

Persbericht Jaarverslag van de ombudsdienst voor de treinreizigers (Ombudsrail)

Brussel, 8 april 2025

In 2024 werd Ombudsrail 4.154 keer gecontacteerd (een stijging van 7,6% ten opzichte van 2023), wat leidde tot een tussenkomst in 2.905 klachten. In totaal werden 3.409 klachten behandeld, inclusief deze uit voorgaande jaren die in 2024 werden afgesloten.

Dit blijkt uit het nieuwste jaarverslag, waarin structurele problemen zoals vertragingen, afschaffingen, de klachtenbehandeling door spoorwegmaatschappijen en een gebrekkige toegankelijkheid centraal staan.

Belangrijkste trends en uitdagingen

- **Meer klachten over vertragingen en gemiste aansluitingen:** Vooral op lijnen zoals Dendermonde-Brussel en Hamont-Brussel zijn de problemen structureel.
- **Administratieve boetes blijven een struikelblok:** Onterechte boetes en gebrekkige communicatie zorgen voor frustratie bij treinreizigers.
- **Nieuwe dienstregeling leidt tot onvrede:** De herstructurering van het treinaanbod heeft in sommige regio's geleid tot langere reistijden en slechtere aansluitingen.
- **Toegankelijkheid blijft een uitdaging:** Personen met beperkte mobiliteit ervaren nog steeds te veel obstakels op het gebied van assistentie en infrastructuur.

Oproep tot structurele verbeteringen

Ombudsrail formuleert concrete aanbevelingen aan de spoorwegmaatschappijen en beleidsmakers. "Onze focus blijft op een klantvriendelijker en efficiënter spoorvervoer", zegt Ombudsman Cynthia Van der Linden. "We roepen de NMBS op om de communicatie te verbeteren, eerlijke compensaties te garanderen en een betrouwbare dienstverlening te bieden. Daarnaast vragen we de autoriteiten om ervoor te zorgen dat reizigers gemakkelijk toegang hebben tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, met name bij administratieve boetes."

Het jaarverslag van Ombudsrail is gratis beschikbaar op aanvraag en kan worden geraadpleegd op www.ombudsrail.be.

EINDE PERSBERICHT

Voor meer informatie:

Cynthia Van der Linden

Ombudsman

cynthia.vanderlinden@ombudsrail.be

+32 478 32 11 63