



Vlaams  
Parlement

stuk **563** (2009-2010) – Nr. 2  
ingediend op 3 februari 2011 (2010-2011)

## Voorstel van resolutie

van de heren Marino Keulen en Sas van Rouveroj en  
mevrouw Annick De Ridder

betreffende de invoering  
van een schadevergoedingssysteem bij De Lijn  
als deze het voorziene vervoer niet aanbiedt

## Verslag

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken  
uitgebracht door de dames Karin Brouwers en Marleen Van den Eynde

*Samenstelling van de commissie:*

*Voorzitter:* de heer Jan Peumans.

*Vaste leden:*

mevrouw Karin Brouwers, de heer Dirk de Kort, mevrouw Griet Smaers, de heer Marc Van de Vijver;  
de heren Pieter Huybrechts, Jan Penris, mevrouw Marleen Van den Eynde;  
de heren Marino Keulen, Sas van Rouveroi;  
de heren Steve D'Hulster, Jan Roegiers;  
mevrouw Lies Jans, de heer Jan Peumans;  
de heer Peter Reekmans;  
de heer Dirk Peeters.

*Plaatsvervangers:*

de heren Ludwig Caluwé, Carl Decaluwe, Ward Kennes, Johan Sauwens;  
mevrouw Agnes Bruyninckx-Vandenhoudt, de heer Johan Deckmyn, mevrouw Katleen Martens;  
de heer Jean-Jacques De Gucht, mevrouw Annick De Ridder;  
mevrouw Michèle Hostekint, de heer Bart Martens;  
de heer Bart De Wever, mevrouw Tine Eerlingen;  
de heer Lode Vereeck;  
de heer Filip Watteuw.

Stukken in het dossier:

**563** (2009-2010) – Nr. 1: Voorstel van resolutie

---

INHOUD

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 1. Toelichting door de heer Marino Keulen..... | 4  |
| 2. Bespreking .....                            | 4  |
| 3. Stemming.....                               | 10 |

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken behandelde op 9 december 2010 het voorstel van resolutie van de heren Marino Keulen en Sas van Rouveroy en mevrouw Annick De Ridder betreffende de invoering van een schadevergoedingssysteem bij De Lijn als deze het voorziene vervoer niet aanbiedt (*Parl. St. VI. Parl. 2009-10, nr. 563/1*).

### 1. Toelichting door de heer Marino Keulen

De heer *Marino Keulen* haalde zijn inspiratie voor het voorstel van resolutie uit het jaarverslag 2009 van de Vlaamse Ombudsdienst<sup>1</sup>. Vlaanderen kan ook leren van België, zo stelt het lid. De Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS) heeft een soortgelijk schadevergoedingssysteem voor momenten waarop het vooropgestelde vervoer niet kan worden aangeboden. Daaraan is een heel voorwaardenkader gekoppeld.

Het gaat om consumentenbescherming, stelt de heer Keulen. De Europese Commissie heeft daarvoor al meermaals een lans gebroken. Samen met dat pleidooi, dringt de Vlaamse Ombudsdienst erop aan dat ook De Lijn aan een vorm van schadevergoedingssysteem werkt. Dat het er nog niet is, maakt dat men fors tekortschiet ten aanzien van de klanten. De Lijn betreft middelen uit belastinggeld. De Lijn krijgt een dotatie van ongeveer 800 miljoen euro uit een begroting van ongeveer 23 miljard euro. Respect voor de klanten vereist dat er in een vergoeding wordt voorzien bij stakingen of omstandigheden waarbij het vervoer niet kan worden aangeboden.

De schadevergoeding is een manier om de vele ergernissen die er al zijn inzake De Lijn, enigszins op te vangen, stelt de heer Keulen. Een schadevergoedingssysteem ontwikkelen komt tegemoet aan de bekommernissen van de Vlaamse Ombudsdienst, de Europese Commissie en het voorliggende voorstel van resolutie.

