

ADVIES 21/04

INFORMATIE AAN DE REIZIGERS OVER HET TREINVERKEER

(Goedgekeurd via schriftelijke procedure op 29 juni 2021)

1. Inleiding

Dit advies wordt uitgebracht op initiatief van het Comité. Het is vooral gericht aan de NMBS, maar ook aan Infrabel die aan de bron zit van de belangrijkste gegevens die de NMBS gebruikt. Het gaat over de informatie over de treindiensten van het binnenlands verkeer die de NMBS aan de reizigers verstrekt:

- Realtime treinverkeer (punt 2);
- Storingen en de gevolgen daarvan voor het verkeer (punt 3);
- Aanpassingen van de treindiensten door werken aan de spoorweginfrastructuur (punt 4);
- Het gebruik van de talen (punt 5).

Het Comité waardeert de verbeteringen die de voorbije jaren in deze domeinen zijn aangebracht en dankt de NMBS voor de uiteenzetting van haar recente verwezenlijkingen en haar doelstellingen voor de periode 2021-2022 tijdens de videoconferentie op 19 april 2021. Het wenst ook enkele aanbevelingen te doen op basis van zijn ervaring.

2. Realtime informatie over het treinverkeer

2.1. Beoordeling

Realtime informatie over het treinverkeer (vertrek- en aankomsttijden, positie van de treinen op "Train Map", eventuele afschaffingen en vertragingen) wordt verspreid in de stations (schermen, infoschermen, luidsprekers, NMBS-medewerkers), in de treinen (schermen en gesproken aankondigingen door het treinpersoneel), op de NMBS-app en op de NMBS-website.

Het Comité stelt echter vast dat in sommige stations en stopplaatsen en op bepaalde tijdstippen de buitenschermen bij direct zonlicht moeilijk of zelfs niet leesbaar zijn.

2.2. Aanbevelingen

Het Comité raadt de NMBS aan:

- Om ervoor te zorgen dat de informatie op de schermen buiten de gebouwen te allen tijde goed zichtbaar is;
- Om in elk station en in elke stopplaats informatie visueel (schermen) en vocaal te communiceren;
- Om een systeem uit te werken om de reizigers bij aankomst in het station te laten weten aan welke kant van de trein zij zullen kunnen uitstappen. Deze informatie is vooral belangrijk voor blinden en slechtzienden.

Het Comité pleit ook voor het behoud van de gele affiches in de stations en stopplaatsen:

- Op deze affiches staan alle treinen met vertrek: van het begin tot het einde van de dienst, op werkdagen enerzijds, op zaterdagen, zon- en feestdagen anderzijds. Dit is informatie die de andere dragers in het station niet aanbieden;
- Bij een computerstoring van de informatieschermen, bieden deze affiches een back-up die erg nuttig kan zijn.

Ten slotte beveelt het Comité aan om in elk station en in elke stopplaats een kaart van het nationale spoorwegnet uit te hangen, zodat de reizigers kunnen zien waar zij zich bevinden en waar zij heen willen; indien nodig zal de NMBS deze kaart vervangen wanneer zij onleesbaar wordt.

3. Informatie bij treinstoringen

3.1. Beoordeling

(a) Doel van de informatie.

Bij verkeershinder moet de informatie duidelijk, relevant en actueel zijn en, waar nodig, concrete oplossingen aanreiken voor de problemen van de klanten. De informatie moet coherent zijn tussen de verschillende gebruikte dragers en moet (potentiële) reizigers in staat stellen geïnformeerde beslissingen te nemen: hun werkgever of familie inlichten, hun reis behouden of uitstellen, een alternatieve reisweg kiezen (indien mogelijk), enz. Het Comité heeft ook begrip voor de moeilijkheden, en in sommige gevallen de onmogelijkheid, om dergelijke informatie op korte termijn te verstrekken bij incidenten die het verkeer in een station of op een lijn onderbreken.

(b) Relevantie van de informatie.

