedeactiveerd en er zal een duplicaat worden aangemaakt tegen betaling van 10 euro.

#### 21310 - Vervoerbewijs: proces-verbaal, boete

**202101004 Op 5 januari kreeg mijnheer V. een bekeuring voor het per vergissing gebruiken van het vervoerbewijs van het meisje dat hij vergezelde. Hij is immers begeleider van jongeren in moeilijkheden en de kaart van het kind zat in zijn portefeuille bij die van hem; op verzoek van de vereniging die hem tewerkstelt, worden de kaarten door de begeleiders bewaard. Het abonnement van het meisje werd in beslag genomen tijdens de controle. Mijnheer V. vraagt de ombudsman namens hem te bemiddelen, aangezien de dienst Inbreuken de toeslag van 408 euro heeft bevestigd, een boete die wordt opgelegd in geval van fraude (reizen met een kaart op naam van een derde). De ombudsman legt de zaak uit aan de Dienst Inbreuken en vraagt een vermindering van de toeslag tot 107 euro, het bedrag van de toeslag voor reizen zonder vervoerbewijs. De dienst Inbreuken, die de kaart van mijnheer V. heeft geanalyseerd, stelt vast dat hij zijn tienrittenkaart regelmatig valideert en dat hij dat onder meer deed op de dag van de controle. Op grond hiervan, en gezien de goede trouw van mijnheer V., stemt hij ermee in de toeslag volledig te annuleren. De ombudsman deelt dit goede nieuws mee aan de vereniging die mijnheer V. in dienst heeft, die hem bedankt en daarbij preciseert dat er instructies zullen worden gegeven om dergelijke incidenten in de toekomst te vermijden.**

202102003 Als bewindvoerder van mijnheer D. verzoekt een advocate de ombudsdienst om de toeslag die aan mijnheer D. is aangerekend wegens zijn niet-betaling van een verplaatsing op de MIVB-lijnen, te verminderen tot de prijs van een rit. Mijnheer D. verblijft in een opvangcentrum, aangezien hij niet meer over al zijn geestelijke vermogens beschikt. De ombudsman geeft de boodschap door aan de dienst Inbreuken, die voorstelt dat mijnheer D. een jaarabonnement neemt en een administratieve toeslag van 10 euro betaalt om zijn straf zonder gevolg te doen klasseren. De ombudsman maakt dit voorstel over aan de advocate en suggereert haar daarbij bij de mutualiteit na te gaan of mijnheer D. recht heeft op het VT-Omnio-statuut en aldus de gereduceerde prijs van het jaarabonnement kan

genieten. Dit blijkt het geval te zijn en de advocate levert de door de MIVB gevraagde bewijzen van betaling en abonnement om de transactie te concretiseren.

**202102006** Mevrouw F. schreef naar de dienst Inbreuken van de MIVB met kopie aan de ombudsman. Zij vertelt over een incident waarvan haar zoon het slachtoffer werd: hij heeft de ontwaarder van meerdere bussen tevergeefs geprobeerd, maar is in de laatste bus blijven zitten zonder te ontwaarden, aangezien het stortregende. Hij krijgt een boete en zet, nadat hij de bus heeft moeten verlaten, zijn traject te voet voort, vermits hij geen voertuig meer durft op te stappen. Hij is net verhuisd naar een nieuwe wijk en komt, doordat hij ze niet kent, met twee uur vertraging thuis, op het moment dat zijn mama op het punt staat de politie te waarschuwen. Aangezien de interpellatie vrij brutaal lijkt te zijn geweest, neemt de bemiddelaar contact op met de dienst Inbreuken om de omstandigheden te melden en te benadrukken dat de ontwaarders niet werken. Gezien de moeilijke omstandigheden stemt de MIVB ermee in de door de jongeman opgelopen toeslag kwijt te schelden.

202102008 Mevrouw F. bepleit de zaak van haar zoon, die, naar zij zegt, ten onrechte een boete kreeg nadat hij op een noodknop had gedrukt om deuren te openen. Ze legt uit dat die handeling werd veroorzaakt door een paniekaanval, doordat de deuren niet snel genoeg opengingen. De omstandigheden en de plaats van het incident zijn onduidelijk en het is vreemd dat een reiziger wordt beboet voor het bedienen van de knop voor het openen van de deuren wanneer een voertuig aankomt bij de halte. Het door de ombudsman gevraagde onderzoek verduidelijkt de situatie: de gebeurtenissen vonden plaats in station Beurs en het betreft in feite de alarmknop die alle deurtjes van een metrostation opent, wat de tussenkomst van een technicus vereist om het systeem weer in werking te stellen. En dit wordt inderdaad bestraft met een administratieve boete van 107 euro, wat de ombudsman meedeelt aan mevrouw F.

202102013 Mijnheer I. kreeg een boete aangezien, zoals in het pv gepreciseerd, zijn zwarte Scania-voertuig fout was geparkeerd in Molenbeek, waardoor het de circulatie van het openbaar vervoer belemmerde. Aan de ombudsman legt hij echter uit dat zijn voertuig een witte Ford Transit is en dat hij niet in Molenbeek was op de dag van het pv. De ombudsman stuurt deze klacht door naar de MIVB, want mijnheer I. kan de bevoegde dienst, noch telefonisch noch per e-mail bereiken.

202103001 De dochter van mijnheer G. kreeg half februari een boete, vermits haar schoolabonnement sinds 20 oktober 2020 was verlopen. Ze dacht dat haar vader het had verlengd. Mijnheer G. erkent zijn vergetelheid en stelde voor zijn dochter met ingang van 21 oktober opnieuw te abonneren en de toeslag niet te betalen, maar de MIVB weigerde dit. Hij wendt zich tot de ombudsdienst. Deze kan echter niet in het voordeel van mijnheer G. optreden, aangezien hij in oktober een bericht van einde abonnement heeft ontvangen en zijn dochter tussen oktober en februari kennelijk haar abonnement heeft gebruikt zonder het te valideren. De MIVB kan evenmin een abonnement met terugwerkende kracht activeren en de ombudsman adviseert mijnheer G. de toeslag te betalen.

202103002 Mevrouw S. kreeg een boete vermits zij geen vervoerbewijs had kunnen kopen toen zij op zondag 14 februari bij halte Kruidtuin de tram opstapte. Zij probeert beroep uit via de ombudsdienst door haar boodschap toe te spitsen op de onwettigheid van de weigering van contante betaling van vervoerbewijzen. Zij woont in het Groothertogdom Luxemburg en is niet op de hoogte van alle geldende reglementen op het vlak van de verkoop van vervoerbewijzen. De ombudsman argumenteert aan de hand van die elementen en de dienst Inbreuken stemt ermee in de toeslag om te zetten in een betaling van 2,50 euro, de prijs van het traject.

**202103003** Mijnheer M. werd beboet wegens "gebruik van het vervoerbewijs van een derde". Hij verwarde immers zijn kaart (geladen met vervoerbewijzen) met die van zijn vrouw, die een abonnement bevat. Hij rechtvaardigt zijn vergissing op basis van een gehaast vertrek, voor een

**afpraak waar hij al laat voor was. Helaas wordt de verwarring tussen deze kaarten door de MIVB niet aanvaard, aangezien de kaarten niet dezelfde kleur hebben. De ombudsman deelt aan mijnheer M. mee dat hij verplicht is om het bedrag van 408 euro dat door de MIVB wordt gevraagd in geval van fraude, te betalen.**

202103015 Mijnheer H., student, neemt contact op met de ombudsdienst aangezien hij uit verstrooidheid is vergeten zijn vervoerbewijs te valideren en een boete heeft gekregen. Hij erkent zijn nalatigheid, maar gezien zijn preciaire situatie kan hij het bedrag van de toeslag niet betalen en stelt hij voor de prijs van een rit te betalen. Na analyse legt de ombudsman hem uit dat de MIVB, met het oog op billijkheid onder de reizigers, verstrooidheid niet beschouwt als een reden om niet te betalen voor een traject. Hij adviseert mijnheer H. om een gespreide betaling van zijn toeslag aan te vragen.

202103018 Het abonnement van mijnheer I. liep af op 16 maart. Op 17 maart reist hij op de lijnen van de MIVB zonder het te hebben vernieuwd, wordt hij gecontroleerd en beboet met 107 euro. Mijnheer I. legt aan de ombudsman uit dat hij zijn abonnement meteen, nog op dezelfde dag heeft vernieuwd en van mening is dat hij slechts 10 euro moet betalen, waarbij hij steunt op het feit dat zijn RVV-abonnement hem zelfs geen 10 euro per maand kost. De ombudsman legt hem echter uit dat de volledige boete verschuldigd is. Hij herinnert hem eraan dat hij om betalingsfaciliteiten kan vragen.

202104002 Mevrouw E. wendt zich tot de ombudsdienst vermits zij, na talrijke onbetaalde boetes, te maken kreeg met deurwaarders en met de rechter. De ombudsman kan dit dossier niet behandelen, aangezien de feiten meer dan drie maanden oud zijn en de zaak reeds doorverwezen werd naar de rechtbank. Hij licht mevrouw E. daarover in.

202104013 Mijnheer C. wendt zich tot de ombudsman na een reeks e-mails uitgewisseld te hebben met de dienst Inbreuken, die niet beweert zijn goede trouw te erkennen. Hij maakt al tientallen jaren zonder problemen gebruik van de diensten van de openbaarvervoermaatschappij. Hij vermeldt de abnormale omstandigheden van zijn bekeuring: er waren nog plaatsen op zijn kaart toen hij eerst tram 92 of 97 nam en daarna aansluitend op tram 81 stapte. Daar werd zijn kaart niet herkend door de ontwaarder en deed een aanwezige controleur hem uitstappen om hem te beboeten. Ondanks zijn vele e-mails is mijnheer C. een toeslag van 107 euro verschuldigd. De ombudsman neemt het over en dringt daarbij aan op de waarschijnlijkheid van een technisch probleem met de ontwaarder van tram 81. Hij benadrukt ook de positieve voorgeschiedenis van deze klant, die niet eens de gelegenheid heeft gehad zijn kaart op een ander toestel te valideren. Ondanks deze argumentatie handhaaft de verantwoordelijke van de dienst Inbreuken de sanctie, aangezien de kaart van de reiziger noch op het eerste, noch op het tweede voertuig waarvan hij gebruikmaakte, een validatie of poging daartoe vertoont. De ombudsman is verplicht deze beslissing te aanvaarden.

202104020 Mevrouw B. treedt op namens een buitenlandse minderjarige die een boete heeft gekregen. De MIVB bood aan in 5 maandelijkse termijnen te betalen, maar de jongere is niet in staat te betalen, aangezien hij totaal berooid is. De ombudsman probeert vervolgens de toeslag te doen verminderen door te preciseren dat de jongere een vervoerbewijs had, maar niet wist dat het gevalideerd moest worden. De dienst Inbreuken stelt echter vast dat de overtreding dateert van 2 april en dat het vervoerbewijs reeds op 14 maart was gebruikt. De fraude is dus bewezen en de ombudsman deelt mevrouw B. mee dat hij haar helaas niet kan helpen om de toeslag te verlagen of de maandelijkse betalingen te verminderen.

202105005 Mijnheer Z. vraagt de ombudsman om hulp, vermits hij een boete heeft gekregen voor het niet verlengen van zijn abonnement in februari - hij heeft het bedrag van 107 euro betaald, maar ontvangt begin mei een ingebrekestelling van deurwaarders Modero. De ombudsman stelt hem gerust: indien het bedrag wel degelijk werd betaald, zoals blijkt uit het bijgevoegde rekeninguittreksel, dan hoeft mijnheer Z. geen rekening te houden met deze administratieve fout. De ombudsman maakt het

dossier over aan de dienst Inningen van de MIVB en vraagt om de procedure tegen mijnheer Z. te stoppen.

202105010 Mevrouw C. dient een klacht in namens haar zoon, wiens schoolabonnement was verlopen en die een boete heeft gekregen. De controleur zou hem hebben gezegd dat als hij zijn abonnement snel zou terugbetalen, slechts een boete van 10 euro zou moeten betalen aangezien het om een eerste overtreding ging. Vertrouwend op de woorden van de controleur, betaalde de moeder van de jongeman dus een schoolabonnement en 10 euro voor de toeslag. De MIVB eist van de jongeman echter nog steeds de 107 euro voor de bekeuring, min het betaalde bedrag van 10 euro. Ze ziet dan in dat de controleur haar zoon slecht heeft ingelicht. De dienst Inbreuken handhaaft de toeslag, vermits de zoon van mevrouw C zonder vervoerbewijs reisde en dit waarschijnlijk al enige tijd deed, aangezien hij niet meer studeerde en het niet nodig vond opnieuw een abonnement te nemen. De ombudsman kan hem in dit geval niet helpen en raadt hem aan de toeslag te betalen.

202105012 Een sociaal assistente van het OCMW van een Brusselse gemeente komt tussen om een teveel betaald bedrag van 400 euro te recupereren dat het gevolg is van de gespreide betaling van een MIVB-toeslag. De overmaking is niet stopgezet nadat het verschuldigde bedrag was betaald, en de MIVB heeft buiten haar wil om ten onrechte het bedrag van 400 EUR geïnd. Aangezien een eerste verzoek aan de MIVB geen resultaat opleverde, wendt de sociaal assistente zich tot de ombudsman. Heel snel worden de elementen bevestigd door de dienst Inbreuken, die het nodige doet voor de terugbetaling op de ten onrechte gedebiteerde rekening.

202105013 Mevrouw M. gaat van station De Brouckère naar Stockel, maar wanneer zij door de deurtjes gaat, zijn alle kruisjes op de ontwaarders rood en slaagt zij er niet in haar MIVB-kaart erlangs te passeren. Ze denkt dat ze wel een ontwaarder zal vinden op het perron of haar kaart bij de uitgang zal kunnen valideren. Een controleur beboet haar vermits haar kaart niet gevalideerd is en zij wendt zich tot de ombudsdienst om haar zaak te verdedigen. De argumentatie van de ombudsman is gebaseerd op deze klaarblijkelijke storing, die geverifieerd en bevestigd wordt. Na deze conclusies kan de ombudsman mevrouw M. meedelen dat de MIVB haar dossier zonder gevolg heeft geklasseerd.