### 2. Bespreking

Mevrouw *Karin Brouwers* verklaart dat de bedoeling van het voorstel van resolutie goed is. Ze overloopt de technische en organisatorische aspecten en maakt daar opmerkingen bij.

Het lid maakt de commissie er attent op dat er al een vorm van terugbetaling bestaat voor het geval De Lijn het vervoer niet garandeert volgens het decreet Basismobiliteit. Er zijn reisvoorwaarden voor de gebruikers van De Lijn. Daarin vindt men terug dat, als er niet voldaan wordt aan het minimumaanbod zoals bepaald in het decreet op de organisatie van personenvervoer over de weg, de reiziger klacht kan indienen bij de bevoegde administratie van het Vlaamse Gewest. Het recht op een vergoeding geldt enkel als bij de klacht tevens een bewijs van een taxirit is gevoegd. Dat is ook zo opgenomen in het decreet, preciseert het lid. Het bedrag kan bovendien slechts een keer per dag verschuldigd zijn aan de benadeelde en kan het bedrag van de taxirit nooit overschrijden. Als de klacht gegrond is, betaalt De Lijn een vergoeding uit, behoudens de tekortkoming te wijten is aan niet te voorziene of te vermijden gebeurtenissen, ontstaan buiten de wil van de Vlaamse Vervoermaatschappij. Het gaat dan om ongevallen, files enzovoort.

In alle andere gevallen is er niet in een schadevergoeding voorzien. De reden daarvoor is volgens mevrouw Brouwers te vinden in het feit dat De Lijn niet verantwoordelijk is voor alle factoren van vertraging, zoals plotse omleidingen en barre weersomstandigheden. Dat ligt bij de NMBS anders, meent het lid, omdat die op de eigen infrastructuur rijdt.

<sup>1</sup> *Parl. St. VI. Parl. 2009-10, nr. 41-A/1, p. 81-83. Zie ook: Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2009. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken uitgebracht door de heren Jan Roegiers en Dirk de Kort (Hoofdstuk 4 - Verkeer, infrastructuur en mobiliteit), Parl. St. VI. Parl. 2009-10, nr. 41-A/3.*

Op 30 november 2010 bereikten het Europees Parlement en de Raad een akkoord over meer rechten voor buspassagiers. Het gaat daarbij eigenlijk over passagiers van langeafstandsbussen en alle reguliere busdiensten van meer dan 250 kilometer afstand. Geen enkele Vlaamse buslijn ressorteert onder die categorie. De strenge regels zijn derhalve niet van toepassing op De Lijn.

Andere bepalingen van het akkoord zijn wel van toepassing op De Lijn en zullen ook gelden voor alle reguliere vervoer. Het gaat daarbij voornamelijk over toegankelijke informatie, zoals het hoorbaar omroepen van de reisinformatie. De Lijn is daarmee bezig, onder meer met zaken zoals real time en visueel-auditieve informatie, en het zal allicht ook in de beheersovereenkomst worden opgenomen. De diensten zouden van alle verplichtingen van het akkoord uitgesloten kunnen worden voor een periode van vier jaar, die nog eens met vier jaar kan worden verlengd.

Organisatorisch/praktisch ziet mevrouw Brouwers ook bezwaren. Een dergelijk systeem is heel fraudegevoelig, stelt ze. De controle is bijzonder moeilijk: hoe kan men nagaan of iemand op een zeker ogenblik op een bepaalde rit zat te wachten? Bij de NMBS lopen de abonnementen doorgaans van punt tot punt, terwijl De Lijn heel veel abonnementen aanbiedt die voor het hele Vlaamse grondgebied gelden. Er moet een controlemogelijkheid zijn vooraleer men een dergelijk systeem opzet. Met de nieuwe boordcomputer die eraan komt, het Retibo-systeem (registratie, ticketing en boordcomputer) kan dat allicht verholpen worden.