Momenteel is de informatie in de rubriek "Storingen" op de NMBS-website niet altijd even relevant en/of duidelijk:

- Ofwel omdat de impact van het incident op de treindienst onbeduidend is (een paar minuten vertraging). In dit geval is de informatie in principe overbodig;
- Ofwel omdat de locatie van het incident voor het merendeel van de mensen onduidelijk is, ofwel omdat de beschrijving van het incident te vaag is en niet toelaat de ernst van het incident in te schatten: wat moet men verstaan onder "Obstakel op het spoor" of "Schade aan het spoor"?
- Ofwel omdat de boodschap te beknopt, onduidelijk of tegenstrijdig is. Wat wordt er juist bedoeld met "Treinverkeer verstoord" versus "Treinverkeer ernstig verstoord." of "Treinverkeer onderbroken. Vertragingen en afschaffingen zijn mogelijk. Onbepaalde duur van de storing." of "Het treinverkeer komt geleidelijk aan terug op gang" versus "De treinen rijden opnieuw normaal."?
- Ofwel omdat de (potentiële) reiziger bij een ernstig incident dat een storing van het verkeer met grote vertragingen en afschaffingen van treinen tot gevolg heeft, geen concrete informatie heeft over alternatieve reismogelijkheden of vervangmiddelen (vervangbussen met vermelding van de haltes die worden aangedaan) om zijn bestemming te bereiken.

De bijlage bij dit document bevat enkele voorbeelden van boodschappen die niet erg relevant zijn of waarvan de inhoud aanzienlijk moet worden verbeterd. De meeste van deze voorbeelden dateren van augustus 2020. Het Comité stelt echter vast dat de NMBS sinds begin 2021 ook een geschatte eindtijd van de storing vermeldt, wat vroeger zelden het geval was.

De gevolgen van eenzelfde incident kunnen erg uiteenlopend zijn naargelang van de tijd en de plaats waar het zich voordoet. Zo zullen de gevolgen bij een trein in nood tussen Etterbeek en Ottignies op een werkdag rond 17.00 uur zwaarder doorwegen dan die welke bij een incident op een zondag rond 9.00 uur zouden worden waargenomen. In het tweede geval zal de weerslag op de stiptheid van andere treinen een pak kleiner zijn, zodat het incident misschien niet eens wordt gemeld.

Er moet worden opgemerkt dat informatie over "kleine" storingen nuttig kan zijn voor de treinbegeleiders en de onderstationschefs om beslissingen voor te bereiden of te anticiperen op vragen van reizigers in een trein die vertraging heeft of deze waarschijnlijk zal oplopen, om aansluitingen te garanderen, met name met de laatste treinen van de dag en naar bestemmingen met minder frequente bediening.

3.2. Aanbevelingen

(a) Het Comité beveelt aan dat de NMBS de informatie toespitst op incidenten die ernstige storingen veroorzaken (te definiëren, bv. vertragingen van meer dan 20 minuten en/of afschaffing van treinen en verbreking van aansluitingen). Deze informatie moet de lijst van de huidige incidenten bevatten en een kaart van het net waarop de locatie van incidenten met pictogrammen wordt weergegeven. Door op een van deze pictogrammen of op een item in de lijst met incidenten te klikken, ziet de reiziger de volgende informatie verschijnen:

- Het tijdstip van het voorval, de aard, de precieze locatie van het incident en de vermoedelijke eindtijd;
- De geïmpacteerde treinverbindingen;
- De maatregelen die met betrekking tot de treindienst worden genomen: de treinen die blijven rijden en de vervangtreinen, de treinen met vertraging, de afgeschafte treinen (op welke baanvakken) of omgeleide treinen (via welke reiswegen en met de waarschijnlijke gevolgen voor de reistijd), de vervangbussen en andere alternatieve middelen;
- Advies aan de klant, meer bepaald de mogelijkheid om een alternatieve reisweg te nemen.

Deze informatie moet regelmatig worden bijgewerkt. Indien er na de afwikkeling van het incident of de storing nog steeds aanzienlijke vertragingen optreden of er treinen worden afgeschaft, moeten deze worden vermeld (bv. door te verwijzen naar de reisplanner) samen met eventuele voorgestelde oplossingen, zeker voor de laatste treinen van de dag. Het bericht "Vertragingen en afschaffingen blijven mogelijk" is vaag en kan verwarrend zijn, vooral op het einde van de dag.