202105016 Mijnheer B., coördinator van een gemeentelijke dienst die instaat voor daklozen, komt tussenbeide voor een studente die met zijn dienst samenwerkt, vermits zij een boete heeft gekregen voor het gebruik van een reeds voordien aangewende kaart. Mijnheer B. verklaart dat dit onmogelijk is vermits hij zijn medewerkers eenritkaarten geeft die door het Brussels Gewest aan zijn dienst worden terugbetaald; bovendien had de studente haar persoonlijke abonnement bij zich, dat de controleur weigerde in aanmerking te nemen. Helaas blijkt uit het onderzoek dat de ombudsman aan de dienst Inbreuken vraagt, dat de stagiaire geen geldig abonnement had en dat de kaart wel degelijk in 2020 was gebruikt en waarschijnlijk was teruggeplaatst tussen de blanco kaarten. De toeslag blijft behouden. De ombudsman herinnert aan de mogelijkheid van betaling in termijnen.

202106003 Mijnheer B. schrijft voor zijn petekind, dat een Mobib Basic-kaart gebruikt met nog 6 ritten erop. Helaas lijkt het erop dat de validatie niet correct is verlopen, aangezien de jongere tijdens een controle werd beboet. Denkend dat met de betaling van 10 euro die van 107 euro zou worden vermeden, betaalt mijnheer B. dit bedrag, maar hij ontvangt een brief van de dienst Inbreuken waarin om de ontbrekende 97 euro wordt gevraagd. Mijnheer B. beweert enerzijds dat de MIVB heeft verklaard dat de kaart ongeldig was hoewel er nog zes ritten overbleven, en anderzijds dat er geen reden is om beboet te worden ingeval de ontwaarders buiten dienst zijn. Op verzoek van de ombudsman bevestigt de dienst Inbreuken van de MIVB de goede werking van de ontwaarders. Het lijkt erop dat de jongere heeft nagelaten correct te valideren en aangezien de reiziger verantwoordelijk is voor de goede validatie van zijn vervoerbewijs, handhaaft de dienst Inbreuken de toeslag van 107 euro. De ombudsman brengt mijnheer B. hiervan op de hoogte.

202106004 Mevrouw E, die op het einde van haar zwangerschap was, stapte in een overvolle bus 89 en had grote moeite om een ontwaarder te bereiken, terwijl zij probeerde de door de gezondheidssituatie opgelegde afstand te bewaren. Op het moment dat zij de validatie van haar vervoerbewijs afrondde, werd zij beboet door een controleur vergezeld van een politieagent, die dreigde haar mee te nemen naar het commissariaat en weigerde een getuige te haren gunste te horen. Ondanks haar gevalideerde vervoerbewijs loopt mevrouw E. een toeslag op. Nadat zij deze zonder succes heeft betwist, wendt zij zich tot de ombudsman, die bijzondere omstandigheden aanvoert: overvolle bus, moeilijkheid om zich te verplaatsen wegens haar zwangerschap, geweigerde getuigenis van een passagier, validatie uitgevoerd vóór de controle. De dienst Inbreuken toont begrip en beslist de toeslag te annuleren. De ombudsman deelt het nieuws mee aan de familie, die hem bedankt.

202106009 Mevrouw B. neemt contact op met de ombudsdienst vermits zij in bus 65 een boete heeft gekregen aangezien zij aan boord geen vervoerbewijs kon kopen met haar bankkaart. Het onderzoek dat door de MIVB werd uitgevoerd op verzoek van de ombudsman, brengt echter geen enkele anomalie aan het licht en de MIVB weigert dus de toeslag te annuleren. De ombudsman licht mevrouw B. daarover in.

202106010 Mevrouw M. heeft een jaarabonnement dat door haar werkgever wordt betaald; bij een controle konden de medewerkers van de MIVB de kaart niet lezen en concludeerden ze dat zij niet in orde was met de betaling. Bovendien namen ze haar kaart in beslag, bewerende dat die gestolen was. De dienst Inbreuken heeft haar bevestigd dat haar kaart wel degelijk is geladen met een geldig abonnement, maar dat het contract ervan nooit is geactiveerd vermits zij haar kaart nooit valideert aan het Mobib-apparaat. Mevrouw M. wordt uitgenodigd zich naar een MIVB-verkooppunt te begeven om een duplicaat van haar kaart te verkrijgen en een toeslag van 10 euro te betalen. Zij dient een klacht in bij de ombudsdienst, aangezien zij bezwaar heeft tegen de inbeslagneming van haar vervoerbewijs gedurende bijna twee maanden, wat zelfs de tussenkomst van haar werkgever nodig heeft gemaakt. De dienst Inbreuken van de MIVB bevestigt dat alleen in geval van vervalsing het vervoerbewijs in beslag moet worden genomen. De dienst Inbreuken deelt mee dat de kaart per post naar mevrouw M. zal worden teruggezonden. Mevrouw D. bedankt de ombudsman, maar blijft zich vragen stellen over de motieven van de controleur die haar kaart in beslag nam, alsook over de wijze waarop zij gedurende deze weken werd behandeld.

**202106013 Een juriste in het domein gezinsplanning van een Brusselse gemeente komt tussen bij de ombudsman namens een buitenlander die een brief heeft ontvangen van het gerechtsdeurwaarderskantoor Modero zonder er voordien een te hebben ontvangen van de MIVB. Het te betalen bedrag is 408 euro. Het lijkt te berusten op een misverstand. Mijnheer E. had inderdaad zijn persoonlijke kaart gevalideerd, maar tijdens de controle presenteerde hij tegelijkertijd zijn abonnement en dat van zijn zus. Hij heeft het moeilijk om zich uit te drukken in het Frans en de controleur beboette hem voor "gebruik van het vervoerbewijs van een derde", namelijk met een toeslag van 408 euro. Gezien de tijd die verstreken is, is de ombudsman niet langer bevoegd, maar toch vraagt hij aan de dienst Inbreuken om dit dossier opnieuw te onderzoeken. De dienst weigert de toeslag en het bedrag ervan aan te passen, vermits uit de voorgeschiedenis blijkt dat mijnheer E. de kaart van zijn zus met daarop een abonnement heeft overgelegd, die in beslag werd genomen, en vervolgens zijn eigen kaart, geladen met 10 ritten en ontwaard op het moment van de controle. Bovendien heeft mijnheer E. sinds dit incident opnieuw een boete gekregen. De MIVB wenst niet terug te komen op het heel hoge bedrag van de wegens fraude opgelegde toeslag en de ombudsman sluit zijn dossier bij de juriste aangezien hij geen argument ten gunste van mijnheer E heeft.**

202106015 Mevrouw D. werd beboet voor niet-validering. Zij erkent de feiten, maar houdt eraan de verzachtende omstandigheden te benadrukken. Zij werd immers geconfronteerd met een reizigster die



systematisch weigerde een mondkmasker te dragen en iedere reiziger die dat wel deed, agressief begroette. Deze algemene woordenwisseling leidde mevrouw D. af, die daardoor vergat te ontwaarden. Gevoelig voor deze argumentatie houdt de dienst Inbreuken van de MIVB rekening met het voorval dat aan het bekeuring voorafging en stemt hij ermee in om de toeslag van 107 euro om te zetten in het bedrag van 2,50 euro dat overeenkomt met de prijs van een rit. De ombudsman brengt mevrouw D. hiervan op de hoogte en spoort haar aan dit bedrag binnen de 5 dagen te storten, zoals de MIVB vraagt.

202106021 Op 4 juni werd mijnheer B. beboet voor het niet tonen van een abonnement, ten bedrage van 107 euro, hoewel zijn NMBS-MIVB-abonnement geldig was tot 27 juni. Aangezien hij er niet in is geslaagd zich te doen horen, wendt hij zich tot de ombudsman, aan wie hij al het bewijsmateriaal van zijn beweringen stuurt. De dienst Inbreuken, waarmee de ombudsman de zaak bespreekt, kan enkel vaststellen dat er een vergissing is gebeurd en dat de toeslag moet verminderd worden tot 10 euro. Aangezien die som door mijnheer B. is betaald, wordt het dossier gesloten en brengt de ombudsman mijnheer B. hiervan op de hoogte.

202106023 Mijnheer P. dient een bemiddelingsverzoek in, aangezien hij enkele tientallen seconden nadat hij met zijn vriendin bij de vorige halte was opgestapt, een bekeuring heeft gekregen. Zijn vriendin, die op hetzelfde moment werd gecontroleerd, werd niet beboet. De ombudsman is vertrouwd met dit soort geval van "bekeuring met het oog op controle", dat hij betwistbaar vindt. Hij argumenteert bij de dienst Inbreuken, waarbij hij zich baseert op de korte afstand tussen de betreffende haltes en het feit dat de rit was betaald op het moment van bekeuring. De ombudsman dringt erop aan dat de klant het voordeel van de twijfel zou genieten, vermits een toeslag van 107 euro absurd is wanneer de bekeurde persoon heeft moeten wachten tot er een toestel vrijkwam, alvorens hij kon valideren. De dienst Inbreuken is het echter niet eens met deze analyse en baseert zich op het verslag van de controleur die mijnheer P. heeft zien valideren, en op het feit dat de kaart niet werd gevalideerd tussen 11 maart en de datum van de bekeuring, namelijk 5 juni. De bemiddelaar, die niet bevoegd is om het standpunt van de MIVB te wijzigen, stelt de heer P. op de hoogte van de beslissing die hem betreft.

202106026 Mevrouw R. werd bekeurd in een 71-bus toen die overvol was en zij grote moeite had om tot bij de ontwaarder te geraken. Zij hoorde het geluidssignaal maar kon niet controleren of de validatie correct was. Er stonden nog 9 ritten op haar kaart en de controleur zelf drukte zijn twijfel uit of de ontwaarder wel goed werkte. Nadat mevrouw R. een brief van de MIVB heeft ontvangen waarin de boete wordt gehandhaafd, wendt zij zich tot de ombudsdienst. In zijn argumentatie baseert deze zich op het feit dat de bussen van lijn 71 gewoonlijk zwaar beladen zijn met reizigers en dat de klant te goeder trouw lijkt. Haar voorgeschiedenis vertoont geen antecedent van dit type. De dienst Inbreuken weigert echter de toeslag in te trekken, ondanks de omstandigheden, aangezien hij van mening is dat de reiziger verantwoordelijk is voor de correcte ontwaarding van zijn vervoerbewijs. De ombudsman betreurt dit en informeert de reizigster over de handhaving van de toeslag.

202106028 Mevrouw C. treedt op namens haar vader, die vergeten is zijn Mobib-kaart te ontwaarden, hoewel deze kort tevoren opnieuw was opgeladen. Helaas kan de ombudsman in dit geval geen actie ondernemen, aangezien de MIVB verstrooidheid niet aanvaardt als reden voor het niet betalen van zijn rit. De ombudsman betreurt vaak dat de MIVB er niet mee instemt om de voorgeschiedenis van de klant in aanmerking te nemen, maar bezit geen macht om haar van mening te doen veranderen.

202106030 Mevrouw F. heeft geen ticket kunnen kopen doordat de machine defect was, en volgens haar heeft ze geen mogelijkheid gehad om er elders een te kopen. Zij werd tijdens haar traject bekeurd en wendt zich tot de ombudsman. Die herinnert er echter aan dat alle reizigers zich in orde moeten brengen voor de rit alvorens zij de MIVB-lijnen gebruiken, en dat zij naar een ander apparaat kon gaan of met een bankkaart kon betalen via de blauwe ontwaarder die nu in alle voertuigen aanwezig is.

202107001 Mevrouw H. stuurt haar bericht naar de dienst Inbreuken en zet de ombudsman in kopie. Zij stapte op de tram en had geen tijd om haar kaart te valideren vóór de volgende halte, waar een controle plaatsvond. Zij beweert dat de controleur haar vervoerbewijs tweemaal heeft gevalideerd en haar een boete van 107 euro heeft opgelegd, hoewel zij een abonnement heeft. De ombudsman vraagt haar enkele preciseringen, maar krijgt geen antwoord. Het dossier werd waarschijnlijk tot tevredenheid van de klaagster behandeld door de dienst Inbreuken, en de ombudsman sluit het dossier.

202107005 Een juriste van de gemeente Schaarbeek intervenueert ten gunste van mevrouw T, die een boete heeft gekregen; zij stapte bij halte Wijnheuvelen op tram 25 en valideerde haar kaart enkele seconden later. Al snel komt de tram aan bij de nabijgelegen halte Weldoeners, waar een controle wordt gehouden. De controleurs hielden de kaart van mevrouw T. bij en deden haar uit de tram stappen. De ombudsman vermoedt dat het gaat om een "validatie met het oog op controle", een praktijk die hij reeds lang aan de kaak stelt, in het bijzonder in het geval van heel dicht bij elkaar liggende haltes. Aangezien de historiek van klaagster blanco blijkt te zijn, betoogt hij dat de klant wel degelijk haar kaart had ontwaard en dat de reden waarom er heel weinig tijd verliep tussen de validatie en de controle, erin bestaat dat het traject tussen de twee haltes heel kort is, vermits de tram in zijn eigen bedding rijdt. De dienst Inbreuken van de MIVB stemt er uiteindelijk mee in om de toeslag tot nul te verlagen. De ombudsman brengt mevrouw T. hiervan op de hoogte en zal interveniëren bij de hiërarchie van de controleurs met het oog op een meer welwillend onderzoek van dit soort situatie.