Verwonderlijk vindt het lid dat Open Vld er niet bij stilstaat dat met de lage tarieven voor abonnementen, de vergoeding ook laag zal zijn. Als er al een schadevergoedingssysteem zou worden opgezet, dan moet ook de vraag gesteld worden wat er met de gratis reizende klant of met de mensen die aan sterk verminderd tarief reizen, moet gebeuren.

Heel weinig klanten vragen vooralsnog een vergoeding aan, weet het lid. Er zijn wel veel klachten over ritten die te laat komen, de halte voorbijrijden, niet uitgereden zijn of te vroeg enzovoort. Het ombudsverhaal klopt dus, stelt mevrouw Brouwers. Een schadevergoedingssysteem opzetten, zou niet alleen organisatorisch onbegonnen werk zijn, oppert het lid, maar het zou ook aanzienlijke financiële middelen vereisen, terwijl de uitbetalingen belachelijk laag zouden zijn. Het systeem zou bovendien heel wat administratieve overlast bezorgen.

Het concept is voorlopig juridisch niet afdwingbaar, besluit mevrouw Brouwers. Europa dwingt het evenmin af. De Lijn heeft niet alle elementen in handen om de verantwoordelijkheid voor vertragingen en dergelijke te duiden. Het ticketingsysteem is er niet op afgesteld. Met de lage tarieven en de gratis abonnementen wordt het volgens het lid moeilijk om de tarieven voor uitbetaling vast te leggen. Er zijn geen financiële middelen voor vrijgemaakt. Een klant van De Lijn is meer gebaat bij stipte dienstregeling dan met een minimale vergoeding. Het is voor mevrouw Brouwers vooral zaak om de klachten van de klanten te verhelpen.

De heer *Jan Roegiers* meent dat er vanuit het principe van consumentenbescherming en consumentenrechten iets voor het voorstel van Open Vld te zeggen valt. De opmerkingen van sp.a komen in grote mate overeen met wat mevrouw Brouwers heeft aangehaald.

In het voorstel van resolutie botst het lid op onzorgvuldigheden. Er ontbreken belangrijke aspecten, zoals wanneer er al dan niet compensaties worden gevraagd. Ook de heer Roegiers wijst erop dat omstandigheden die vertraging veroorzaken vaak niet als een verantwoordelijkheid van De Lijn kunnen worden opgevat. Het voorstel van resolutie tekent

enkel het kader, stelt de heer Roegiers. Dat kan goed zijn als invalshoek, maar biedt te weinig om op verder te werken.

Het lid haalt voorts aan dat de beheersovereenkomst met De Lijn kortelings wordt voorgelegd aan het Vlaams Parlement<sup>2</sup>. Hij stelt voor het item mee te nemen naar de verdere discussie die daarover nog zal worden gevoerd, aangezien het hoe dan ook in die beheersovereenkomst moet worden opgenomen.

Ook de heer Roegiers merkt op dat de Europese richtlijn waarvan sprake, niets te maken heeft met het stads- en streekvervoer dat De Lijn aanbiedt. Ook dat is een onzorgvuldigheid, stelt hij, die het moeilijk maakt om het voorstel van resolutie, in de vorm zoals het voorligt, goed te keuren. Hij verwijst naar de compensatieregeling bij de NMBS, die volgens de heer Roegiers niet heeft bewerkstelligd dat de treinen stipter zouden gaan rijden. De primaire vraag van de reiziger is wel dat treinen en bussen op tijd zouden rijden en niet een minieme vergoeding.

In dat verband maakt het lid de indieners erop attent dat slechts 56 percent van de middelen die voor doorstroming bestemd zijn, ook werkelijk zijn aangewend. Dat lijkt hem een beter strijdpunt.

Zoals de tekst voorligt, zal sp.a die niet goedkeuren, stelt het lid. Men blijkt wel bereid er verder over na te denken en eventueel te bespreken of en in welke mate een compensatieregeling een oplossing zou kunnen zijn binnen het grotere geheel.