Op dit gebied beveelt het Comité ook aan om toe te zien op de naleving van de "Richtlijnen voor Toegankelijkheid van Webcontent / Règles d'Accessibilité pour les Contenus Web" (Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.1).

(b) Informatie in de stations en treinen voor reizigers die rechtstreeks door het incident worden getroffen, is van cruciaal belang. Bij incidenten van lange duur (meer dan 20-30 minuten) moet de informatie zijn toegespitst op de maatregelen die worden genomen om deze reizigers zo goed mogelijk bij te staan (de evacuatie van reizigers uit gestrande treinen, de terbeschikkingstelling van vervangbussen of taxi's met vermelding van het vermoedelijke tijdstip en de plaats van vertrek).

Speciale aandacht van het personeel is nodig om personen met beperkte mobiliteit bij te staan, vooral blinden die zich op onbekend terrein bevinden.

- (c) Extreme weersomstandigheden. Tijdens de videoconferentie van 19 april 2021 (slide blz. 23) heeft de NMBS vermeld dat zij de reizigers op voorhand informeert over de mogelijke gevolgen voor het treinverkeer. De vermelding "Storingen zijn mogelijk." is erg algemeen. Zelfs bij een "normale" toestand kunnen zich incidenten voordoen die het treinverkeer verstoren. Het Comité is van mening dat deze waarschuwing met de nodige omzichtigheid en in echt uitzonderlijke situaties moet worden gebruikt: wanneer verkeershinder onvermijdelijk lijkt of zich op meerdere plaatsen op het net voordoet, wanneer er zekerheid bestaat over de nadering van een storm of wanneer er zware sneeuwval op komst is.
- (d) Bij de aanrijding van een persoon en bij andere incidenten langs het spoor duren de onderbrekingen van het verkeer over het algemeen meerdere uren (tot 6 uur tussen Brussel-Zuid en Eigenbrakel op 1 maart 2021, zoals vermeld in punt 7 van de bijlage bij dit document, waarbij nog de tijd moet worden geteld die nodig is om de treinen weer normaal te laten rijden!). Het Comité benadrukt nogmaals het belang van het sluiten van een protocol tussen de NMBS, Infrabel, de politiediensten en het Parket. Dit protocol moet de samenwerkingsbeginselen en de verantwoordelijkheden van elke partij vastleggen, de werkmethoden op het gehele net standaardiseren en voorzien in een evaluatie van het beheer van de belangrijkste incidenten, zodat het verkeer snel (althans gedeeltelijk) kan worden hervat.

4. Aanpassingen van de treindienst door infrastructuurwerken

4.1. Beoordeling

Wanneer er grote infrastructuurwerken gepland staan, hebben deze vaak aanpassingen van de treindienst tot gevolg, waarvan de aangepaste dienstregeling enkele dagen op voorhand beschikbaar zijn in de NMBS-reisplanner.

De informatie op de NMBS-website omvat:

- a) Een rubriek "Werken en aanpassingen dienstregeling", opgesplitst in twee subrubrieken:
- De subrubriek "Nieuws" voor de werken die aan de gang zijn en/of de komende weken gepland staan;
 - De subrubriek "Werken op lange termijn", voor werken die verschillende maanden duren (bv. de GEN-werken tussen Brussel en Ottignies). In deze subrubriek worden ook twee lijnen vermeld (Bergen - Quévy en Oudenaarde - Ronse) waarop het verkeer enkele dagen per jaar tussen 9.00 en 15.00 uur voor onderhoudswerken wordt onderbroken.
- b) Een rubriek "Storingen en werken in uitvoering", waarvan het deel "Werken" een lijst geeft van de verbindingen/baanvakken waar er de komende weken werken in uitvoering zijn en/of gepland staan, alsook de lijsten van de "werken in uitvoering en geplande werkzaamheden per week".