202107007 Mevrouw K. kreeg een boete toen zij op doorreis was van Maalbeek naar Leopold, waar zij een 39 naar Ban Eik nam. Zij geeft toe dat zij vergeten is haar kaart bij de overstap te valideren, maar begrijpt niet waarom de MIVB haar 107 euro vraagt. De ombudsman informeert zich bij de dienst Inbreuken van de MIVB, die de fout erkent en het te betalen bedrag vermindert tot 10 euro. De ombudsman brengt mevrouw K. hiervan op de hoogte.

202107010 Mijnheer R. geniet sinds meerdere jaren het RVV-tarief. Doordat mijnheer R. het gebruikelijke bericht inzake verlenging van zijn abonnement niet had ontvangen, liet hij de datum passeren en reisde hij met een ongeldig abonnement. Hij krijgt een boete en betaalt 10 euro, het bedrag van de toeslag bij bezit van een legaal abonnement. Aangezien de MIVB hem vraagt de resterende 97 euro te betalen, wendt hij zich tot de ombudsman. Deze slaagt er echter niet in de precaire situatie van de betrokkene en de omvang van het bedrag in aanmerking te doen nemen. De ombudsman informeert mijnheer R. over zijn mislukking en adviseert hem om spreiding van betaling te vragen.

**202107012 In juni 2021 werd de dochter van mevrouw O. twee keer gecontroleerd, met een interval van vier dagen. De eerste keer was ze vergeten de kaart te ontwaarden die haar moeder voor haar had gekocht, en de tweede keer ontwaardde zij de kaart nadat de controle was begonnen. De verschuldigde bedragen zijn heel hoog, namelijk 107 euro en 214 euro, aangezien het in het tweede geval om een recidive gaat. De ombudsdienst houdt rekening met de grote bestaansonzekerheid van dit gezin en vraagt de annulering van de tweede toeslag, gelet op het feit dat het meisje een RVV-abonnee is, maar dat deze kaart blijkbaar een werkingsfout vertoonde, waardoor het meisje met tickets reisde. De MIVB aanvaardt dit beroep en vraagt dat de moeder uiterlijk begin september de 107 euro betaalt.**

202107015 Mijnheer M. beweert dat hij zijn vervoerbewijs tussen de haltes Longchamp en Bascule heeft ontwaard. De beëdigde controleur die hem bij Bascule bekeurt, stelt dat hij hem heeft zien valideren. Mijnheer M. stelt de kwalificatie van de overtreding aan de kaak, waarin wordt gepreciseerd dat hij geen geldig en gevalideerd vervoerbewijs had. De MIVB is van mening dat het vervoerbewijs moet worden gevalideerd bij het opstappen van het voertuig en niet bij het aankomen bij de volgende halte. De drie minuten tussen deze twee haltes maken het mogelijk dit te doen ruim voordat de tram de volgende halte heeft bereikt. De ombudsman meldt aan mijnheer M. dat hij hem in deze situatie niet kan helpen en raadt hem aan de toeslag te betalen.

202107016 Mevrouw A. schrijft naar de ombudsman aangezien zij een aanmaning heeft ontvangen voor de toeslag die haar dochter moest betalen, hoewel deze boete voor een vervallen abonnement reeds was betaald. De ombudsman concludeert dat de aanmaning de betaling van mevrouw A. moet hebben gekruist. Hij deelt haar mee dat er contact zal worden opgenomen met de dienst Inbreuken van de MIVB om het dossier te sluiten.

**202108005 Om met zijn dochter te reizen, gebruikt mijnheer V. een ticket dat hij bij Docks heeft gekregen tijdens een actie waarbij het publiek werd uitgenodigd het openbaar vervoer te gebruiken om zich naar het winkelcentrum te begeven. Wanneer hij deze kaart in juli 2021 valideert, weet hij niet dat zij niet meer geldig is en weet hij zelfs niet dat de MIVB-kaarten een beperkte levensduur hebben. Hij wordt beboet en wendt zich tot de ombudsman om zijn zaak te verdedigen, nadat zijn argumentatie verworpen werd door de MIVB. De ombudsman voert aan dat de vervaldatum niet vermeld is op de tickets; dat men dit, zodra men in het voertuig is, niet meer in orde kan brengen als men niet over een contactloze kredietkaart beschikt; en dat een geschenk gegeven ter gelegenheid van een promotie voor het OV geen valstrik zou mogen zijn voor de begunstigde. De dienst Inbreuken stemt ermee in zijn standpunt te herzien en schrapte de toeslag. De ombudsman is verheugd daarover en brengt de klager op de hoogte.**

202108012 Mevrouw B. komt voor de eerste keer in Brussel aan en stapt een MIVB-voertuig op zonder dat ze een verkoopautomaat heeft kunnen vinden. Aan boord toont een vriendelijke passagier haar hoe ze de lezer voor contactloze kredietkaarten moet gebruiken en zij valideert terwijl de bus bij de volgende halte aankomt en de controleurs hun interventie aanvatten. Zij wordt om 1.04 u bekeurd, hoewel haar ticket 1 minuut eerder werd gevalideerd, maar de controleur wil niet luisteren. Haar vriendin kreeg in dezelfde omstandigheden een boete en beiden vechten de toeslag aan bij de dienst Inbreuken van de MIVB. De toeslag van mevrouw B. wordt gehandhaafd, terwijl die van haar vriendin wordt geannuleerd. Mevrouw B. wendt zich tot de ombudsman, die betoogt dat er in beide gevallen duidelijk geen sprake was van een intentie om te frauderen en dat de validatie wel degelijk heeft plaatsgevonden vóór de controle. De dienst Inbreuken van de MIVB stemt ermee in om ook de toeslag van mevrouw B. te annuleren.

202108018 Mevrouw P. is juriste en stuurt als bewindvoerder van mijnheer B. een e-mail naar de dienst Inbreuken van de MIVB. De ombudsman staat in kopie van dit bericht. In 2016 werden aan mijnheer B. op dezelfde dag twee toeslagen aangerekend voor reizen zonder vervoerbewijs, en na meerdere jaren procederen moet hij die betalen, terwijl hij nu in de gevangenis zit. Zij vraagt om de toeslagen te herleiden tot de prijs van de rit. De ombudsman verneemt dat de dienst Inbreuken van de MIVB dit voorstel heeft aanvaard en sluit zijn dossier.

202109006 Mevrouw G. stapte bij Legrand de tram op en moest haar tas doorzoeken om er haar MIVB-kaart in te vinden. De tram komt al aan bij Terkameren-Ster wanneer zij ze valideert, en de controleurs die bij deze halte instappen, zijn van oordeel dat het een validatie met het oog op de controle betreft. Nadat de MIVB weigerde deze bekeuring te herbekijken, wendt ze zich tot de ombudsman. Die wijst erop dat de werkgever de trajecten van mevrouw G. betaalt en dat zij er geen enkel belang bij heeft om te frauderen. De dienst Inbreuken van de MIVB stemt ermee in om de toeslag te annuleren, mede gelet op de regelmatigheid van de ontwaardingen van de reizigster.

202109008 Mijnheer P. schrijft een nogal laconieke e-mail over een bekeuring die hij heeft gekregen. De ombudsman staat in kopie van de e-mail die naar de dienst Inbreuken van de MIVB is gestuurd, en raadt hem aan de informatie aan te vullen opdat de MIVB haar onderzoek zou kunnen uitvoeren.

202109009 Mijnheer B. wendt zich tot de ombudsman voor zijn dochter, die een boete heeft gekregen voor het thuis te hebben vergeten van haar abonnement. De dienst Inbreuken van de MIVB stuurde haar een aanmaning voor 97 euro, het saldo van het bedrag van de boete indien men niet over

een abonnement beschikt. Vermits hij er niet in slaagt zich te doen horen bij de MIVB, wendt hij zich tot de ombudsman, die dit probleem snel kan oplossen, aangezien het meisje wel degelijk een abonnement heeft. De ombudsman kondigt aan mijnheer B. aan dat het misverstand is opgehelderd.

202110002 Mijnheer P. neemt de tram, zoekt zijn Mobib-kaart in zijn portefeuille en krijgt een boete, hoewel hij ze net heeft gevonden en gevalideerd. De MIVB is van oordeel dat het om validatie met het oog op controle gaat, maar mijnheer P. beweert dat hij regelmatig reist en daarbij zijn trajecten betaalt, en verzoekt om tussenkomst van de ombudsman. Deze vraagt aan de dienst Inbreuken dit geval te analyseren en er blijkt dat mijnheer P. in een jaar tijd 5 keer op de lijnen van de MIVB heeft gereisd. Overigens herinnert de MIVB eraan dat de validatie bij het opstappen dient te gebeuren. De ombudsman deelt aan mijnheer P. de negatieve beslissing mee.

202110004 Mevrouw F. wordt gecontroleerd en beboet, hoewel zij verklaart dat zij haar vervoerbewijs 4 minuten voor de controle heeft gevalideerd. De ombudsman informeert zich bij de dienst Inbreuken van de MIVB, die preciseert dat de controleur heeft genoteerd dat mevrouw F. tijdens de controle haar vervoerbewijs niet heeft getoond. In dit geval kan de ombudsman haar niet helpen, aangezien een niet-nominatief vervoerbewijs aangemaakt na de controle geen waarde heeft.

202110006 Mijnheer V. heeft de toeslag die hem werd aangerekend, reeds betaald, wanneer hij een aanmaning in het Frans ontvangt, ofschoon hij Nederlandstalig is. Hij schrijft naar de ombudsman om de aandacht te vestigen op deze fout en ook om te vragen waarom station Clémenceau, waarin hij de metro nam, niet uitgerust is met validatiedeurtsjes, wat hem in staat zou gesteld hebben om de boete te vermijden. De ombudsman verneemt van de MIVB dat het station wel degelijk valideringsapparaten heeft, gelijkaardig aan die in het Centraal Station en die in de trams en bussen. De installatie van deurtsjes in Clémenceau maakt deel uit van het algemene renovatieproject voor het station. De ombudsman deelt deze informatie mee aan mijnheer V. en meldt hem dat hij de nodige stappen heeft ondernomen bij de dienst Inbreuken om de betaling van de toeslag te signaleren en te verzoeken om wijziging van de taalcode.

202110007 Hoewel hij een jaarabonnement heeft dat door zijn werkgever is betaald en op 1 september 2021 weer is geactiveerd, wordt mijnheer G. gecontroleerd en beboet, en moet hij de toeslag van 10 euro voor administratiekosten betalen, zo legde de dienst Inbreuken hem uit. Hij weigert dit te doen, vermits de bediende die zijn abonnement reactiveerde, hem preciseerde dat hij niet de enige was die dit probleem had ondervonden. Wanneer de ombudsman contact opneemt met de dienst Inbreuken, stemt deze ermee in de toeslag te annuleren gezien het ondervonden activeringsprobleem.

202110012 Op 28 september werd mevrouw C. in de tram bekeurd, hoewel ze in de rij stond om een ticket te kopen bij de blauwe terminal voor contactloze aankopen. Er was nog één persoon voor haar en de controleur zou ervan hebben afgezien haar te bekeuren voor het niet bezitten van een vervoerbewijs, haar zeggende "het is goed voor één keer". Enkele dagen later echter ontving zij het bericht van toeslag voor een bedrag van 107 euro. Ze legt aan de ombudsman uit dat dit des te frustrerender is aangezien ze het jaarabonnement voor 12 euro, voorbehouden aan studenten, had moeten hebben sinds 13 september. De ULB had echter een administratieve vertraging en was niet in staat de nodige documenten vóór 5 oktober aan haar studenten te bezorgen. De MIVB aanvaardt haar argumenten en verlaagt de toeslag tot 10 euro, van oordeel zijnde dat de reiziger ervoor moet zorgen dat hij in orde is wanneer hij het voertuig opstapt. De ombudsman licht mevrouw C. daarover in, die haar dank uitdrukt.

202110013 Mijnheer O. schrijft voor zijn zoon, die een boete kreeg aangezien hij zijn abonnement niet bij zich had. Hij betaalde de toeslag van 10 euro op tijd, maar krijgt ondanks alles een aanmaning met betrekking tot 107 euro. Hij vraagt de ombudsman om voor hem te bemiddelen. Deze verneemt

dat het abonnement sinds meer dan een jaar niet meer geldig was en dat de toeslag dus verschuldigd blijft. Hij brengt mijnheer O. hiervan op de hoogte.

202110015 Mevrouw B. werd in augustus beboet en wendt zich tot de ombudsman vermits de MIVB weigerde rekening te houden met de redenen waarom zij haar kaart niet had gevalideerd. Zij verklaart, met bankbewijzen ter ondersteuning, dat zij haar kaart net opnieuw had opgeladen en dat de validatieterminal in het voertuig niet werkte. De bemiddelaar pleit haar zaak bij de dienst Inbreuken van de MIVB, maar deze deelt hem mee dat mevrouw B. al vier keer een boete had gekregen, zonder dat zij ook maar één van de toeslagen had betaald. De bemiddelaar stelt mevrouw B. hiervan op de hoogte en legt uit dat hij haar onder deze omstandigheden niet kan helpen.

202110019 Mevrouw N. merkt dat zij geen plaatsen meer heeft op de door haar werkgever verstrekte tienrittenkaart, terwijl zij in afwachting is van haar jaarabonnement. Ze belt hem opdat hij ze zou doen herladen, wat snel gebeurt. Tijdens haar busrit wordt mevrouw N. gecontroleerd; ondanks de hem voorgelegde bewijzen, gaat de controleur door met haar te beboeten. Wanneer zij haar bekeuring bevestigd ziet, wendt zij zich tot de ombudsman, die in haar voordeel argumenteert op basis van de bewijzen die zij hem in haar e-mail heeft verstrekt. De dienst Inbreuken stelt vast dat de ritten wel degelijk op de kaart waren geladen, maar dat die gegevens niet waren bijgewerkt op de bus. Deze moet immers naar de stelplaats terugkeren voor de update van de recentste informaticagegevens. Het bedrag van de boete wordt teruggebracht tot de prijs van een rit.