Mevrouw *Marleen Van den Eynde* vindt de meerderheid bijzonder behendig in het paren van voorstellen van de oppositie. Ze erkent dat er een aantal valabele opmerkingen is gemaakt, maar stelt dat het voorstel van resolutie van Open Vld erom gaat te laten onderzoeken of een schadevergoedingssysteem kan worden ingevoerd bij De Lijn. Een voorstel van resolutie brengt een idee aan dat verder door de minister moet worden ingevuld, stelt het lid. Ze meent dat het idee als dusdanig wel degelijk kan worden meegenomen en verwijst naar Test-Aankoop, dat die mening deelt. Test-Aankoop waarschuwt ervoor niet te vergelijken met de NMBS.

Mevrouw *Lies Jans* is het idee dat Open Vld aandraagt genegen, met het oog op de rechten van de consumenten. Uit de klachtenregistratie bij onder meer de Ombudsman blijkt dat er wel degelijk een ernstig probleem is, stelt het lid. Ze heeft er twijfels bij of dat met een compensatieregeling bij De Lijn wordt opgelost, gezien de zeer geringe kostprijs van tickets. Ze vreest ervoor dat een compensatieregeling uiteindelijk meer aan administratiekosten zal vergen dan ze aan schadevergoeding kost. Mevrouw Jans is er niet van overtuigd dat de middelen daarop moeten worden ingezet, met het oog op de veel grotere problematiek van De Lijn inzake doorstroming. Het lid vindt dat daarop eerst moet worden ingezet. Het aanbod moet uitgebouwd worden in functie van de vraag om tot een stipt en vlot draaiend openbaarvervoersysteem te komen. Als De Lijn in die zin alles heeft geoptimaliseerd, dan kan voor haar een compensatieregeling een tweede stap zijn.

De heer *Pieter Huybrechts* meent dat de achtergrond van het voorstel van resolutie goed is, maar stelt dat er een verschil is tussen droom en daad. Daartussen staan wetten en praktische bezwaren, citeert hij. Hij vindt het voorstel moeilijk te realiseren.

Voorts wil volgens hem de gebruiker van De Lijn in eerste instantie geen schadevergoeding maar wel een stipte dienstverlening. Daarna kan een compensatie in overweging genomen worden.

<sup>2</sup> Gedachtewisseling over het ontwerp van beheersovereenkomst 2011-2015 tussen de Vlaamse Regering en de VVM - De Lijn. Verslag namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken uitgebracht door de dames Annick De Ridder en Karin Brouwers (*Parl. St. VI. Parl. 2010-11, nr. 878/1 en Hand. VI. Parl. 2010-11, nr. C98-OPE9*).

De heer *Jan Peumans* wijst erop dat er wel degelijk een overeenkomst is met het spoorverkeer. Ook daar zijn er mensen met een abonnement en die beschouwen een sorrypas niet als een echte compensatie. Bij de NMBS is het compenseren van iemand die een lijnkaart heeft, een ingewikkelde zaak. Dat is iets anders dan iemand met een abonnement bij De Lijn, meent de commissievoorzitter. Zestig percent van de reizigers zijn abonnees. Hij werpt tevens de vraag op hoeveel keer de bewuste taxirit bij De Lijn al is toegepast.

Het Europees Parlement heeft intussen ook al een beslissing genomen, stelt de heer Peumans, en bovendien heeft de Europese Commissie een voorstel ingediend dat zich in een veel verdere fase bevindt dan wat in het voorstel van resolutie staat, besluit hij.