De doorlichting van deze informatie, die op 24 mei 2021 op de NMBS-website is verschenen, leidt tot de volgende vaststellingen:

- a) De verstrekte informatie is relevant. De data, treinen en betrokken treindiensten zijn duidelijk aangegeven, de reisplanner toont de aangepaste dienstregeling voor de trein, en de dienstregeling en haltes van de vervangbussen worden vermeld.

b) Het Comité constateert echter ook een aantal tekortkomingen of onnauwkeurigheden, zoals bijvoorbeeld:

- In de rubriek "Werken op lange termijn" is de informatie over de vervanging van treinen door bussen op de lijn Bergen - Quévy niet actueel: de datum van 17 juni wordt niet vermeld (hoewel de reisplanner er wel rekening mee houdt);
- In dezelfde rubriek worden de GEN-werken tussen Brussel en Nijvel niet vermeld. In scenario 3 van de GEN-werken tussen Brussel en Ottignies, vermeldt de NMBS voor de IC-treinen Brussel-Zuid - Dinant: "Deze treinen rijden niet verder dan Ottignies. Jullie kunnen overstappen in Ottignies om verder te reizen.". Deze tekst is onduidelijk. De eerste zin moet op zijn minst als volgt worden aangepast: "Deze treinen rijden niet tussen Brussel-Zuid en Ottignies.";
- De rubriek "Werken" bevat 34 items. De lijsten van werkzaamheden per week (24 tot 30 mei, 31 mei tot 6 juni, 7 tot 13 juni, enz.) zijn "geknipt en geplakt" van de basislijst en bevatten dezelfde items. Zo bevat de lijst met werken voor de week van 7 tot 13 juni 26 items die betrekking hebben op gedane werken die tussen 24 mei en 6 juni zijn voltooid;
- Voor een goed begrip van deze lijsten is een goede kennis van de geografie van de spoorwegen vereist en de aanwezigheid van een kaart van het spoorwegnet zou dit vergemakkelijken.

4.2. Aanbevelingen

(a) Om de leesbaarheid van de informatie op de NMBS-website te verbeteren, beveelt het Comité aan om:

- Deze rubriek de titel "Travaux avec adaptation d'horaires/Werken met aangepaste dienstregeling" te geven en een kaart van het spoorwegnet te publiceren met de pictogrammen "Werken" op de desbetreffende locaties en baanvakken waar die dag en de komende x (te bepalen) dagen werken in uitvoering zijn (naar het voorbeeld van de CFF);
- Door een datum te kiezen en aan te klikken, ziet de reiziger de kaart van het spoorwegnet met de "Werken"-pictogrammen op de betrokken locaties/baanvakken op de gekozen datum;
- Door op een pictogram te klikken verschijnen de naam van het betrokken baanvak, de aard, de data en/of de periode van de geplande werken, alsook alle informatie over de aanpassing van de treindienst, de verwijzing naar de reisplanner om de aangepaste dienstregeling te raadplegen of de vermelding van de datum waarop deze beschikbaar zal zijn. De momenteel verstrekte informatie over de aanpassing van de treindienst en over vervangbussen is relevant en gedetailleerd. Geen pictogram betekent dat er voor de gekozen dag geen werken met aanpassing van de treindienst staan gepland.
- De huidige lijst met baanvakken waar werken in uitvoering zijn actueel te houden en erop toe te zien om deze wekelijks bij te werken en informatie over langlopende werken te blijven publiceren.

(b) Dienstregeling en haltes van de vervangbussen moeten ter plaatse duidelijk worden aangegeven en er moet bewegwijzering van de hoofdingangen van het station naar de bushaltes aanwezig zijn. In deze dienstregeling moet niet enkel de vertrektijd van de bus zijn vermeld, maar ook de aankomsttijden op de plaats van bestemming.

(c) In haar presentatie van 19 april 2021 (slides blz. 34 en 35) plant de NMBS bijkomende kanalen om de reizigers gericht te waarschuwen voor komende spoorwerken die een impact zullen hebben op hun trein:

- Via gesproken aankondigingen op het perron wanneer de trein het station binnenrijdt op een getroffen verbinding;
- Via de informatieschermen in de treinen (Desiro, en later M7) die op de getroffen verbinding rijden;
- Per mail op basis van verkoopgegevens en het "gedrag" van klanten die de website bezoeken.