202111003 Mijnheer B. kreeg een boete, aangezien hij zijn kaart niet had gevalideerd, vermits de metrodeurtjes open waren. De ombudsman kan hem niet helpen, daar de verplichting tot valideren ook geldt als de deurtjes open zijn. Hij raadt hem aan de gevraagde toeslag te betalen.

202111004 Mijnheer M. is ervan overtuigd dat hij zijn vervoerbewijs heeft gevalideerd, maar wordt niettemin beboet tijdens de controle die in de bus plaatsvindt. Bovendien lijkt het aantal resterende ritten hem onjuist. Hij legt aan de ombudsman uit dat zijn "pass" defect was en dat de controleur hem dit heeft bevestigd, waarbij deze hem ondanks alles een boete gaf en hem aanraade een klacht in te dienen bij de MIVB. De MIVB stemde er echter niet mee in om de boete te verminderen en mijnheer M. verzoekt de ombudsman om tussenbeide te komen. Uit de door hem gevraagde analyse van de kaart blijkt dat de kaart na de controle werd gevalideerd en dat de laatste bekeuring dateert van de dag voordien. In deze omstandigheden kan de ombudsman mijnheer M. niet verdedigen en sluit hij het dossier af, waarbij hij mijnheer M. hiervan op de hoogte brengt.

202111005 Nadat mevrouw H. zich tot de directie-generaal van de MIVB heeft gericht om haar dossier inzake achterstallige betalingen bij de Modero-deurwaarders te doen annuleren, wendt zij zich tot de ombudsman. Deze verneemt van de dienst Inbreuken dat mevrouw H. 5 boetes heeft geaccumuleerd daterend van 2018, 2019 en 2021. Geen enkele daarvan werd betaald. De ombudsman is gezien de verlopen termijnen niet bevoegd en adviseert mevrouw H. om samen met de deurwaarders tot een oplossing te komen.

202111010 Mevrouw C. reist op de lijnen van de MIVB zwaaiend met een document opgesteld door het OCMW dat haar de kosteloosheid van haar vervoer garandeert. Zij weet blijkbaar niet dat dit document dient voor de aanmaak van een MIVB-abonnement tegen een sterk verlaagde prijs. Op basis van dit document wil ze dat de ombudsman de toeslagen die ze heeft opgelopen voor het reizen zonder vervoerbewijs, intrekt. Maar de MIVB, waar hij vraagt, zegt dat mevrouw C. de maandelijkse BIM/Omnio-reispas van 8,10 euro geweigerd heeft. De vervoersmaatschappij weigert de twee toeslagen in te trekken en de bemiddelaar heeft geen argument om haar van mening te doen veranderen.

202111011 Mevrouw T. is behoeftig en ontvangt OCMW-steun. Ze werd in 2020 en 2021 beboet en betaalde 2x10 euro aan toeslagen. Zij schrijft naar de ombudsman, aangezien de deurwaarders het

saldo vragen van deze twee boetes alsook de kosten, voor een heel hoog totaal. De interventietermijn van de ombudsman is ruimschoots verstreken en hij deelt mevrouw T. mee dat hij haar alleen kan helpen door haar aan te raden met Modero over een betalingsplan te onderhandelen en door het abonnement tegen gereduceerd tarief aan te vragen dat het Gewest aan hulpbehoevenden aanbiedt.

202111013 De zoon van mevrouw L. werd bekeurd omdat hij niet in het bezit was van een vervoerbewijs noch van een identiteitsbewijs. Mevrouw L. vraagt zich af hoe zijn identiteit onder deze omstandigheden dan kon worden vastgesteld en hoe het proces-verbaal op haar adres is kunnen aankomen. De ombudsman neemt contact op met de dienst Inbreuken en verneemt enkele dagen later dat de bekeuring wordt geannuleerd. Blijkbaar is de betrokken jongere immers het slachtoffer geworden van identiteitsdiefstal. De ombudsman brengt de klaagster hiervan op de hoogte en raadt haar aan klacht in te dienen bij de politie om latere problemen te vermijden, ook buiten de context van de MIVB.

202111023 Mevrouw S. richt zich op nogal ruwe wijze tot de ombudsman, daar ze werd beboet en een brief heeft gekregen waarin ze één maand de tijd krijgt om de toeslag te betalen en bovendien enkele dagen later een tweede brief waarin ze een termijn van 15 dagen krijgt, ondanks het feit dat ze de boete heeft betwist. De ombudsman bevestigt dat ze het antwoord op haar betwisting kan afwachten, maar raadt haar toch aan contact op te nemen met de dienst Inbreuken of opnieuw met de ombudsman indien ze na één maand nog geen antwoord zou hebben gekregen.

202112001 Mevrouw M. werd beboet hoewel ze haar kaartje met haar kredietkaart had gekocht aan de blauwe terminal van bus 79. Ze zegt dat ze door een eerste controleur werd gecontroleerd, zonder gevolg. Een tweede controleur noteert echter dat ze haar ticket kocht toen de controle was begonnen. De ombudsman vraagt aan de dienst Inbreuken het tijdstip van aankoop te controleren. Deze verklaart echter dat er geen spoor is van een eerste controle en handhaaft de toeslag, omdat de beëdigde controleur verklaart dat hij mevrouw M. haar ticket heeft zien kopen bij het begin van de controle. De ombudsman informeert mevrouw. M. over het mislukken van zijn bemiddeling.

**202112004 Mevrouw U. reist al 20 jaar met de MIVB en kreeg een toeslag toen ze na meer dan één jaar onderbreking als gevolg van de gezondheidsbeperkingen opnieuw het openbaar vervoer nam. Toen ze haar kaart, met nog 13 ritten, wilde valideren, stelde ze vast dat de kaart niet meer werkte. Ze probeerde met haar bankkaart te betalen, maar dat lukte evenmin. Ze werd bekeurd en richt zich tot de ombudsman om haar zaak te bepleiten. Deze laatste verneemt dat zij sindsdien de verlenging van haar 13 ritten heeft gevraagd, die niet langer geldig waren als gevolg van de eenzijdige verkorting door de MIVB van hun geldigheidsduur; bovendien heeft ze haar kaart geladen met 10 nieuwe ritten. De dienst Inbreuken van de MIVB gaat ermee akkoord de toeslag te beperken tot de prijs van één rit en de ombudsman brengt de klaagster snel op de hoogte van dit goede nieuws.**

202112005 De jonge studente N. reisde met het openbaar vervoer nadat de geldigheid van haar schoolabonnement was verstreken. Na te zijn beboet, heeft ze snel orde op zaken gesteld door een nieuw abonnement te kopen; ze richt zich tot de ombudsman om de toeslag te laten annuleren of verlagen, daar haar ouders zeer boos op haar waren omdat ze € 107 dienden te betalen. De ombudsman vraagt aan de dienst Inbreuken de nodige inschikkelijkheid aan de dag te leggen wegens haar jonge leeftijd en het feit dat ze duidelijk heeft verklaard nooit meer zonder geldig vervoerbewijs te reizen. De MIVB heeft oor voor deze argumenten en de ombudsdienst kan het goede nieuws melden aan N.

202112012 De dochter van mevrouw S. was haar abonnement kwijt en werd beboet tijdens een van haar ritten. Mevrouw S. vraagt aan de ombudsdienst waarom een toeslag van € 10 wordt aangerekend aan de houders van een abonnement dat niet werd gevalideerd; ze verwijst naar de NMBS die, indien een abonnee zijn abonnement vergeten is, de boete annuleert indien de abonnee zijn abonnement komt tonen aan eender welk loket. De ombudsman legt haar uit dat het door de MIVB aangerekend bedrag

van € 10 in werkelijkheid administratiekosten vertegenwoordigt. Validatie is immers verplicht, ongeacht het gebruikte vervoerbewijs. Hij legt haar ook nog uit dat het door de MIVB gevolgde tariefbeleid wordt vastgesteld door het Brussels Gewest.

202112016 Mevrouw D. was niet in het bezit van haar abonnement toen ze werd gecontroleerd en heeft de verschuldigde toeslag binnen de vastgestelde termijn betaald. Ze heeft echter tweemaal een herinnering van de MIVB gekregen voor het bedrag van € 97, terwijl haar toeslag een bedrag van € 10 vertegenwoordigt. Volgens de ombudsman gaat het om een vertraging bij de aanrekening van de laatste betalingen als gevolg van de afwezigheid van een groot aantal werknemers bij de MIVB op het einde van het jaar; hij brengt mevrouw D. daarvan op de hoogte. Hij voegt toe dat ze niet moet aarzelen om opnieuw contact op te nemen met de ombudsdienst indien ze in 2022 een derde herinnering zou ontvangen.

#### 21350 – Vervoerbewijs: storing en defect

202110009 Mevrouw D. ondervond meerdere problemen bij de validering van haar tienrittenkaart. Pas na 3 validaties gingen de metrodeuren open in Erasmus, en toen zij het net wilde verlaten in Thieffry, gingen de deurtjes niet open. De ombudsman kan deze zaak echter niet in eerste lijn behandelen en verneemt overigens dat het onderzoek betreffende deze storing reeds aan de gang is bij de MIVB. Hij adviseert mevrouw D. de resultaten ervan af te wachten. De ombudsman verneemt dat mevrouw D. terugbetaling ontving van de verloren ritten en sluit haar dossier.

202110010 Mevrouw M. wilde haar eventpass gebruiken om zich naar het concert te begeven. Maar het apparaat waarop de cijfers moeten worden ingevoerd, werkte niet. De 7 voerde terug naar het begin van de lijn of veranderde in 4. Zij kocht dus 4 tickets en vraagt nu de terugbetaling daarvan. Aangezien zij na drie dagen nog geen nieuws heeft, verzoekt zij om interventie van de ombudsman. Die verneemt dat het dossier in behandeling is bij de klantendienst van de MIVB en antwoordt aan mevrouw M. dat zij het best nog enkele dagen de resultaten afwacht van het door de MIVB geleide onderzoek, dat uiteindelijk zal worden afgerond met de terugbetaling van de 4 tickets.

202111015 De kaart van de heer K. werkt niet en hij vraagt aan de ombudsman hoe hij het gebruik ervan zou kunnen controleren. De ombudsman beschikt daartoe echter niet over de vereiste instrumenten en bezorgt hem de contactgegevens van de dienst Customer Care van de MIVB.

#### 21360 – Vervoerbewijs: betalingsplan, inning

202104018 Mevrouw E. treedt op namens haar zwager, die is veroordeeld tot terugbetaling van een schadevergoeding die tijdens een proces in eerste aanleg is toegekend, maar vervolgens in hoger beroep is afgewezen. De MIVB stelt een terugbetaling over 12 maanden voor, wat de schuldenaar onmogelijk kan dragen. Deze zaak valt buiten de bevoegdheid van de ombudsman, die niettemin probeert te bemiddelen bij de MIVB-instanties opdat de terugbetaling over een langere periode zou worden gespreid.

**202106024 Mijnheer V. is jurist bij het Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling en nadat hij meerdere verzoeken om analyse heeft ontvangen in dossiers betreffende invordering van MIVB-toeslagen, bevraagt hij de ombudsman omtrent een bedrag van 25 euro dat bijna systematisch wordt gevorderd vanaf de dagvaarding en bij de toeslag van 107 euro wordt gevoegd. In deze kosten wordt echter niet voorzien in de algemene reglementaire voorwaarden van de MIVB, noch in de gewestelijke ordonnantie met betrekking tot de tarieven. De MIVB heeft hem naar de Modero-**

**deurwaarders verwezen, vermits ze die 25 euro niet heeft ontvangen. Mijnheer V. wendt zich vervolgens tot de ombudsman, die contact opneemt met de juridische dienst van de MIVB. Die antwoordt, na de evolutie van de verschillende op deze gevallen toepasbare wetgevingen te hebben geanalyseerd, dat hij zijn advocaten en gerechtsdeurwaarders heeft verzocht op te houden met deze praktijk. Zij hebben de MIVB bevestigd dat de dagvaardingsmodellen waren aangepast, zodat die administratieve kosten van 25 euro niet meer zouden worden aangerekend. De ombudsman brengt mijnheer V. hiervan op de hoogte.**

202106027 Mevrouw K. heeft een verkeerde handeling gedaan en maakte een betaling van 95 euro die zij kort voordien reeds had verricht, over aan de MIVB. Vermits ze van de MIVB geen antwoord kreeg op haar verzoek om terugbetaling, richt ze zich tot de ombudsman. Deze verneemt dat de betaling aan de dienst Inbreuken is geschied, en dat de terugbetaling ervan vóór het einde van de maand zal gebeuren. Hij informeert mevrouw K. hierover.

202109007 Mevrouw M. deelt de ombudsdienst mee dat zij niet in staat zal zijn de haar opgelegde toeslag in één keer te betalen. De ombudsman antwoordt haar dat hij niet bevoegd is voor de invordering en stuurt de e-mail door naar de betreffende dienst van de MIVB.

202109022 Het is bijna 20 jaar geleden dat mijnheer O. werd beboet. Hij was toen 20 jaar oud en wilde de toeslag van 100 euro niet betalen. De deurwaarders hebben hem vervolgd en hij betaalde uiteindelijk 1000 euro, som die waarschijnlijk aanmanings-, invorderings-, betalingsbevel- en gerechtskosten vertegenwoordigt. Nu heeft hij een stabiele baan en eist de deurwaarder bijna 2.500 euro erbovenop, met de dreiging van loonbeslag, ... De ombudsman is enigszins verbaasd over deze bedragen, maar kan niets doen aangezien zijn interventietermijn ruimschoots is overschreden. Hij vraagt de MIVB of zij kan ingrijpen en informeert mijnheer O. daarover.

202112003 Mevrouw E. wenst in te gaan op het voorstel van de MIVB om haar toeslag in 4 keer te betalen. De ombudsman bezorgt haar het e-mailadres van de bevoegde MIVB-dienst en stuurt haar aanvraag door naar de betrokken dienst.