De heer *Marino Keulen* repliceert dat het ook deels met mentaliteit te maken heeft. Hij vraagt niets wereldschokkends, stelt hij. Door zijn voorstel van resolutie af te wijzen wordt ook de ombudsdienst terechtgewezen en gewaarschuwd dat men spijkers op laag water zoekt. De klachten nemen tegelijk toe. Het lid heeft zich louter gebaseerd op de rapportage van de Vlaamse Ombudsdienst en wil zeker niet de pretentie hebben als lid van de oppositie een uitgewerkt voorstel neer te leggen. Hij brengt een louter feitelijk gegeven aan, stelt hij, voor de belastingbetaler en voor de gebruiker van de bewuste diensten, die op zijn minst een minimum bescherming moet genieten. Daartoe is een kader nodig. Als de NMBS dat als principe kan meenemen, dan mag het idee bij De Lijn niet zomaar van tafel worden geveegd. De nakende nieuwe beheersovereenkomst kan een opportuniteit bieden in die zin, vindt de heer Keulen. Hij wil het voorstel van resolutie aanhouden als hij zeker weet dat men het punt ook ernstig neemt. Hij meent te begrijpen dat men het van ondergeschikt belang acht. Hij wil opteren voor een win-winverhaal waarbij op stiptheid en doorstroming wordt ingezet, maar tegelijk ook op consumentenbescherming. Het lid benadrukt nog dat zowel de ombudsdienst als Test-Aankoop het concept genegen zijn en dat het een leemte in de dienstverlening zou kunnen invullen.

Fraude wordt ook door de heer Keulen als onaanvaardbaar beschouwd. Hij acht het echter weinig waarschijnlijk. Bovendien wijst hij erop dat met die visie elke vorm van consumentenbescherming kan worden afgewezen. Er zijn manieren om de fraude tot een minimum te herleiden.

De heer Keulen vraagt nogmaals of men zijn voorstel ernstig wil overwegen in het licht van de nieuwe beheersovereenkomst. Zo niet, dan vraagt hij om een stemming zodat alle kaarten meteen op tafel liggen.

De heer *Carl Decaluwe* stemt ermee in dat het rapport van de Vlaamse Ombudsdienst ernstig genomen moet worden. Daartegenover stelt hij dat de zaken in het juiste perspectief moeten worden geplaatst. Hij stelt dat de klachten over ritten die te laat worden gereden van 2008 met 1877 naar 2009 met 2562 klachten inderdaad indrukwekkend toegenomen zijn. Maar dat aantal klachten moet men zien tegen de 550 tot 600 miljoen reizigers jaarlijks. Dat geeft percentueel een ander beeld, onderstreept het lid. Hij erkent dat er aandacht voor moet zijn, maar stelt dat er andere prioriteiten gelden, en dat het zeker niet de bedoeling mag zijn om een administratief kader op te zetten waarvan de kostprijs de eigenlijke waarde van het concept overschrijdt.

Het lid wijst erop dat van de zestig percent abonnees een groot deel ook gratis geabonneerden kan zijn. Hij heeft het er moeilijk mee dat wie al gratis van het openbaar vervoer gebruik kan maken, nog een schadevergoeding zou krijgen als hij ergens te laat aankomt.

De heer Decaluwe meent dat het primaire doel een verhoging van de stiptheid moet zijn, al maakt hij daar voorbehoud bij diverse oorzaken van vertraging buiten de wil van De Lijn om, zoals de vele wegenwerken. Hij is van oordeel dat de reiziger daarvoor wel degelijk begrip kan opbrengen.

De heer *Jan Roegiers* herhaalt dat hij de vraag bijzonder eerbaar vindt vanuit het oogpunt van de bescherming van de consument. Hij wil zich in naam van zijn fractie ertoe engageren na te gaan wat er in de beheersovereenkomst in meer of mindere mate is opgenomen met betrekking tot het punt dat de heer Keulen maakt. Daarom vraagt hij om de beheersovereenkomst af te wachten en dat dan samen met het voorstel van resolutie te bekijken. Daarbij onderstreept de heer Roegiers nog dat ook stiptheid voorrang heeft op een compensatieregeling.

Mevrouw *Annick De Ridder* neemt nota van de bereidheid van sp.a ter zake en vindt de houding van de heer Decaluwe op zijn minst vreemd. Dezelfde bereidheid is nodig vanwege de andere meerderheidsfracties, meent het lid. Ze hoopt dan ook dat de heer Decaluwe zijn persoonlijke mening heeft toegelicht en niet die van de CD&V-fractie en dat de minister wel degelijk doorgaat met de telling en registratie.

