

V L A A M S P A R L E M E N T



stuk **563** (2009-2010) – Nr. 1
ingediend op 27 mei 2010 (2009-2010)

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

TOELICHTING

Geregeld krijgt De Lijn de vraag van reizigers om een schadevergoeding uit te betalen wanneer zij niet de dienstverlening krijgen die hun werd voorgespiegeld. De algemene reisvoorwaarden van De Lijn voorziet geen recht voor de reiziger op schadevergoeding of een compensatieregeling als het voorzien vervoer niet wordt aangeboden of tekortschiet. Voor treinreizigers bestaat er wel een – weliswaar beperkte – regeling.

De treinreizigers bevinden zich in een consumentenvriendelijkere situatie aangezien zij die mogelijkheid wel verkregen hebben dankzij de Europese verordening 1371/2007/EG die de terugbetalingsvoorwaarden regelt bij grote vertragingen, onregelmatigheden in de dienstverlening en stakingen.

Momenteel is er voor de autobusreiziger niet een dergelijke of soortgelijke regeling. Zowel op het federale niveau alsook op het niveau van de deelstaten bestaat er geen regeling voor de reizigers die gebruikmaken van het aangeboden vervoer door De Lijn. Voor het private gemeenschappelijke vervoer kan men meestal terugvallen op wetgeving ter bescherming van de consument.

Dat echter ook de autobusreizigers die gebruikmaken van het openbaar vervoer, recht zouden moeten hebben op een mogelijkheid tot terugbetaling of schadevergoeding, lijkt uit hoofde van consumentenbescherming evident.

De Europese Commissie heeft in december 2008 al een voorstel van verordening daarover ingediend, dat nog moet worden besproken door het Europees Parlement en de Raad van Transportministers. Zodra dat rond is, moet er ook op het niveau van de lidstaten een invulling gegeven worden aan die verordening. Iedereen weet echter dat we nog jaren mogen wachten op enige vooruitgang, als we onze timing zouden vastpinnen op die van het maken van regelgeving door de EU.

Maar als signaal kan het initiatief van de Europese Commissie wel tellen en het initiatief kan een erkenning inhouden dat er wel degelijk een tekort is aan consumentenbescherming bij het openbaar vervoer.

Ook de Vlaamse Ombudsdienst heeft in zijn jaarverslag 2009 een lans gebroken voor consumentenbescherming bij het openbaar vervoer en beveelt De Lijn aan om na te gaan of er een of ander compensatiesysteem kan worden uitgewerkt, bijvoorbeeld een verlenging van de geldigheidsduur van de abonnementen.

Men mag niet vergeten dat De Lijn een monopoliepositie bekleedt wat inhoudt dat de reiziger niet de keuze heeft om gebruik te maken van een andere aanbieder. De consument zit daardoor in een onderdrukte positie. Hij of zij is dus ook niet bij machte, zoals meestal het geval is bij het leveren van diensten en goederen, om garanties af te dwingen omtrent de levering of om bij gebrek daaraan (bij niet-levering) een compensatie te krijgen of zelfs niet te hoeven betalen.

Bovendien is De Lijn een gesubsidieerd agentschap waardoor elke burger, ook al maakt hij of zij geen gebruik van de aangeboden dienstverlening, toch mee betaalt. Dat de Vlaamse overheid geen compensatie of gedeeltelijke terugbetaling vraagt van de subsidiemiddelen van haar eigen agentschap wanneer dat tekortschiet in zijn dienstverlening, kan een teken zijn van slecht bestuur. Maar dat een reiziger, een betalende consument, die bovenop de subsidie nog eens bijbetaalt, geen recht heeft op compensatie, is al te erg.

Maar er zijn ook andere redenen waarom het invoeren van een compensatiesysteem meer dan evident beleid hoort te zijn.

Uit onderzoek – maar ook uit de jaarlijkse rapporten van de Vlaamse Ombudsman – blijkt dat een van de grootste ergernissen van de reizigers van De Lijn de vertragingen en de afgeschafte lijnen zijn, of het feit dat er gewoonweg niet gestopt werd aan de halte.

De laatste jaren leidde dat tot een stijgend aantal klachten, juist over die zaken, met een nieuw hoogtepunt in 2009 toen De Lijn 10.028 klachten daarover ontving. Een stijging van 11,9% op één jaar tijd. Ook het aantal klachten daarover bij de Vlaamse Ombudsman blijft stijgen, maar bovendien neemt bij de consument het onbegrip toe dat er geen enkel recht is op een compensatie.

Het invoeren van een compensatiesysteem zou ervoor kunnen zorgen dat het aantal klachten daalt maar ook dat er een uitlaatklep is voor het terechte ongenoegen dat men twee keer betaalt om iets niet te krijgen.

Bovendien kan het invoeren van een compensatiesysteem zorgen voor een sensibilisering bij De Lijn – of dat zou toch moeten worden aangegrepen om meer sensibilisering te krijgen – zodat de eigen organisatie zich ervan bewust wordt er niet zomaar onderuit te kunnen.

Qua kostprijs dient het in te voeren systeem niet ingewikkeld of organisatorisch moeilijk toepasbaar te zijn. De Lijn heeft alle gegevens van de abonnementen, en voor de dagpasen of de biljetten kan men een eenvoudig teruggavensysteem via de loketten invoeren.

De extra meerkosten kunnen ook voor een stuk opgevangen worden door andere rechtstreekse en onrechtstreekse kosten die wegvallen. Zo zal het invoeren van een compensatiesysteem er ongetwijfeld voor zorgen dat het aantal klachten bij De Lijn zal dalen maar bovendien zal er een positieve invloed zijn op de soms agressieve en stressvolle sfeer die op de bus aanwezig is. De reizigers hebben immers een efficiënte uitlaatklep.

Om die redenen vragen de indieners dat de Vlaamse overheid ook bij De Lijn een compensatievergoeding invoert in 2010.

Marino KEULEN
Sas VAN ROUVEROIJ
Annick DE RIDDER

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

Het Vlaams Parlement,

- gelet op:
 - 1° de Europese verordening 1371/2007/EG, waarbij er voor de treinreizigers al een compensatieregeling bestaat;
 - 2° het feit dat de Europese Commissie in december 2008 al een voorstel van verordening heeft ingediend om te komen tot een compensatieregeling voor de autobusreiziger;
 - 3° de aanbeveling in het jaarverslag 2009 van de Vlaamse Ombudsman aan De Lijn om na te gaan of er een of ander compensatiesysteem kan worden uitgewerkt;
 - 4° het feit dat de reglementering de consument een bescherming biedt indien men een beroep doet op de private dienstverlener maar dat dat niet van toepassing is op De Lijn;
 - 5° het feit dat De Lijn een monopoliepositie bekleedt;
 - 6° het feit dat De Lijn gesubsidieerd wordt vanuit de Vlaamse overheid;
 - 7° de mogelijkheid dat compensatieregelingen kunnen zorgen voor sensibilisering bij De Lijn;
 - 8° het recht van de gebruiker om op zijn minst niet te hoeven betalen voor niet-geleverde diensten of om gecompenseerd te worden;
- vraagt aan de Vlaamse Regering:
 - 1° het compenseren van de verstoorde dienstregelingen mee op te nemen als nieuwe operationele doelstelling in de nieuwe beheersovereenkomst 2010-2014 van De Lijn;
 - 2° de invoering van een compensatieregeling bij De Lijn in 2010.

Marino KEULEN

Sas VAN ROUVEROIJ

Annick DE RIDDER