202112015 Mevrouw M. telefoneert voor een vriend die zijn situatie wenst te regulariseren wat betreft de betaling van zijn boetes aan de MIVB. De ombudsman neemt nota van de inlichtingen en doet navraag bij de MIVB waar hij te horen krijgt dat de rekening van de betrokkene volledig is aangezuiverd, met uitzondering van eventuele invorderingskosten bij deurwaarders bij wie de vriend van mevrouw M. inlichtingen zal moeten inwinnen. De ombudsman bezorgt haar de contactgegevens.

#### 22100 – Net : uurroosters, lijnen en haltes

202103007 Mevrouw H. woont in de Diamantlaan in Evere, een ader waarlangs volgens haar telling elke dag tussen 4 u en middernacht 430 bussen van de MIVB passeren, soms met hoge snelheid. Zij zou graag hebben dat de MIVB maatregelen neemt om de geluids- en trillingshinder te reduceren. De ombudsman kan uiteraard niet optreden in de operationele aspecten van de vervoermaatschappij en raadt mevrouw H. aan haar klacht en haar suggesties naar de dienst Klantrelaties van de MIVB te sturen.

202103012 Mijnheer Z. heeft een geschil met de MIVB en de gemeente Anderlecht, vermits de halte van bus 75 na omvangrijke werkzaamheden voor zijn huis is geïnstalleerd. Gezien de veroorzaakte overlast (met name de moeilijkheid om zijn garage uit te rijden vanwege de voor zijn huis geparkeerde bussen) probeert mijnheer Z. beroep uit via de ombudsdienst, die zich echter onbevoegd moet verklaren aangezien de ombudsman alleen dossiers van gebruikers van de MIVB-diensten kan behandelen. Hij bezorgt mijnheer Z. alle informatie om met de MIVB contact op te nemen.



202106018 Mijnheer G. zendt de ombudsdienst foto's toe waarop de tijdelijke inrichting van een bushalte op lijn 87 te zien is. Deze uit betonblokken opgetrokken constructie zou de doorgang van personen met beperkte mobiliteit en buggy's naar de bus verhinderen. De ombudsman antwoordt dat hij niet bevoegd is om tussen te komen voor wat betreft weginrichtingsprojecten en verwijst mijnheer G. naar de tab "contacteer ons" op de MIVB-website, via welke hij zijn klacht kan indienen.

202107006 Mevrouw P. heeft talrijke e-mailwisselingen gehad met de dienst Klantrelaties van de MIVB. De reden hiervoor is het blokkeren van de deurtjes, die haar kaart niet kan openen. Zij is niet tevreden met de antwoorden die zij bij de Kiosk en in het station kreeg, en wendt zich tot de ombudsdienst, die tussenbeide komt bij de dienst Klantrelaties. Deze antwoordt dat de klaagster absoluut contact met hen moet opnemen en daarbij de ondervonden problemen moet preciseren. Indien dit regelmatig gebeurt, kan er om een technische analyse worden verzocht. De ombudsman licht mevrouw P. daarover in.

202107008 Mijnheer R. neemt contact op met de ombudsdienst in verband met het niet in acht nemen van de dienstregeling door chauffeurs van buslijn 46. De ombudsman legt uit dat dit probleem niet binnen zijn bevoegdheid valt en dringt er bij mijnheer R. op aan zijn klacht naar de dienst Klantrelaties van de MIVB te sturen met de details waarover hij beschikt. De slechte werking wordt dan voor verder gevolg gemeld aan de stelplaats waaraan de lijn is verbonden.

202109001 Om zich naar haar afspraak te begeven, wil mevrouw B. bus 57 nemen. Die arriveert een half uur te laat en zij klaagt daarover bij de ombudsman. Deze is niet bevoegd in eerste lijn en verstrekt haar de gegevens om contact op te nemen met de klantendienst van de MIVB, die de redenen van deze vertraging aan mevrouw B. zal kunnen meedelen.

202109025 Bij haar terugkeer van vakantie ontdekt mevrouw S. zonder enig overleg een nieuwe halte van bus 89 voor haar deur. Al snel wordt de overlast ondraaglijk: moeilijkheid om in haar garage te geraken, vuil voor haar huis, lawaai van mensen die op de bus wachten. Zij dient een klacht in bij de klantendienst van de MIVB, via de ombudsman, vermits het klachtenformulier op de site ontoegankelijk bleek. De ombudsman maakt de klacht aan de betreffende dienst van de MIVB over.

202111009 De gemeente Ganshoren maakt de klacht over van een inwonster die heeft meegemaakt dat er voor haar woning een tijdelijke halte werd ingeplant, die allerlei overlast veroorzaakte. De ombudsman is echter niet bevoegd om klachten van buurtbewoners te behandelen en verschaft het adres van de MIVB waar dergelijke berichten naartoe moeten worden gestuurd.

#### 23100 – Beambte is niet gestopt

202101001 Mevrouw A. dient rechtstreeks bij de ombudsdienst een klacht in over het gedrag van een chauffeur van bus 98, die niet stopte hoewel een half dozijn klanten hem teken had gedaan. De ombudsman legt haar uit dat hij niet bevoegd is om de klachten in eerste lijn te behandelen, en, terwijl hij de link naar de klantendienst aanreikt, zegt hij dat de chauffeur waarschijnlijk verstrooid was en verzekert hij haar dat de MIVB deze incidenten opvolgt.

202103006 Mijnheer A. zag bus 60 voor zijn ogen voorbijrijden hoewel hij zich, naar hij zegt, wel degelijk bij de halte bevond en duidelijk teken had gegeven aan de chauffeur. Volgens hem gaat het om een racistische houding die hij bestraft wil zien. Deze klacht bereikt de ombudsdienst in eerste lijn, dus verschaft deze aan de klager de link om contact op te nemen met de dienst Klantrelaties.

202104008 Mijnheer D. klaagt over het gedrag van een chauffeur op lijn 49 richting Simonis die de halte niet heeft opgemerkt ondanks de aanwezigheid van talrijke reizigers. De ombudsdienst, die in

eerste lijn niet kan reageren, geeft hem de link om zijn klacht door te sturen naar de dienst Klantrelaties van de MIVB.

202109013 Mijnheer P. neemt de bus om zich naar een medische afspraak te begeven. Wanneer hij verzoekt om te stoppen bij de halte, negeert de chauffeur hem en zet hij hem zonder uitleg af bij de volgende halte. Mijnheer P. mist zijn aansluitingen en komt 30 minuten te laat op zijn afspraak, waarvoor hij 30 euro annuleringskosten moet betalen. Hij wendt zich hiervoor tot de ombudsman, maar deze kan in eerste lijn niet optreden. Hij geeft mijnheer P. de raad zijn klacht te richten aan de klantendienst van de MIVB. De aandacht van de bestuurder kan dan worden gevestigd op de gevolgen van zijn afleiding.

#### 23200 – Beambte: manier van rijden

202104009 Mevrouw F. beschrijft het tafereel dat zij in bus 49 meemaakte: de jonge bestuurster, die oortjes droeg, was aan het telefoneren en was zo geconcentreerd daarop dat zij met geweld en zonder rede remde. Toen een reiziger haar vroeg te stoppen met telefoneren, heeft zij hem de mond gesnoerd en droeg ze hem op "uit te stappen als hij niet tevreden was". Mevrouw F. wil dat de bestuurster tot de orde geroepen wordt. Dit soort klachten, dat in eerste lijn de ombudsman bereikt, moet eerst worden meegedeeld aan de dienst Klantrelaties voor onderzoek. Als de klager niet tevreden is met het antwoord van de MIVB, kan hij daarna de zaak voorleggen aan de ombudsdienst. In zijn antwoord geeft de ombudsman de link om de MIVB te bereiken, opdat de stelplaats waarbij de bestuurster werkt, een onderzoek zou kunnen instellen.

**202105020 Tijdens een wandeling was mijnheer V. getuige van een tafereel dat hij graag wilt beschrijven: de chauffeur van een bus die werd geblokkeerd door een auto, probeerde zo goed en zo kwaad als het ging met de bestuurster ervan te onderhandelen. Die weigerde het manoeuvre uit te voeren dat het voor de voertuigen mogelijk zou hebben gemaakt elkaar in die smalle straat te kruisen. Pas na lang onderhandelen en onder druk van andere geblokkeerde automobilisten stemde de dame in met het uitvoeren van het kleine manoeuvre dat nodig was om de weg vrij te maken voor de bus. Mijnheer V. wenst te benadrukken dat de buschauffeur beleefd en hoffelijk was. Hij wil hem graag zijn steun betuigen. De ombudsman dankt mijnheer V. voor zijn bezorgdheid en maakt het bericht over aan de MIVB in de hoop dat de buschauffeur zich erin zal herkennen.**

202106006 Mevrouw S. klaagt over de overdreven snelheid van de bus van lijn 75 in de Duivenmelkersstraat in Anderlecht, voornamelijk 's avonds van 19 u tot middernacht. Dit veroorzaakt trillingen voor huizen die meer dan honderd jaar oud zijn. Aangezien de ombudsman niet bevoegd is om klachten van buurtbewoners te behandelen, geeft hij de klaagster de link om haar klacht naar de klantendienst te sturen, die ze zal overmaken aan de betrokken busstelplaats.

202106031 Mevrouw C. is geschrokken van het gedrag van de metrobestuurder die bij aankomst in het station van Stockel heel brusk remde. De dochter van mevrouw C. kon zich niet vasthouden en kwam zwaar ten val. Bij de halte gingen meerdere passagiers naar de stuurpost en beklagden ze zich bij de chauffeur, maar deze schijnt de verbaasde passagiers te hebben uitgelachen en niet de beleefdheid te hebben gehad zich te verontschuldigen. Mevrouw C. is geschokt door het gedrag van deze specifieke chauffeur, maar ook door het gedrag in het algemeen ten aanzien van de klanten, aangezien zij de situatie in de 28 jaar dat zij van het vervoer gebruikmaakt, heeft zien verslechteren, beweert ze. Het onlineformulier van de MIVB blijkt geblokkeerd te zijn en zij stuurt haar klacht naar de ombudsman, die enkel zijn wensen voor herstel kan overmaken aan de dochter van mevrouw C.. Hij heeft immers geen bevoegdheid in eerste lijn en stuurt het bericht naar de klantendienst voor onderzoek en antwoord.

202109005 In 2019 wendde mijnheer G. zich reeds tot de ombudsman om de snelheid van de bussen in de buurt van Ecole Les Prés Verts in Jette te bekritisieren. Dit jaar, sinds het begin van het schooljaar, werden twee voertuigen, een tram en een bus, bekeurd voor overdreven snelheid. De ombudsman ontvangt dit bericht in eerste lijn en raadt mijnheer G. aan zijn klacht in te dienen bij de MIVB, opdat er binnen de vervoermaatschappij gevolg aan zou worden verleend. Gezien het gevaar van dat gedrag zet hij de dienst Transport Systems van de MIVB in kopie van zijn antwoord.

202109012 Mijnheer D. zit op zijn fiets en wacht tot het licht op groen springt. Een bus van de MIVB achter hem haalt hem meteen in zodra hij vertrekt, verdringt hem tot op 50 cm en rijdt over de strook voor het verkeer vanuit de tegenrichting. Aangekomen op het Meiserplein wijkt de bus uit en dwingt ze mijnheer D. te stoppen, aangezien hij klem zit tussen de bus en de geparkeerde auto's. Hij wendt zich tot de ombudsman om dit incident te melden. De ombudsman is echter in eerste lijn niet bevoegd en geeft mijnheer D. de contactgegevens voor het indienen van zijn klacht bij de MIVB; die het interne onderzoek zal uitvoeren.

202109029 Mijnheer D. neemt contact op met de ombudsdienst om te klagen over de snelheid van de bussen in zijn straat en de plaats van een nieuwe halte, voor zijn deur. Er zijn vele vormen van overlast: motor die draait, moeilijkheid om in zijn garage te geraken. De ombudsman bezorgt mijnheer D. de contactgegevens van de klantendienst, aangezien hijzelf niet bevoegd is in eerste lijn en enkel klachten van gebruikers van het openbaar vervoer kan behandelen.

202110011 Mevrouw V. schrijft naar de ombudsman over het rijgedrag van de chauffeur van bus 53 die zij heeft genomen. De chauffeur raakte een paal toen hij een bocht slecht nam, beschadigde de bus en deed passagiers vallen. Maar hij vervolgde zijn weg alsof er niets gebeurd was, en reed, zegt ze, op een brutale manier met weinig respect voor de passagiers die hij vervoerde. De ombudsman raadt mevrouw V. aan haar klacht naar de MIVB te sturen, aangezien hijzelf niet bevoegd is in eerste lijn.

202111006 Mijnheer R. is getuige van het gevaarlijke rijgedrag van een buschauffeur in Sint-Lambrechts-Woluwe: te hoge snelheid, geen stoptijd voor voetgangers die tijdens het voorbijrijden willen oversteken, gebruik van de hoorn. De ombudsman, met wie in eerste lijn contact is opgenomen, is echter niet bevoegd en raadt de klager aan zich te richten tot de dienst Customer Care van de MIVB, die de klacht zal overmaken aan de stelplaats van de betrokken bestuurder, voor verder gevolg.

### 23300 – Beambte: optreden

202101005 Mevrouw P. stuurt de ombudsdienst een lang bericht waarin zij haar slechte ervaring met bus 53 beschrijft, in het bijzonder de dubbelzinnige houding van de chauffeur ervan, die van zijn route, die al tien dagen was omgeleid, afweek en niet stopte bij de haltes op zijn omleidingsroute, ondanks het verzoek van mevrouw P. Helemaal radeloos belde mevrouw P. de politie en vroeg zij of zij uit de bus mocht stappen, hetgeen ze pas na talrijke verzoeken heeft kunnen doen. Een ambulance pikte haar op, vermits ze onwel was geworden in de bus. Na haar ontslag uit het ziekenhuis deelde ze de feiten mee aan de MIVB via Instagram, maar ze wil dat de ombudsman een onderzoek instelt. Deze wordt geïnterpelleerd door het verhaal en raadt haar aan haar verhaal te doen via de op de website van de MIVB vermelde link voor klachten, teneinde een intern onderzoek te doen starten, aangezien hij zelf niet bevoegd is om een klacht in eerste lijn te behandelen.