Er wordt gesteld dat CD&V al het nodige wil doen om de stiptheid te verhogen, maar tegelijk worden diverse vertragingsoorzaken vermeld. De fractie zou niet gewonnen zijn voor een compensatieregeling. De heer Roegiers spreekt dan weer andere taal en stelt bereid te zijn om het voorstel nader te bekijken in het licht van de beheersovereenkomst. Als niet de hele meerderheid daarachter staat, dan wil het lid ook voor een stemming opteren.

De heer *Carl Decaluwe* verduidelijkt ten aanzien van mevrouw De Ridder dat het aantal klachten percentueel verwaarloosbaar te noemen is tegenover het totaal aantal reizigers, wat niet betekent dat hij de systematische tellingen of registratie die de minister laat uitvoeren, afkeurt. Integendeel, stelt het lid.

Mevrouw *Karin Brouwers* stelt dat De Lijn van start gaat met het Retibo-systeem. Er moet nog een proefproject worden opgezet. Zodra De Lijn weet wie waar is opgestapt en dat er wat meer mensen voor de lijnritten betalen, staat men een stap verder, meent het lid. Ze kan zich vinden in de idee dat wie gratis reist geen schadevergoeding kan eisen, maar veronderstelt dat die klanten dan uitgesloten worden met het systeem. Retibo is er nog niet, herhaalt mevrouw Brouwers, maar zelfs dan heeft men nooit alle factoren in de hand, bevestigt ze. In het decreet van 2001 staat het concept van de taxirit opgenomen en dat kan gelden als een soort van compensatieregeling, vindt ze. Over de doeltreffendheid met het oog op consumentenrechten wil ze zich niet uitspreken. Retibo ontbreekt en dat is iets anders dan het feit van schadevergoedingen voor wie gratis reist. Ze beklemtoont dat het niet klopt dat CD&V volkomen tegen het concept is. De bedoelingen van het voorstel van resolutie zijn goed, herhaalt ze, maar volgens het lid heeft De Lijn andere katten te geselen.

Mevrouw *Lies Jans* en haar fractie kunnen zich vinden in de idee dat op termijn onderzoek moet worden verricht naar de haalbaarheid van een mogelijke compensatieregeling. Ze onderstreept nogmaals dat er vooralsnog eerst werk moet gemaakt worden van andere belangrijke elementen in de beheersovereenkomst.

De heer *Jan Peumans* vermeldt het 'Handvest van de Reiziger' waarin De Lijn zich ertoe engageert een aantal aspecten van dienstverlening te vervullen, zoals stoppen aan een halte, tijdig informeren over problemen enzovoort. Voorts is er volgens de heer Peumans nood aan een analyse van het aantal klachten dat De Lijn ontvangt. Het bedrijf vervoert 550 tot 600 miljoen klanten en dan lijkt het vreemd als er geen klachten zouden zijn.

De toelichting waarvan sprake sloeg op de tweejaarlijkse tevredenheidsmeting 2010 van De Lijn. De heer Peumans stelt dat een belangrijke factor daarin ook het vertrouwen van de klant in De Lijn behelst. Dat blijkt alleen maar toe te nemen.

De heer Peumans stelt in het licht van al die feiten voor eerst een grondige analyse van het probleem te maken, eventueel in vergelijking met de spoorwegen. Dat kan dan meegenomen worden in de discussie over de beheersovereenkomst. Daarbij heeft een parlementslid dan het recht om de beheersovereenkomst, zodra ze aan het parlement is meegedeeld, negentig dagen lang minutieus te onderzoeken. Als men enige veranderingen aangebracht wil zien, dan moet een voorstel van resolutie worden ingediend. Dat maakt dat op dat moment opnieuw de compensatieregeling ter overweging kan worden aangevoerd. De minister kan die dan eventueel in een soort van kosten-batenanalyse opnemen. Ook de heer Peumans wijst erop dat het aanbod van De Lijn ontzettend goedkoop is en dat die factor in de afweging moet worden opgenomen. Hij oppert dat alles getoetst dient aan het bewuste handvest, waarin ook de taxiregeling is opgenomen.