Het Comité is er niet van overtuigd dat het zinvol is in stations systematisch te waarschuwen voor de gevolgen van komende werken voor elke trein. Dergelijke berichten kunnen reizigers verontrusten op dagen waarop het verkeer normaal is (hebben zij begrepen dat de informatie betrekking heeft op een andere dag?). Gelet op het tempo waarmee de werken die van invloed zijn op de treindienst worden uitgevoerd, zullen deze aankondigingen in de grote stations de informatie exponentieel doen toenemen met het risico dat essentiële boodschappen daarbij raken ondergesneeuwd. Bovendien is informatie over geplande werken al beschikbaar op schermen in de stations. Anderzijds zou dergelijke informatie op de schermen in de treinen nuttig kunnen zijn. Gerichte informatie per e-mail over de gevolgen van werken die op til zijn, kan interessant zijn voor houders van een Trajectabonnement of een FlexAbo, aangezien zij vaak dezelfde reisweg nemen. Maar in overige gevallen lijken ze overbodig en dreigen ze de inbox van sommige mensen te overspoelen. Onthoud dat "een overdaad aan informatie schaadt".

5. Gebruik van de talen

De NMBS is onderworpen aan de wetgeving op het gebruik van de talen. Artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (gecoördineerde versie) stipuleert: *"De autonome overheidsbedrijven, alsmede hun dochterondernemingen die zij betrekken bij de uitvoering van hun taken van openbare dienst en waarin het belang van de overheid in het kapitaal meer dan 50 % bedraagt, zijn onderworpen aan de bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966."*

De NMBS leeft deze wetgeving na in haar mededelingen op de treinen, in de stations en in haar relaties met de reizigers in het algemeen. Het maatschappelijk leven is sinds 1966 ingrijpend veranderd, want tegenwoordig wil iedereen zo snel mogelijk correcte en begrijpelijke informatie ontvangen. Bovendien is het nationale spoorwegnet strategisch gelegen op het kruispunt van Noordwest-Europa en ontvangt het reizigers uit alle windstreken. In de context van "klant is koning" is goede schriftelijke en vocale communicatie, aangevuld met een oordeelkundig gebruik van pictogrammen, van cruciaal belang, ongeacht de moedertaal of de herkomst van de reiziger.

Het Comité is daarom van oordeel dat de verplichtingen die de wetgeving op het gebruik van de talen aan de NMBS in haar mededelingen aan klanten oplegt, moeten worden versoepeld.

Een advies van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht voorziet momenteel in een uitzondering: op voorwaarde dat de drie landstalen worden gebruikt, mag de NMBS andere talen gebruiken indien dat nodig is voor het transitovervoer van internationale reizigers (internationale treinen en treinen naar Brussels Airport). Maar deze uitzondering volstaat niet langer.

Het Comité stelt dan ook voor om aan artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 de volgende zinnen toe te voegen: *"Wat de relaties met het publiek betreft, is het de NMBS evenwel toegestaan bijkomend andere talen te gebruiken bovenop die welke door de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken worden opgelegd. Dit wordt gedaan ten behoeve van de reizigers en hun bestemmingen en om tegemoet te komen aan hun noden. Gelet op de aard van de vervoersactiviteit vormen reizigers namelijk een heterogene doelgroep en hebben zij altijd en overal recht op volledige en duidelijke informatie."* Het is aan de NMBS om deze beginselen zo goed als mogelijk in de praktijk te brengen.

6. Besluit

Informatie is onontbeerlijk in normale situaties, bij storingen en bij werken. Het Comité heeft waardering voor de verbeteringen die de NMBS de afgelopen jaren heeft doorgevoerd en voor de verbeteringen die zij in 2021-2022 plant. In dit advies heeft het Comité een aantal aanbevelingen gedaan die deel uitmaken van dit proces van voortdurende verbetering. Het Comité wenst tevens te benadrukken dat, zelfs indien het met de huidige technologieën mogelijk is om snel en automatisch berichten aan te maken, men erop moet letten de klant niet te overstelpen indien hij niet rechtstreeks betrokken is, en dat niet uit het oog mag worden verloren dat een overdaad aan informatie schaadt.