**202102007 In december 2020 had mijnheer V. schriftelijk geklaagd over het gebrek aan empathie en service van meerdere MIVB-medewerkers. Deze keer stuurt hij een e-mail om via de ombudsdienst de medewerker van de MIVB te feliciteren die zijn vrouw te hulp was gekomen toen ze een val met de fiets had gemaakt, gelukkig zonder ernstige gevolgen. Hij heeft, niet zonder**

**moeite, de ketting van de fiets weer op haar plaats gebracht en zijn vrouw heeft spijt dat zij niet de gelegenheid heeft gehad hem voldoende te bedanken. De bemiddelingsdienst verbindt zich ertoe de boodschap te verspreiden bij de MIVB-diensten, opdat deze hartelijke dankwoorden de barmhartige Samaritaan zouden bereiken.**

202103009 Mevrouw Y. interpelleert de ombudsman over de methodes die door de MIVB controleurs werden gebruikt op een avond in station Diamant, waarvan zij sinds vijf jaar gebruikmaakt via een jaarabonnement betaald door haar werkgever. De deurtjes waren open en te goeder trouw daalde mevrouw Y. af naar het perron, waar de controleurs haar een toeslag van 10 euro aanrekenden voor het niet valideren. Mevrouw Y. merkte op dat zij de enige was die werd gecontroleerd en het leek haar dat de medewerkers waren ingelicht door een collega die zij bij de deurtjes zag. De ombudsman herhaalt dat je altijd je vervoerbewijs moet valideren, zelfs als de deurtjes openstaan. Omwille van de eerlijkheid is het normaal dat de medewerkers de reizigers controleren, maar het is moeilijk voor te stellen dat zij een systeem zouden hebben opgezet om de reizigers in de val te lokken. Niettemin zal het getuigenis van mevrouw Y. worden doorgezonden naar de dienst die belast is met de controles, om deze modus operandi te verifiëren.

202103017 Mijnheer L. doet zijn beklag over het gevaarlijke en vervolgens bijzonder agressieve gedrag van een buschauffeur, wiens identiteit hij aan de ombudsman vraagt om een klacht in te dienen bij de politie. De ombudsman kan een dergelijke zaak niet in eerste lijn behandelen en geeft de klager de link naar de bevoegde dienst van de MIVB.

**202104016 Bij wijze van uitzondering heeft de ombudsdienst in eerste lijn een felicitatiebericht ontvangen van een fietser die, verstrooid bij het oversteken van de tramlijnen in het Zoniënwoud, aan een ernstig ongeval is ontsnapt door de oplettendheid van de bestuurder, die op zijn remmanoeuvre had geanticipeerd. Hij bedankte hem met een handgebaar en de chauffeur reageerde met een brede glimlach, in plaats van met 'de uitbrander' die we verdienen," preciseert mijnheer I. De ombudsman bedankt hem voor deze positieve boodschap en geeft ze door aan de MIVB-instanties, opdat ze zou worden overgemaakt aan de attente chauffeur.**

202104022 Mijnheer K. probeerde links een tram in te halen en kwam ten val, hetgeen hij wijt aan de onvoorzichtigheid van de trambestuurder, die zijn halte verliet. Hij wijst op het gevaarlijke gedrag van de chauffeurs van de MIVB. De ombudsman kan hem alleen maar aanraden zijn klacht over te maken aan de dienst Klantrelaties, opdat het ongeval waarvan hij het slachtoffer was, zou worden onderzocht.

202105001 Mevrouw G. doet haar beklag over de attitude van een controleur die haar een bekeuring voor fout parkeren heeft gegeven terwijl zij als verpleegster thuiszorg verleende. De MIVB-medewerker eiste vervolgens haar identiteitskaart en rijbewijs. Mevrouw G. denkt dat deze controleur "politieagent speelde", hetgeen zij meldde aan de politie van Waver. De ombudsman deelt haar mee dat hij niet gemachtigd is om in dit soort zaken tussen te komen en overigens niet over de middelen beschikt om het nodige onderzoek te verrichten. Hij raadt aan contact op te nemen met de dienst Klantrelaties en wat informatie aan haar bericht toe te voegen die het mogelijk maakt de betrokken medewerker te vinden.

202105003 Mevrouw B. wendt zich tot de ombudsdienst aangezien haar dochter het slachtoffer werd van een controle die zij als misbruik beschouwt. Toen ze zich in een groep bevond, werd ze door de controleur geïnterpelleerd met de woorden "je abonnement". Ze vraagt dat de ombudsman de MIVB eraan zou herinneren dat iedereen gelijk moet behandeld worden. De ombudsman dringt er bij mevrouw B. op aan contact op te nemen met de dienst Klantrelaties, die de middelen heeft om de feiten te verifiëren.

202105007 Mevrouw N. kaart het ongepaste gedrag aan van het personeel aan boord van bus 95, waarvan de chauffeur een vrouwelijke klant had getutoyeerd. Mevrouw N. reageerde in het Nederlands op een van de teamleden - een persoon die geen Nederlands sprak, waarop de teamleider haar heeft geantwoord. Daarop zetten de MIVB-medewerkers een conversatie in het Arabisch voort en spreken ze haar dan plots in het Nederlands aan wanneer zij zien dat zij nota neemt. Ze betreurt het gebrek aan professionalisme, intelligentie en psychologisch doorzicht van dit team. De ombudsman kan de klacht in dit stadium echter niet behandelen, aangezien in eerste lijn een beroep op hem wordt gedaan. Hij geeft mevrouw N. de nuttige contactgegevens om haar boodschap over te maken.

202106005 Mijnheer J. slaagt er niet in een klacht in te dienen over een woordenwisseling die hij heeft gehad met een MIVB-medewerker en wendt zich tot de ombudsdienst. Uit de uiteenzetting van de feiten blijkt een bepaald machtsmisbruik door de controleur. Mijnheer J. en zijn partner werden gedwongen de tram te verlaten, hoewel hun vervoerbewijzen in orde waren. Het team van controleurs uitte sarcasme en bedreigingen, en eindigde met de aankondiging van drie processen-verbaal tegen mijnheer J.. De ombudsman denkt dat mijnheer J. geen brief zal ontvangen, maar wenst dit relaas te verifiëren. Hij vraagt een administratief onderzoek aan bij de dienst Field Support, die verantwoordelijk is voor de teams van controleurs. Vermits hij geen antwoord heeft gekregen op zijn herhaalde verzoeken, sluit de ombudsman dit dossier, dat schadelijk is voor het imago van de MIVB, in de hoop dat de dienst, hoewel hij niet heeft gereageerd, toch interne maatregelen heeft genomen om dit soort gedrag te verifiëren en, indien nodig, te bestraffen en te vermijden.

202106017 Met een foto ter ondersteuning klaagt mijnheer B. bij de ombudsman over de dagelijkse aanwezigheid van een dienstwagen van de MIVB, geparkeerd op het trottoir, en meer bepaald op een pad voor blinden. Hij legt uit dat dit parkeren de medewerker die de auto bestuurt, in staat stelt zijn dagelijkse broodje te kopen bij de aangrenzende snackbar. De ombudsman preciseert dat hij alleen klachten behandelt die verband houden met het gebruik van het MIVB-net en niet die van omwonenden; hij geeft mijnheer B. de link om het feit te melden aan de MIVB-diensten.

202108006 Mevrouw J. schrijft herhaaldelijk naar de ombudsman om informatie te verkrijgen over de manier waarop de MIVB klachten van reizigers over het gedrag van de medewerkers beheert. Ze vraagt zich af er een passend gevolg aan wordt verleend. De ombudsman kan echter enkel optreden indien een specifiek geval naar hem verwezen wordt met de graad van beroep, d.w.z. nadat de MIVB de gelegenheid heeft gehad om de zaak te behandelen. Hij legt dit uit aan mevrouw J. en vraagt haar informatie over het geval waarover zij bezorgd is. Aangezien hij deze niet ontvangt, kan de ombudsman de MIVB niet interpellieren en sluit hij het dossier.

202108007 De chauffeur van bus 61 was behoorlijk geagiteerd, verklaart mijnheer S. aan de ombudsman. Vanaf station Merode bleef hij dingen zeggen die moeilijk te verstaan waren, waarschijnlijk tegen een passagier. Aan halte Jamblinne de Meux drong hij er bij de passagiers op aan uit te stappen, eraan toevoegend dat zij maar moesten wachten op de volgende bus, die na 20 minuten arriveerde ... Mijnheer S. en de andere passagiers zijn verontwaardigd en willen een klacht indienen. De ombudsdienst kan deze klacht niet behandelen, vermits ze in eerste lijn bij hem toekomt. Hij bezorgt de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB voor het indienen van een klacht in de voorgescreven vorm.

202109015 Mijnheer P. is verontwaardigd over de manier waarop hij en zijn vriendin op 17 september door de controleurs van de MIVB op lijn 92 werden behandeld. Hij legt uit dat zijn vriendin, nadat hun tickets waren gecontroleerd, werd geïnterpelleerd aangezien haar masker niet juist was aangebracht. Gezien de houding van de twee controleurs weigerden ze de boete te betalen, waarna zij gedwongen werden de tram te verlaten en de politie werd gebeld. Aangezien mijnheer P. door de opgelopen vertraging een aantal zakelijke afspraken heeft gemist, vordert hij schadevergoeding. De

ombudsman is niet gemachtigd tussen te komen alvorens de klacht door de MIVB werd onderzocht. Hij informeert mijnheer P. daarover en bezorgt hem de nodige contactgegevens ertoe.

202109020 Mijnheer G. belandt uiteindelijk bij de ombudsman, vermits hij tevergeefs probeert een klacht in te dienen bij de MIVB naar aanleiding van de betreuwenswaardige manier waarop de controleurs zijn dochter, die nochtans in orde was met haar abonnement, behandelden. Toen ze het bewijs op haar telefoon zagen, stelden de controleurs, zo verklaart hij, vast dat hun machine defect was. Hij protesteert ook tegen wat hij de pesterijen noemt van de dienst Inbreuken van de MIVB, die vier aanmaningen heeft gestuurd betreffende de toeslag, hoewel de controleurs hadden verzekerd dat zij geen pv zouden uitschrijven. Mijnheer G. wil een klacht indienen tegen de controleur en neemt contact op met de klantendienst, die hem het adres van de dienst Inbreuken geeft. Hij wendt zich dan tot de ombudsman om de klacht in te dienen. Deze verkrijgt annulering van de gevraagde administratieve toeslag door de dienst Inbreuken en verzoekt de klantendienst de door mijnheer G. ingediende klacht betreffende de houding van de controleurs te willen behandelen. De klacht zal worden doorgezonden naar de verantwoordelijke dienst, die de nodige maatregelen zal nemen.

202111018 Mevrouw B. laat aan de ombudsman weten dat ze betreurt dat de chauffeur van bus 48 geen inlichtingen kon verstrekken aan een Japanse passagier die wilde weten waar de halte Kemmelberg lag. De ombudsman heeft haar uitgelegd dat de chauffeurs niet altijd op dezelfde lijn worden ingezet en niet noodzakelijk alle stopplaatsen en aansluitingen op hun lijn kennen; hun werk bestaat er in de eerste plaats in om de reizigers in alle veiligheid te vervoeren. Hij bezorgt haar de contactgegevens van de klantendienst, waar ze in de voorgeschreven vorm klacht kan indienen, daar hij niet bevoegd is in de eerste lijn.

#### 24000 – Voertuigen

202106022 Mijnheer R. doet een beroep op de ombudsdienst om meer informatie te hebben over het model van tram en het feit of gehandicapten er al dan niet vlot in terecht kunnen. De ombudsman kan dit verzoek in eerste lijn niet behandelen, aangezien het bovendien een aangelegenheid is die onder de interne organisatie van de MIVB ressorteert. Vermits hij het ongemak van dit gebrek aan informatie begrijpt, adviseert hij mijnheer M. zijn verzoek aan de MIVB te richten en verstrekt hij hem de link om dit te doen.

202107002 Mijnheer S. uit ten aanzien van de ombudsman zijn verbazing over het feit dat lijn 51 nog steeds is uitgerust met oude trams, terwijl hij overal nieuwe trams met lage vloer ziet, die handiger zijn voor personen met een beperkte mobiliteit. De ombudsman wordt echter niet op de hoogte gebracht van de toewijzingen van de voertuigen, en preciseert tevens dat dit ook betrekking heeft op andere lijnen. Gezien de toename van het aantal lijnen en de frequenties hebben de oude 7700-modellen nog steeds alle nut. De ombudsman deelt mijnheer S. het adres van de MIVB mee via welk hij informatie kan krijgen over de planning inzake modernisering van de voertuigen van de MIVB.

202110005 Hoewel mevrouw H. bus 71 wil opstappen, wacht ze tot de reizigers uitgestapt zijn. Slechts twee personen echter slagen daarin, voordat de deuren gewelddadig dichtslaan op een derde die probeerde uit te stappen en ruim voordat wie dan ook had kunnen opstappen. Zij kaart dit aan bij de ombudsman, maar deze moet haar adviseren contact op te nemen met de MIVB, aangezien hijzelf niet bevoegd is in eerste lijn. Waarschijnlijk gaat het om een storing in het materieel, die de MIVB-diensten zullen kunnen identificeren en corrigeren.