De heer *Marino Keulen* vindt de discussie absurd. In de 21ste eeuw is zowat elke overheidsdienst die dienstverlening organiseert, uitgerust met een compensatiesysteem. Opnieuw merkt het lid op dat zelfs de NMBS als een van de meest klassieke en gepolitiseerde instellingen, dat principe kon opnemen. De groep die werkelijk klacht neerlegt is altijd klein, stelt hij. Dat is voor de heer Keulen ook niet relevant. Hij vergelijkt het principe met dat van stiptheid die iedereen als topprioriteit kwalificeert. Dat sluit niet uit dat men ook voor de bescherming van de consumenten gevoelig blijft, en dat die in de vorm van een schadevergoeding wordt gegoten voor in het geval de dienstverlening niet wordt geleverd. Dat moet meteen ook de instellingen ertoe aansporen te zorgen dat er geen schadevergoedingen moeten worden uitgekeerd. Ook de heer Keulen erkent dat er omstandigheden van overmacht zijn. Dat kan geen rol spelen in het eisen van een schadevergoeding, net zoals iemand die gratis reist met De Lijn ook nooit een beroep kan doen op die regeling, omdat de gratis service het hele jaar als compensatie geldt.

Het lid merkt vooral op dat het om een instelling gaat die jaarlijks 800 miljoen euro dotatie ontvangt. Dat is percentsgewijs een hele hap uit de Vlaamse begroting. De reiziger annex belastingbetaler mag dan ook verwachten dat bij de overheidsdienst die De Lijn nog altijd is, een schadevergoedingsregeling geldt. De heer Keulen vermeldt nogmaals dat Test-Aankoop als consumentenorganisatie bij uitstek en de Vlaamse Ombudsdienst dezelfde idee koesteren. Hij meent dat andere fracties dan sp.a, met een reputatie te verdedigen inzake consumentenbescherming, het niet durven afschieten maar tegelijk een rist aan redenen en belangrijker geachte zaken aanhalen. Het lid heeft er dan ook weinig vertrouwen in dat een schadevergoedingsregeling een eerlijke kans krijgt. Hij vraagt om een stemming.

De heer *Ward Kennes* wil weten of de hoofdindieners van het voorstel van resolutie een staking als heikracht beschouwt of niet.

De heer *Marino Keulen* verklaart dat een erkende staking die werd aangekondigd niet als heikracht kan worden beschouwd. Een onaangekondigde staking wel. Op dat ogenblik kan geen beroep gedaan worden op de schadevergoeding, terwijl dat in het eerste geval wel kan.

De heer *Ward Kennes* is van oordeel dat er in Vlaanderen amper wilde stakingen zijn bij De Lijn. Hij vraagt zich af in hoeverre men zich in geval van een veroordeling tot schadevergoeding naar aanleiding van een wilde staking niet moet richten tot de wilde stakers om de gederfde verliezen te compenseren.

De heer *Marino Keulen* legt uit dat het lid hem verkeerd heeft begrepen en dat precies wilde stakingen schadevergoeding uitsluiten.

De heer *Jan Roegiers* herhaalt uitdrukkelijk zijn verzoek om het voorstel van resolutie aan te houden en te bespreken samen met de beheersovereenkomst. Hij wil pertinent eerst weten wat er precies in die beheersovereenkomst staat.

