

**Lancering van het Flex Abonnement van de NMBS  
(Versie V2 van 11-07-2022)**

Goedgekeurd via de schriftelijke procedure op 25 juli 2022

## **1. Inleiding**

Op 30 juni 2022 heeft de NMBS het Raadgevend Comité van de Treinreizigers gevraagd een advies uit te brengen over de lancering van het Flex Abonnement (Flex Abo), een digitaal product dat in de NMBS-app beschikbaar is en bedoeld is om rekening te houden met nieuwe werkgewoonten en in het bijzonder met de toename van telewerk. De adviesaanvraag ging vergezeld van een document waarin de doelstellingen, functionaliteiten en prijzen van het Flex Abo alsook de resultaten van het proefproject dat in juni 2021 van start ging bij 7 B2B-klienten, worden uiteengezet. In april 2021 had het Comité reeds zijn advies 21/01 over het project Flex Abo en over de start van het proefproject uitgebracht.

## **2. Algemene beoordeling**

Het Comité is van oordeel dat het Flex Abo tegemoetkomt aan de behoeften van veel werknemers (loontrekkenden, zelfstandigen, houders van een vrij beroep) die gemiddeld 2 of 3 dagen per week tussen hun woonplaats en hun werkplek reizen. Dit product is ook geschikt voor klienten die, om niet-beroepsredenen, de trein vaak op hetzelfde traject gebruiken.

De 4 aangeboden producten van het "Flex Abonnement" zijn:

- Flex 120 en Flex 80 : 120 en 80 te valideren reisdagen over een periode van maximaal 1 jaar
- Flex 10 en Flex 6: 10 en 6 te valideren reisdagen over een periode van maximaal 1 maand

De tariefprincipes en beoogde prijzen zijn logisch, rekening houdend met de gebruiksfrequentie en de huidige prijs van het standaardabonnement en van andere tariefformules.

Het Comité neemt nota van de positieve resultaten van de enquête die in november 2021 bij de gebruikers van het proefproject werd afgenomen en begrijpt dat de instabiliteitsproblemen van de app die tot eind 2021 werden vastgesteld en de problemen van de "My NMBS"-login zijn opgelost.

Ten opzichte van het proefproject dat bij B2B-klienten werd uitgetest, zijn de beschikbare functies in de commerciële versie uitgebreid:

- De mogelijkheid om een MIVB/TEC/De Lijn-abonnement aan het Flex Abo toe te voegen, evenals een parkeertoeslag.
- De mogelijkheid om via een derdebetalerssysteem te werken (gesplitste betaling deel werkgever en deel werknemer).
- De openstelling van het product voor individuele B2C-klienten.
- Volledig en gedeeltelijk geautomatiseerde aftersales-functionaliteiten (omruilen, terugbetalen, fiscale attesten enz.).

Het Comité steunt de lancering van het product Flex Abo zoals voorgesteld door de NMBS.

### 3. Aandachtspunten

Het Comité wenst verduidelijkingen over de volgende operationele aspecten:

- Op welke datum zal het Flex Abo worden gelanceerd?
- De mogelijkheid om een abonnementstoeslag van MIVB, TEC en De Lijn aan het Flex Abo toe te voegen, betekent dat de NMBS met deze maatschappijen overeenkomsten moet sluiten en praktische afspraken moet maken over de verkoop, de activering, de controle en de verdeling van de inkomsten. Zijn deze overeenkomsten al afgerond of worden zij nog besproken? Wat de toegang tot de Brusselse metrostations betreft, hoe zal de opening van de poortjes verlopen? Worden de abonnementstoeslagen per werkelijke reisdag of als een forfaitair bedrag voor één maand of één jaar vastgelegd? Zijn deze prijzen dezelfde als de "supplementen voor regionaal vervoer" die momenteel in het NMBS-tariefoverzicht zijn gepubliceerd of zijn ze verschillend?
- Indien een reiziger opteert om één of meerdere toeslagen (MIVB, TEC, De Lijn en/of parkeertoeslag) toe te voegen, zal hij die dan afzonderlijk moeten activeren (met de mogelijkheid om ze op bepaalde reisdagen niet te activeren indien hij er geen gebruik van wenst te maken) of zullen ze automatisch en systematisch geactiveerd worden bij activatie van het Flex Abo?
- Het Comité begrijpt dat de parkeertoeslag betrekking heeft op stationsparkeerplaatsen voor auto's en beveiligde fietsenstallingen.
- Waarborgt de aan een Flex Abo toegevoegde parkeertoeslag de toegang tot een parkeerplaats voor alle betrokken voertuigen (auto's, fietsen, bromfietsen, enz.)?
- Welke voorzieningen treft de NMBS voor reizigers die 's nachts werken en daarom de heenreis op dag A 's avonds en de terugreis op dag A+1 's ochtends maken?
- Wat zijn de terugbetalingsmodaliteiten van een Flex Abo met een geldigheidsduur van 1 jaar als de reiziger het om welke reden dan ook, wenst op te zeggen?
- Welke voorzieningen treft de NMBS als er geen verbinding (of een verbindingprobleem) met de server is waardoor de activering van een reisdag wordt verhinderd? Zijn er tijdens het proefproject dergelijke problemen vastgesteld?

Het Comité zou ook graag op de hoogte worden gehouden van het verloop van de verkoop van de 4 Flex Abo-producten en van de standaardabonnementen, met name bij adviesaanvragen over tariefaanpassingen.

-----