### 25100 – Infrastructuur, netheid

202102002 Als gebruiker van het station Munthof beklagt mijnheer H. zich bij de ombudsdienst over de aanwezigheid van daklozen en de laksheid van de MIVB, die deze situatie laat voortbestaan. De ombudsman kan niet tussenbeide komen in eerste lijn, maar vermits mijnheer H. beweert dat er een storing is in de software die het onmogelijk maakt een klacht in te dienen bij de MIVB, geeft hij de boodschap door aan de vervoermaatschappij. De MIVB antwoordt de klager snel dat de sociale diensten ad hoc op de hoogte zullen worden gebracht, opdat de nodige maatregelen zouden worden genomen. De ombudsman informeert mijnheer H. daarover, die dit antwoord kwalificeert als "holle frasen" ...

202105017 Mijnheer E. neemt contact op met de ombudsdienst om te klagen over diverse problemen op het netwerk: defecte roltrappen, gebrek aan veiligheid, vertragingen, ontijdig stoppen. De ombudsman antwoordt dat hij enkel klachten behandelt in tweede lijn, nadat de MIVB erop heeft geantwoord. Hij legt hem uit hoe hij zijn klachten kan melden aan de dienst Klantrelaties, die hem zal antwoorden en de aangehaalde problemen zal doorgeven aan de betreffende diensten van de MIVB.

202112010 De heer H. neemt opnieuw contact op met de ombudsdienst om zijn beklag te doen over de daklozen die volgens hem het station Munthof inpalmen. De ombudsman antwoordt hem opnieuw dat hij hiervoor niet bevoegd is en bezorgt hem de link naar de dienst van de MIVB waar hij deze noodsituatie kan melden opdat de betrokken instanties zouden ingrijpen.

### 25310 – Valpartijen, ongevallen

202102001 Een gemeenteraadslid van een Brusselse gemeente komt tussen op verzoek van de moeder van een jongeman die in oktober 2020 in een metrostation ten val kwam. Het schijnt dat MIVB-medewerkers de ambulance hebben gebeld. Kliniek Sint-Jan stuurde de rekening naar de moeder van de jongeman, die zich voor de betaling tot de MIVB wil wenden. De ombudsdienst kan dit dossier echter om diverse redenen niet in behandeling nemen: de klager is geen reiziger, zijn termijn om tussenbeide te komen is verstreken, er is in eerste lijn geen contact opgenomen met de MIVB. De ombudsman adviseert om contact op te nemen met de vervoermaatschappij, maar zonder getuige en zonder een door de MIVB opgesteld rapport lijkt het moeilijk om de zaak te winnen. De ombudsman sluit zijn dossier.

202102009 Mevrouw S. brengt de ombudsdienst op de hoogte van de val die haar moeder maakte toen het metrostel bij aankomst in station Louise bruusk remde. Passagiers hielpen haar overeind, maar er werd geen vaststelling gedaan. Enkele uren later vroeg zij haar dochter om haar naar de dienst spoedgevallen van het Sint- Pietersziekenhuis te brengen, waar na een röntgenfoto geen lichamelijke schade werd geconstateerd. Een week later, wanneer de pijn aanhoudt, wijst een medisch consult op gebroken ribben. Mevrouw S. verzoekt om tussenkomst van de verzekering van de MIVB voor de opgelopen kosten. De ombudsman, die zich in eerste lijn onbevoegd verklaart, deelt mevrouw S. mee dat de MIVB bij ontstentenis van interventie op het moment van de val waarschijnlijk geen medische kosten meer zal kunnen dekken die meerdere weken na een ongeval zijn aangegeven. Het is immers niet meer mogelijk het oorzakelijke verband tussen het remmen en de pijn aan te tonen.

202106007 Mevrouw V. schrijft voor een 89-jarige dame die gevallen is in tram 92. Ze gleed uit en verwondde zich aan haar schouder en bekken. De chauffeur vroeg haar contactgegevens en zette haar af bij halte Lancaster, vanwaar zij niet is kunnen weggaan. Voorbijgangers belden een ambulance. De gevolgen zijn aanzienlijk (zes weken in het ziekenhuis) en mevrouw V. legt de verantwoordelijkheid

voor dit ongeval bij de trambestuurder. De ombudsman neemt contact op met de dienst Geschillen van de MIVB om een verslag van het incident op te vragen dat vanuit de tramstelplaats zou zijn toegekomen. Hij verkrijgt de opening van een dossier op naam van mevrouw B. en de naam van de beheerder ervan. Hij geeft deze informatie door aan mevrouw V..

202106011 Een verzekeringsmaatschappij schrijft in eerste lijn voor een arbeidsongeval waarvan een van haar verzekerden het slachtoffer was, namelijk een voet verwondde bij het verlaten van bus 58. Aangezien de ombudsman in dit stadium niet bevoegd is, maakt hij het verzoek over aan de dienst Geschillen, waarbij hij de makelaar adviseert hetzelfde te doen aan de hand van de contactgegevens die hij hem mededeelt.

202106012 Naar aanleiding van een informatiebrief verzonden door de procureur des Konings, afdeling verkeer, aan de slachtoffers van een ongeval tussen twee trams, komt mevrouw J. tussen namens een betrokken passagier. Die wil een vergoeding voor de gemaakte medische kosten. De ombudsdienst stuurt dit verzoek naar de dienst Geschillen van de MIVB en verstrekt mevrouw J. de contactgegevens van de personen die dit dossier beheren.

202107011 Een sociaal assistente van de Anderlechtse Haard komt tussen voor een huurster, mevrouw B., die aan halte Westland een bus is opgestapt. De bus is meteen vertrokken en ze had geen tijd om zich vast te houden. Ze viel en er werd een ambulance gebeld. Het slachtoffer vraagt naar de opkomst zijnde kosten. De ombudsman is niet bevoegd en deelt mee dat hij de boodschap overmaakt aan de juridische diensten van de MIVB.

202108002 In 2019 had mijnheer I. een ongeluk op de roltrap van metro Bockstael. Hij verwondde zijn been en zijn broek was gescheurd. Hij eist de terugbetaling ervan. De termijnen voor de tussenkomst van de ombudsman zijn echter ruim overschreden. Hij geeft mijnheer I. de contactgegevens van de dienst Geschillen van de MIVB en raadt hem aan contact met hem op te nemen, met vermelding van het nummer van het dossier dat destijds blijktbaar is geopend.

202109003 Mevrouw A. is zwaar ten val gekomen aan de halte van het station van Sint-Agatha-Berchem en wil dat de MIVB tussenkomt in haar medische kosten, aangezien, zo verklaart zij, de opstaande rand van het trottoir overgaat in de rest van het voorplein en haar val heeft veroorzaakt. De ombudsman kan haar enkel adviseren om contact op te nemen met de MIVB, aangezien hij in dit stadium niet bevoegd is.

202109023 De kabinetschef van de burgemeester van Etterbeek vraagt de ombudsman contact op te nemen met een dame die tijdens de werfwerkzaamheden aan lijn 7/25 overlast heeft ondervonden. De ombudsman neemt contact op met mevrouw C. en verneemt dat zij haar auto heeft beschadigd toen zij deze uit haar garage probeerde te krijgen, die door de werkzaamheden was geblokkeerd; zij wenst schadevergoeding. Aangezien de ombudsman niet bevoegd is om dit soort klachten te behandelen, geeft hij de informatie door aan de klantendienst van de MIVB. De schadevergoeding zal door de MIVB worden geweigerd: de verantwoordelijken van de bouwplaats leggen uit dat de slagboom een wettelijke verplichting is om de voetgangers te beschermen. Bovendien zou mevrouw C. aan de arbeiders hebben kunnen vragen om haar te helpen haar auto uit haar garage te krijgen. Ze heeft trouwens aan de ombudsman gezegd dat ze haar auto buiten zou geparkeerd hebben indien ze gewaarschuwd was geweest over de werken. Maar ze heeft hem meer dan eens buiten- en binnengereken, tot de dag dat ze beschadigd werd.

202111022 De heer V. bezorgt aan de ombudsman het brutale bericht dat hij naar de MIVB heeft gestuurd nadat deze laatste hem informatie had gevraagd over zijn val op 10 november in het station West. Hij vindt dat de interventietermijnen zeer lang zijn en vraagt zich af waarom het zijn taak is om op zoek te gaan naar de getuigen van zijn val, die hem overeind hebben geholpen. Na inlichtingen te hebben ingewonnen antwoordt de ombudsman aan de heer V. dat een onderzoek gaande is en dat de



MIVB hem om de nodige toelichting vraagt. Hij raadt de betrokkene aan het e-mailbericht te beantwoorden opdat het dossier zou vorderen.

### 26100 - Informatie

202105008 Mijnheer R. interpelleert de ombudsman allereerst omtrent de moeilijkheden op het vlak van het bereiken van de MIVB, die alleen een betaalnummer aanbiedt. Per e-mail, geen probleem, mits je een adres vindt. Mijnheer R. vulde het voorgestelde formulier vijf keer in, telkens met een foutmelding, en wendt zich ten slotte tot de ombudsdienst om te informeren naar de mogelijkheden van aansluiting tussen de MIVB en de NMBS en de modaliteiten van aankoop van een gecombineerd vervoerbewijs. Hij en zijn vrouw genieten een Mobib-kaart tegen voordeeltarief in Vlaanderen, maar Brussel lijkt hem apart te zijn. Nadat mijnheer R. een heel oud STIB-vervoerbewijs had gevonden, probeerde hij de terugbetaling ervan te verkrijgen. De ombudsdienst zegt mijnheer R. dat hij zijn kritiek en verzoeken overmaakt.

202108013 Mevrouw B. stuurt naar de ombudsdienst informatie die bestemd is voor de MIVB, vermits zij er niet in slaagt via de daarvoor bedoelde link in contact te komen met de maatschappij. De ombudsman zorgt graag voor het overmaken van het dossier.

202108014 Mijnheer V. eist dat de MIVB hem de trajecten vergoedt die hij als begeleider van een gehandicapte heeft afgelegd. De MIVB-diensten hebben aan mijnheer V. uitgelegd dat hij een gehandicapte kan begeleiden op vertoon van een door de NMBS afgegeven kaart. De MIVB heeft immers beslist hetzelfde systeem te gebruiken om die kosteloosheid, gebaseerd op de Belgische wetgeving, te garanderen. Mijnheer V. maakt bezwaar tegen het feit dat hij geen recht heeft op deze kaart, aangezien hij niet in België woont, een van de voorwaarden voor het verkrijgen ervan. Als inwoner van de Europese Gemeenschap voelt hij zich geschaad in zijn rechten, die volgens hem voor alle Europese burgers gelijk zijn. De ombudsman is niet bevoegd voor wat betreft de Belgische en Europese wetten en sluit dus zijn dossier, waarbij hij mijnheer O. daarvan op de hoogte brengt.

202108015 Als inwoner van Strombeek-Bever schreef mevrouw O. naar de ombudsman van de spoorwegen om zich te informeren over de bussen van De Lijn en de trams van de MIVB alsook om een abonnement te kopen voor haar kinderen. De ombudsman van de spoorwegen maakt deze klacht over aan die van de MIVB, die niet bevoegd is, maar verstrekt aan mevrouw O. de informatie waarover hij beschikt betreffende de Brupass- en Brupass XL-abonnementen, waarbij hij haar voor aanvullende informatie verwijst naar de website van de MIVB.

202109011 In april 2021 won mijnheer W. bij de MIVB inlichtingen in over een school voor zijn gehandicapte zoon, die door de Taxibus-service zou worden bediend. Op basis van de uitgewisselde informatie wordt gekozen voor een bepaalde school, waarbij mijnheer W. zijn zoon inschrijft. Eind augustus vraagt hij de Taxibus-dienst aan bij de MIVB. Dan blijkt dat zijn zoon niet voldoet aan de voorwaarden van de FOD Sociale Zekerheid om het Taxibus-vervoer te genieten. Mijnheer W. wendt zich tot de ombudsman, aangezien hij de MIVB verwijt dat ze hem slecht heeft voorgelicht. Deze verneemt dat de site van de MIVB niet in overeenstemming is met de laatste wetswijzigingen, maar dat de zoon van mijnheer W. hoe dan ook niet aan de voorwaarden voldoet, ongeacht de telefonisch en op de website verstrekte informatie. De ombudsman kan mijnheer W. niet helpen en sluit dit dossier. De MIVB werkt de informatie op haar website bij en de Taxibus-dienst blijft ijveren voor elektronische communicatie met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

202109018 De klacht van mijnheer H. bereikt de ombudsman via twee andere ombudsdiensten: de federale ombudsman en de ombudsman van het Waals Gewest. Mijnheer H. wijst erop dat de Brupass

XL-zone, die volgens zijn informatie de gemeente Beersel omvat, niet het station van Huizingen behelst, dat niettemin in de eenheid Beersel is gelegen. De informatie op de website van de MIVB is echter duidelijk: de NMBS-stations die in de nieuwe Brupass XL-zone zijn opgenomen, staan achter elkaar opgesomd, en de nieuw toegevoegde stations zijn zelfs in het rood aangeduid. Het station van Huizingen ligt in de eenheid Beersel, maar maakt geen deel uit van het Brupass XL-gebied. De ombudsman brengt mijnheer H. hiervan op de hoogte.

202109021   Mijnheer L. heeft vragen omtrent de kleuren op de dienstregelingen van de MIVB. Hij wilde zich informeren bij de klantendienst van de MIVB, maar wegens de betogingen en werkonderbrekingen op 24 september jongstleden slaagt hij er niet in contact op te nemen met die dienst en wendt hij zich tot de ombudsman, die hem de informatie verstrekt.