De heer *Carl Decaluwe* kan zich niet verzoenen met de idee dat bij een staking de belastingbetaler ook nog daarvoor moet opdraaien. Voorts raadt hij aan alles in de juiste proporties te zien. Hij kan instemmen met het voorstel van de heer Roegiers, maar stelt dat het niet kan opgaan dat een reiziger voor een busrit met tien minuten vertraging en tegen twee euro per ticket, een schadevergoeding kan eisen van bijvoorbeeld vijftig cent, waarvoor dan een heel administratief apparaat moet worden opgezet. Hij wil een grondige analyse om dan eventueel met een andere oplossing te komen.

De heer *Marino Keulen* maakt de bedenking dat elk redelijk voorstel gehypothekerd en geridiculiseerd kan worden met voorbeelden tot in het absurde. Vervolgens concludeert hij uit de houding van de heer Decaluwe dat in zijn visie elke overheidsdienst per definitie ontsnapt aan schadeloosstellingen. Hij verklaart dat de belastingbetaler sowieso al de dupe is van het feit dat hij wel een abonnement betaalt en niet de betaalde dienstverlening krijgt. Daarop krijgt die persoon dan de reactie dat zijn probleem statistisch verwaarloosbaar is. Die houding kan de heer Keulen in de 21ste eeuw niet waarderen. Voor de optie van de heer Roegiers heeft hij respect maar toch vraagt hij om een stemming. De heer Roegiers kan zich, indien gewenst, daarbij onthouden, stelt het lid nog.

Mevrouw *Marleen Van den Eynde* werpt nog op dat de reiziger aan het onderscheid tussen wilde en andere stakingen geen boodschap heeft. Ze stelt dat Open Vld in die zin plots met eigen invullingen van het voorstel van resolutie komt. Het lid vond het een goed idee om het systeem te laten onderzoeken op mogelijkheden en haalbaarheid, maar kan de eigen invullingen niet waarderen. De discussie in die zin moet nog van start gaan, oppert ze. Als Open Vld die invulling blijft doorzetten, neigt het lid naar onthouding.

De heer *Marino Keulen* geeft aan dat hij enkel in replek op vragen vanwege CD&V die invullingen aanbracht. Het feit dat bij overmacht niet betaald wordt, is een algemeen rechtsprincipe, voegt hij ter verduidelijking toe. Hij stelt dat het aan de regering is om het voorstel verder uit te werken en in te vullen, en aan het lid om te beslissen of ze het bij stemming al dan niet steunt. Tot slot vat de heer Keulen samen. Hij is tegen absurde toestanden en profitariaat, maar voor consumentenbescherming. Het staat hem tegen dat De Lijn er zo weigerachtig tegenover staat in de 21ste eeuw.

De heer *Jan Peumans* wijst hem erop dat de spoorwegen zich verplicht zagen tot een schadevergoedingsregeling door een Europese verordening. Bovendien merkt hij op dat van de spoorwegabonnees het gros zijn abonnement terugbetaald krijgt voor tachtig tot honderd percent. Het systeem bij de NMBS maakt het toepassen van het sorrypasconcept zeer gemakkelijk, terwijl dat bij De Lijn niet het geval is, weet de heer Peumans nog. De Lijn heeft ongeveer 40.000 haltes, de NMBS heeft iets meer dan 500 stations. Het lid wil graag beide werksystemen met elkaar vergelijken en een stand van zaken laten opmaken.

De heer *Marino Keulen* verduidelijkt nog dat bij de NMBS meestal het bedrijf betaalt, en in het geval van De Lijn draait doorgaans de belastingbetaler op voor de kosten.

### 3. Stemming

Het voorstel van resolutie betreffende de invoering van een schadevergoedingssysteem bij De Lijn als deze het voorziene vervoer niet aanbiedt, wordt verworpen met 7 stemmen tegen 2 bij 3 onthoudingen.

De heer *Jan Roegiers* geeft als motivatie voor zijn onthouding dat hij het voorstel liever aangehouden had gezien in het vooruitzicht van een bespreking ten gronde bij de behandeling van de beheersovereenkomst van De Lijn.

Jan PEUMANS,  
voorzitter

Karin BROUWERS  
Marleen VAN DEN EYNDE,  
verslaggevers