Enkele voorbeelden van onvolledige of niet erg relevante berichten die verschenen in de rubriek "Storingen" op de NMBS-website

- 1. Maandag 17/08/2020, 21:28 uur. "Charleroi-Zuid - Ottignies: schade aan de sporen van Infrabel"**

"Tussen Tilly en Fleurus. Treinverkeer op enkel spoor. Vertragingen zijn mogelijk. Luister naar de aankondigingen, raadpleeg de infoschermen of plan uw reis via de NMBS-app of nmbs.be voor meer info."

Commentaar:

 - *Om welk soort schade gaat het?*
 - *Wat is de reikwijdte van de mogelijke vertragingen?*
 - *Vertragingen zijn altijd mogelijk, ook als het incident niet wordt gemeld.*
 - *Geen enkele vertraging vastgesteld, met name voor de treinen S 4591 en S 4574, die rond de voormelde tijd reden.*

- 2. Maandag 17/08/2020, 20:59 uur. "Booischoot: trein in panne"**

"Tussen Heist-op-den-Berg en Aarschot. Vertragingen blijven mogelijk. De IC-treinen Antwerpen-Centraal - Leuven rijden niet." (...)

Commentaar:

 - *Eerdere berichten werden al gegeven, maar worden hier niet herhaald.*
 - *Bovendien werden de niet-genoemde L-treinen Antwerpen-Centraal - Leuven afgeschaft tussen Heist-op-den-Berg of Aarschot en Leuven, en werden er nog aanzienlijke vertragingen opgetekend tussen Antwerpen en Aarschot.*
 - *Geen informatie over het vermoedelijke eindtijdstip van het incident.*

- 3. Maandag 17/08/2020, 22:18 uur. "St-Ghislain - Blaton: obstakel op het spoor"**

"Treinverkeer onderbroken. Vertragingen en afschaffingen zijn mogelijk. Onbepaalde duur van de onderbreking. Luister naar de aankondigingen, raadpleeg de infoschermen en plan uw reis via de NMBS-app of nmbs.be voor meer info."

Commentaar:

 - *Geen informatie over de aard van het obstakel. Deze informatie zou de reiziger waarschijnlijk in staat hebben gesteld de ernst van het incident in te schatten.*
 - *Als het treinverkeer wordt onderbroken, zijn vertragingen of afschaffingen van treinen een vaststaand feit.*
 - *Geen bijkomende informatie op nmbs.be. Om 22:25 uur werden de voorziene treinen aangekondigd, ofwel met een vertraging ofwel op tijd: IC 921 +20, IC 942 +17, L 4671 +13, IC 943 +0 en L 4693 +0. Er werd geen alternatief busvervoer aangekondigd.*

- *De volgende dag verscheen de volgende informatie over het "vertragingsattest": 921 aangekomen te St-Ghislain + 116 en afgeschaft tussen St-Ghislain en La Louvière; 942 aangekomen te Doornik + 137; 4671 afgeschaft tussen St-Ghislain en Doornik; 943 omgeleid via Leuze en aangekomen te Doornik +27; 4693 afgeschaft.*

4. Dinsdag 18/08/2020, 21:41 uur. "Brussel-Noord - Brussel-Schuman: seinstoring op het net van Infrabel"

"Treinverkeer op enkel spoor. Vertragingen zijn mogelijk. Onbepaalde duur van de storing. Luister naar de aankondigingen, raadpleeg de infoschermen of plan uw reis via de NMBS-app of nmbs.be voor meer info."

Commentaar:

- *Enkel de IC-trein 2120 (+41) en de S-trein 6570 (+14) waren te laat, maar zij legden de reisweg Brussel-Noord - Brussel-Schuman af tussen 21:00 en 21:30 uur, d.w.z. vóór het hierboven genoemde tijdstip.*

5. Donderdag 20/08/2020, 22:43 uur. "Terhulpen: trein in panne"

"Tussen Hoeilaart en Ottignies. Treinverkeer op enkel spoor. Vertragingen en afschaffingen zijn mogelijk. Luister naar de aankondigingen, raadpleeg de infoschermen of plan uw reis via de NMBS-app of nmbs.be voor meer info.". Om 23:11 uur, nieuw bericht: "De treinen rijden weer normaal".