202111001   In juli 2021 reist mevrouw W. van Brussel naar Rennes. Om het Zuidstation te bereiken, verkoos ze het openbaar vervoer te nemen. Hoewel zij op tijd vertrok, miste zij haar TGV doordat, zo zegt zij, de werkzaamheden aan tram 8 niet waren aangekondigd, terwijl de passagiers vanaf Stefania naar halte Louise moesten lopen; bovendien was metro van Louise naar het Zuidstation gedurende enkele minuten onderbroken. Zij was genooddaakt de volgende TGV te nemen, waarbij het ticket voor de eerste niet door de NMBS werd terugbetaald. Ze vraagt de ombudsman tussenbeide te komen opdat de MIVB haar één van de twee tickets zou terugbetalen. De MIVB kan dit verzoek echter niet inwilligen, aangezien het een geval van overmacht betreft. Bovendien werden de werkzaamheden aan tram 8 aangekondigd op de website, in de applicatie en via berichten in het voertuig. De passagiers stapten uit bij Stefania, maar zij bleef op de tram, die in de tegenovergestelde richting vertrok. De bemiddelaar antwoordt mevrouw W. negatief en legt haar de redenen van de MIVB uit.

## Aanbevelingen

Het werk van de ombudsman bij de MIVB bestaat erin de reizigers te verdedigen die zich benadeeld voelen door de antwoorden vanwege dit overheidsbedrijf op hun klachten; zijn werk omvat een pedagogisch luik waarbij hij poogt toelichting te geven bij een door de maatschappij genomen ongunstige beslissing.

Naast deze rol probeert de ombudsman, op basis van de verhalen die hij ontvangt, soms van niet-reizigers, onregelmatigheden of ongemakken voor de reizigers, de omwonenden of andere vervoerswijzen te identificeren.

Uit de verschillende berichten die de ombudsdienst ontvangt, komen tendensen of oriëntaties naar voren die als basis dienen voor de aanbevelingen van de ombudsman aan de MIVB.

## Geldigheidsduur vervoerbewijzen

De MIVB wacht echter het verslag van de ombudsman niet af om zelf actie te ondernemen, wanneer ze van haar kant tekortkomingen in de eerste lijn heeft vastgesteld, en te proberen die op te lossen. In deze categorie kunnen we zonder enige twijfel het instrument onderbrengen dat de dienst Sales Management & Network van de MIVB in september 2021 heeft ingevoerd om het hoofd te bieden aan de toestroom van - legitieme - klachten betreffende de **eenzijdige verkorting van de geldigheidsduur van de vervoerbewijzen**. Op 1 februari 2021 besliste de MIVB de geldigheidsduur van de vervoerbewijzen te verkorten van 3 jaar tot 18 maanden, zonder rekening te houden met de datum van hun aankoop; op die manier legde ze aan een groot aantal van haar reizigers een eenzijdige contractbreuk op, zonder enige voorafgaande mededeling of aanpassingsperiode. Deze beslissing kon op geen slechter moment vallen. Na de pandemie die in 2020 is uitgebroken en alle vervoer, van welke aard ook, had beperkt, gingen reizigers opnieuw met het openbaar vervoer reizen met vervoerbewijzen die ze gedurende meer dan een jaar niet hadden gebruikt. Vanaf de maand mei, i.e. het einde van de lockdown, was er een grote toestroom van klachten die in eerste instantie niet ontvankelijk werden verklaard; daarna besliste de MIVB echter een instrument in te zetten om de betrokken vervoerbewijzen te controleren en met 18 maanden te verlengen. Helaas waren de middelen die werden ingezet om aan de vele vragen te voldoen niet toereikend, en het soms lange wachten - ook al werd het vaak beloond - leidde tot grote ontevredenheid en een verlies aan vertrouwen die het imago van de MIVB aantastten. De ombudsman betreurt dat de MIVB pas actie heeft ondernomen na vele reacties van ontevreden klanten (zie de gevallen in de rubriek 21210 - Vervoerbewijs: terugbetaling). We vermelden echter ook twee gevallen waarin een proces-verbaal werd opgesteld als gevolg van onwetendheid over de inwerkingtreding van de bewuste regel en die de MIVB met goede afloop heeft opgelost: 202108005 op p. 35 en 202112004 op p. 38.

## Contact

De ombudsdienst fungeert soms als **toegangspoort** voor personen die contact proberen op te nemen met een specifieke dienst van de MIVB. Het formulier op de MIVB-website is niet altijd aangepast aan verzoeken van niet-reizigers.

In het geval 202106024 op pagina 40 verneemt de ombudsman dat er voor sommige deurwaardersdossiers een toeslag van € 25 wordt aangerekend aan de overtreder; daarin is niet voorzien in de algemene voorwaarden van de MIVB noch in de gewestelijke ordonnantie betreffende de tarieven. Gelukkig heeft de juridische dienst van de MIVB, gealarmeerd door de ombudsman, haar dienstverleners snel aan de regels herinnerd.

Oud-collega's of kandidaten voor een functie binnen de MIVB richten zich tot de ombudsdienst wanneer ze contact wensen op te nemen met de maatschappij. De ombudsman is graag bereid

informatie te verstrekken of deze verzoeken door te geven; hij beveelt echter aan om de zichtbaarheid te vergroten opdat er rechtstreeks contact zou kunnen worden opgenomen met bepaalde diensten, eventueel door het contactformulier op de MIVB-website aan te passen.

### Toeslagen

Sinds vele jaren hebben de opeenvolgende ombudsmannen gepleit voor een verlaging van het **bedrag van de toeslagen** voor reizigers die hun vervoerbewijs niet hebben gevalideerd. Onder die personen bevinden zich weliswaar de echte fraudeurs, maar ook - en vaak - reizigers die niet de tijd hadden om te valideren, die hebben geprobeerd te valideren aan een defect apparaat, verstrooide mensen die het gewoon vergeten zijn en, tot slot, personen met een maand- of jaarabonnement. Na 7 jaar als secretariaatsmedewerker van de ombudsdienst te hebben gewerkt, ben ik tot het besef gekomen hoe buitensporig hoog de gevorderde bedragen zijn, gaande van € 107 voor de eerste inbreuk tot € 214 voor de tweede binnen 2 jaar en tot € 408 in geval van "fraude" (voor deze laatste gevallen, zie [202101004](#) op p. 28, [202103003](#) op p. 30, [202106013](#) op p. 32). Een reiziger die niet betaalt voor zijn plaats, begaat zeker en vast een fout, en het is belangrijk dat er billijkheid is voor allen. De ombudsman merkt echter op dat de gevorderde bedragen vaak hoger zijn dan de verkeersboetes voor bestuurders, die andere weggebruikers in gevaar brengen. Een bedrag van € 107 is voor sommigen gelijk aan één tiende van het maandinkomen. De ombudsman had waardering voor de beslissingen van de MIVB om een inbreuk om menselijke redenen te annuleren, zoals bvb. in het geval [202102006](#) op p. 28 of ook het geval [202107012](#) op p. 34; ik sluit me hier aan bij mijn voorgangers en pleit ervoor om de toeslagen beter af te stemmen op de realiteit voor een groot deel van de inwoners van het Gewest, zonder dat ze hun ontradend karakter verliezen.

### Procedure

De reisvoorschriften zijn te vinden op de website van de MIVB. De regels en procedures kunnen echter niet alle specifieke gevallen dekken die zich voordoen en bovenal moet het menselijk element voorrang krijgen boven de administratieve routine. **Er is de regel en de geest van de regel.** Het is normaal dat een onderneming een procedure invoert die wellicht een oplossing vormt voor de grote meerderheid van de problemen die zich voordoen. Het is normaal dat zij zichzelf beschermt tegen misbruik of pogingen tot fraude. Ze kan echter niet voorbijgaan aan de bijzondere situatie van haar klanten of aan het feit dat zij het soms moeilijk hebben om de voorschriften te begrijpen.

Wanneer de heer F. zijn vervoerbewijzen aan een terminal wil kopen, wordt hij geconfronteerd met de nieuwe benamingen die in het begin van het jaar van kracht zijn geworden. Bij het zoeken naar Jump-vervoerbewijzen haalt hij Brupass en Go2city door elkaar, kan je het hem kwalijk nemen? Pas nadat hij een hoog bedrag heeft betaald, begrijpt hij dat hij een fout heeft gemaakt. De MIVB stemt ermee in de Go2city (vervoerbewijzen voor de luchthaven) in te ruilen voor Brupass (nieuwe Jump), maar de heer F. reist niet genoeg met het openbaar vervoer om zoveel bewijzen te gebruiken binnen een tijdsperiode van 18 maanden, i.e. de nieuwe geldigheidsduur. Hij richt zich tot de ombudsman die blij is te vernemen dat de MIVB er intussen mee heeft ingestemd de klager te vergoeden. (zie geval [202106016](#) op p. 23)

In het kader van de manier waarop het geval [202104014](#), beschreven op p. 23, werd opgelost, betreurde de ombudsman de starre houding van de MIVB, die van mening was dat de regels voor de werking van de 100-rittenkaart ten bedrage van € 135, te gebruiken binnen een periode van 90 dagen, duidelijk waren. Deze zeer korte termijn is echter volkomen nieuw en verraste een andere klant (zie [202111017](#) op p. 26), die in een Bootik de 100-rittenkaart heeft gekocht in plaats van haar gebruikelijke 10-rittenkaarten. De medewerker lichtte haar niet in over de gebruiksduur, nochtans een cruciaal element, en de MIVB beperkte haar tussenkomst vervolgens en verwees haar door naar de website waar de volledige informatie vóór aankoop te vinden is ! Uiteindelijk is de ombudsman er na heel wat

argumenteren in geslaagd de MIVB ervan te overtuigen het totale bedrag van de verloren ritten terug te betalen. In de zaak 202112007 op p. 27 hoefde de ombudsman niet tussen te komen, daar de MIVB een positief antwoord had gegeven aan de klager.

De verkorting van de geldigheid van de vervoerbewijzen waarover we het hierboven al hadden en de aanscherping van de regels voor terugbetaling van het jaarabonnement, die in eerste instantie hebben geleid tot een weigering om tussen te komen, getuigen naar onze mening niet van empathie jegens trouwe reizigers wier gewoonten zijn verstoord (zie geval 202111012 op p. 26, dat uiteindelijk werd beslecht in het voordeel van de klager na een doorgezette interventie van de ombudsman).

Deze gevallen moeten voor de onderneming een gelegenheid zijn om zich te herbezinnen. De huidige moeilijke en onzekere tijden zijn niet het geschikte moment om de regels aan te scherpen, maar veeleer om ze oordeelkundig toe te passen en zo de gelegenheid tot zelfonderzoek te bieden.

In de hierboven aangehaalde gevallen heeft de ombudsman het standpunt ingenomen dat het niet zijn rol is de regelgeving te volgen, maar om die te doen evolueren, om de communicatie daarover te verbeteren en om erkenning te verkrijgen voor omstandigheden van ongelukkig toeval waardoor reizigers worden getroffen. Ze vreest dat de klanten van de onderneming, door de vele procedures en verstrengde regels, een negatieve houding zullen aannemen ten opzichte van een nochtans schitterende onderneming die een fundamentele en groeiende rol speelt binnen het Gewest. De MIVB moet geen goed geoliede machine worden ten koste van het perspectief van de klant, die de bestaansreden van de MIVB blijft.

## Besluit

Het jaar 2021 was een jaar van continuïteit en overgang: de ombudsdienst van de MIVB vierde in 2021 zijn 30-jarig bestaan en is daarmee een van de oudste ombudsdiensten in België. Overgang: op 1 juli 2021 is er voor het eerst een ombudsvrouw in dienst getreden.

Het jaar werd vooral gekenmerkt door een langzame terugkeer naar een nieuw normaal. Sommige gewoonten zijn voorgoed veranderd en dwingen ons ertoe processen opnieuw uit te vinden en andere regels voor het leven in de maatschappij en de onderneming uit te werken.

De MIVB heeft haar netwerk verbeterd en nieuwe producten gelanceerd. Soms zijn de regels gaandeweg veranderd. Nieuwe producten zijn een bron van misverstanden. Er is één constante: de systematische verwijzing naar de MIVB-website, die kracht van wet krijgt. Reizigers, personen die sinds lang het openbaar vervoer nemen of soms ook oudere klanten raadplegen echter niet systematisch de website [www.stib-mivb.be](http://www.stib-mivb.be). Bovendien zijn de regels die men er vindt niet altijd beschikbaar op het ogenblik van de aankoop, bijvoorbeeld aan een terminal of in een station. De communicatie mag niet beperkt blijven tot publicatie op de website. Belangrijke wijzigingen, zoals de geldigheidsduur van vervoerbewijzen, werden niet meegedeeld, waardoor veel vaste klanten in de val liepen. Om deze redenen dringt de ombudsman aan op flexibiliteit en welwillendheid bij de toepassing van nieuwe regels, bij het lanceren van nieuwe producten of in de omgang met nieuwe klanten.

Het vervoeraanbod is toegenomen ondanks de gezondheids crisis. Nieuwe milieuvriendelijke, comfortabele en toegankelijke voertuigen, de verlenging van verschillende lijnen en talrijke verbeteringen aan het net, de renovatie van metrostations, het zoeken naar producten die aangepast zijn aan nieuwe behoeften ... we kunnen de MIVB alleen maar feliciteren met haar voorstellen van innoverende technieken, haar middelen om energie te besparen, de verbetering van frequenties en aansluitingen ...

We mogen echter niet toelaten dat de technologie het menselijk aspect zou overschaduwen, dat de procedures het vermogen om te luisteren zouden aantasten ... die luisterbereidheid is groot bij de MIVB, anders zou de ombudsdienst zijn werk niet kunnen doen.

In 2021 heeft de MIVB 273.800.000 ritten uitgevoerd; in vergelijking met dit aantal blijven de 242 verzoeken om tussenkomst die de ombudsdienst heeft ontvangen en waarvan het merendeel tot tevredenheid van de klager werd afgehandeld, een zeer laag aantal, ook al blijft het vatbaar voor verbetering.

Tot slot wil ik de verschillende diensten en medewerkers van de MIVB bedanken, die steeds klaar staan om de ombudsdienst de hulp en het begrip te bieden die deze nodig heeft voor haar opdracht.

Marie-Thérèse Fassin  
Maart 2022