

vzw Reizigersbond:

"Lokettoeslag: NMBS respecteert eigen reizigerscharter niet"

De "persoonlijke assistentietoeslag" voor de aan het loket gekochte internationale treinbiljetten is gewoon een vermomde prijsverhoging, in het raam van een almaar meer onvriendelijke aanpak van de cliënteel. Verkiest preformateur Di Rupo een klantvriendelijk en ambitieus spoorbeleid, gericht op een kwaliteitsvolle openbare dienst, boven "carte blanche" en bonussen aan het spoortoptrio dat de klantenbelangen ondergeschikt maakt aan de bedrijfsbelangen? Imagobeschadigende lokettoeslagen bevestigen automobilisten en lowcostvliegtuigreizigers in hun keuze tegen de trein.

De spreekwoordelijke druppel voor veler ongenoegen is de "persoonlijke assistentietoeslag" van 7 euro bij aankoop van internationale treinbiljetten aan het loket of per telefoon, ongeacht afstand of moeilijkheidsgraad van het bestelde treinbiljet. Al jaren is een sluipend proces aan de gang: in vele stations werd de internationalebiljettenverkoop stopgezet, in de resterende stations werden de "internationale" openingstijden klantvriendelijk verminderd. Ook het aantal geopende loketten binnenland volgde de reizigersgroei niet: alle loketten sluiten almaar vroeger of verdwijnen door stationsgebouwsluiting. De lokettoeslag internationaal komt als de genadeslag. Blijkbaar is de bedoeling de klanten te ontmoedigen om het loketpersoneel ook maar aan te spreken op zijn bestaansreden: verkopen. De NMBS is een overheidsbedrijf dat een openbare dienst verzekert, geen reiskantoor, geen lowcostluchtvaartmaatschappij, dus zijn "dossierkosten" voor een treinbiljet onzin. Bij vele internationale biljetten heeft de klant geen assistentie nodig en is de lokettoeslag "nieuwspraak" voor een ordinaire prijsverhoging zonder tegenprestatie: de loketbediende verkoopt precies het gevraagde. Zij die wel hulp wensen, vinden het net zo logisch dat die in de biljetprijs inbegrepen is als wie een auto in een showroom koopt, beseft dat de kost van de verkoopshandeling in de prijs is inbegrepen. Voor andere biljetten is er wél assistentie nodig, gewoon omdat het internationale tariefsysteem zo ondoorzichtig is dat de modale klant de "beste prijs" vaak zelf niet op het internet vindt of omdat talrijke biljetsoorten niet online te koop zijn. Velen ondervonden het al: online bestellen is geen synoniem voor het vlot vinden van de goedkoopste, meest geschikte of flexibele tariefformule. De klant die door de Europese Unie reist, wordt verplicht om vele biljetten - één per operator - bijeen te sprokkelen, met exorbitante prijzen en ontbrekende waarborgen over aansluitingen onderweg. Het verantwoordelijkheidsbesef van de spoorbedrijven is duidelijk afgenomen.

Met de lokettoeslag respecteert de NMBS eigenlijk de geest van de bij Europese verordening gewaarborgde reizigersrechten niet. De NMBS-brochure "Charter van de reiziger" raadt aan: "Laat u inlichten omtrent de voordelen en voorwaarden van de meest flexibele tariefformules" en "(u heeft) recht op keuze verkoopkanaal". De loket- en telefoontoeslagen ontnemen de klant dit recht op vrije keuze. Wie niet vlot in het internet én in de tarievenjungle de weg vindt, zal het meest betalen voor dezelfde verplaatsing: dit is oneerlijk. Tussen de diverse verkoopkanalen zou er geen prijsverschil mogen bestaan voor hetzelfde biljettype. Eigenlijk zijn bijna alle internationale biljetten gewoon "intra-Europese biljetten" en zou het kostendekkingsprincipe niet mogen spelen.

Rekent de NMBS straks ook voor biljetten binnenland een lokettoeslag? Nadelen: thuis geprinte biljetten binnenland worden noch terugbetaald noch omgeruild, terwijl dit wel nog enigszins kan met aan het loket aangeschafte. Ervaring wijst uit dat vele klanten het persoonlijke loketcontact verkiezen boven het tijdrovend en vaak vruchteloos zoeken naar de beste tariefformule op het anonieme internet, het wachten aan de telefoon van het CallCenter of het "vechten" met de

biljettenautomaat binnenland.

De toenemende klantvriendelijkheid van het spoorbedrijf blijkt ook o.m. uit:

- het tariefbeleid dat diverse interessante tariefformules jarenlang verzwijgt, zoals de 50%-reductiekaart, en nadien afvoert onder het mom van "dit wordt niet verkocht";
- het groeiende gebrek aan stiptheid;
- op de laatste minuut "afgeschafte" of fors ingekorte treinen;
- de vaak ontbrekende auditieve info bij storingen;
- de voor blinden meer omslachtige aanvraagprocedure voor begeleiding, enz.

Over de spoormedewerkers niets dan goeds. De NMBS-structuur daarentegen zegt: "Val ons niet lastig met uw individuele vragen, pas u aan, gebruik het verkoopkanaal dat wij verkiezen en zoek het zelf maar uit".

De drie spoortoplui mogen contractueel op riante bonussen rekenen. Het zou hen sieren om, uit welvoeglijkheid, in deze crisistijd en na Buizingen, aan dit extraatje te verzaken. Tijd voor minister van Overheidsbedrijven Inge Vervotte en haar opvolger om klantvriendelijkheid voorop te stellen in het nieuwe beheerscontract met de NMBS-Groep. In de federale regering Di Rupo I hoort een echte minister van spoorbeleid thuis. De benadering van "autonome" overheidsbedrijven komt de klant noch het spoor ten goede. Met een kruideniersmentaliteit wordt de concurrentieslag met de lowcostvluchten en de auto nooit gewonnen.

Vermis het over Europese verplaatsingen gaat, zou een veeleisend en afdwingbaar Europees reizigerscharter een logische stap zijn. Aan het Belgisch voorzitterschap van de Europese Unie om dit te starten.

Marc Broeckaert, Firmin Criel, Luc Desmedt en Johan De Mol ijveren, op vrijwillige basis, al decennia voor beter openbaar vervoer voor meer mensen.
www.reizigersbond.be reizigersbond@telenet.be