Commentaar:

- *Enkel de S-trein 6531 had een vertraging van 30 minuten tussen Terhulpen en Ottignies. Geen enkele trein afgeschaft.*
- *Het is begrijpelijk dat een dergelijk incident tot aanzienlijke vertragingen en afschaffingen kan leiden als het zich tijdens de spits voordoet. Het bericht van 22.43 uur is in zijn huidige vorm ook verontrustend en zorgwekkend voor reizigers die de laatste treinen van de dag moeten halen.*

6. Dinsdag 25/08/2020, 20:24 uur. "Etterbeek: aanrijding van een persoon"

"Tussen Brussel-Luxemburg en Ottignies. Het treinverkeer is onderbroken. Onbepaalde duur van de onderbreking. U kunt gebruik maken van de bussen en trams van de MIVB."

- Toegevoegd om 21:24 uur: "U kunt gebruik maken van een vervangbus tussen Brussel-Luxemburg en Ottignies."
- Gewijzigd om 21:51 uur: "Het treinverkeer komt geleidelijk aan terug op gang. Vertragingen en afschaffingen blijven mogelijk. U kunt gebruik maken van de bussen en trams van de MIVB."

Commentaar:

- *Het incident vond plaats rond 19:20 uur. Een eerste bericht werd verspreid vóór 20:24 uur, maar wordt hier niet vermeld.*
- *Geen informatie voor reizigers met bestemming Marloie, Rochefort-Jemelle, Libramont, Marbehan, Aarlen en Luxemburg: IC 2120 (laatste trein naar Libramont/Marbehan/Aarlen/Luxemburg) werd afgeschaft en IC 2121 (laatste trein naar Marloie en Rochefort-Jemelle) reed niet tussen Brussel-Zuid en Ottignies.*

- *Geen informatie over de IC's die werden omgeleid tussen Brussel-Noord en Ottignies via Leuven;*
- *Geen informatie over de S-treinen van lijn 26 die de stations Brussel-Schuman, Brussel-Luxemburg, Etterbeek niet hebben bediend en die via Merode werden omgeleid. Bovendien schijnt dit station niet te zijn bediend door deze S-treinen, hoewel het met de metro verbonden is met Brussel-Schuman.*
- *Geen enkele informatie over de dienstregeling en de haltes van de vervangbus tussen Brussel-Luxemburg en Ottignies.*
- *De bussen en trams van de MIVB zijn niet interessant voor reizigers naar Ottignies en verder.*

7. Maandag 01 maart 2021: Eigenbrakel - Brussel Zuid : Politie-interventie.

Bericht om 13:39 uur: "Tussen Eigenbrakel en Brussel-Zuid: treinverkeer onderbroken. Het einde van de storing wordt verwacht tussen 15:00 en 18:00 uur. U kunt een vervangbus nemen. Tussen Brussel-Zuid en Charleroi-Zuid: wij raden u aan om via Bergen te reizen. Luister naar de aankondigingen, raadpleeg de infoschermen en plan uw reis via de NMBS-app of nmbs.be voor meer info.

Commentaar:

- *Geen enkele informatie over de dienstregeling en de haltes die door de vervangbus worden bediend;*
- *Geen informatie over de extra treinen (TRNXXXX) tussen Eigenbrakel en Charleroi-Zuid, die de afgeschafte IC's vervangen;*
- *Geen vermelding van het feit dat IC40xx (Charleroi - Luchthaven) en S9 (Eigenbrakel - Leuven) normaal reden en Etterbeek, Brussel-Luxemburg en Brussel-Schuman bedienden. De mogelijkheid om via Brussel-Schuman te reizen werd echter om 15:06 uur, 4 uur na het incident, meegedeeld, maar zonder vermelding van de te nemen treinen.*

De onderbreking van het treinverkeer duurde bijna 6 uur (van 11:00 tot 17:00 uur) en de aanhoudende gevolgen (voornamelijk afschaffingen van treinen) tot 20/21 uur! De reden was de ontdekking van een lichaam langs de sporen in Vorst-Oost.
