

## ADVIES 21/03

### MOGELIJK RESERVERINGSSYSTEEM VOOR DE TREINEN VAN DE NMBS

(Goedgekeurd via schriftelijke procedure op 06 mei 2021)

In zijn brief van 14 april 2021, gericht aan de voorzitter van het Raadgevend Comité van de Treinreizigers, deelt de minister van Mobiliteit Georges Gilkinet aan het Comité mee dat hij de FOD Mobiliteit en Vervoer heeft belast met een studie met betrekking tot een mogelijk toekomstig reserveringssysteem voor de treinen van de NMBS, en vraagt hij het Comité om een dringend advies over het principe van de invoering van een dergelijk reserveringssysteem.

#### 1. Facultatieve of verplichte reservering en betrokken treinen in binnenlands verkeer

##### 1.1. Facultatieve of verplichte reservering

In de buurlanden kunnen zitplaatsen in het binnenlandse verkeer als volgt worden gereserveerd: (bronnen: websites van de betrokken spoorwegondernemingen):

- De **NS** bieden geen mogelijkheid aan om op hun treinen van de binnenlandse dienst (Intercity Direct (HSL), Intercity en Sprinter) een zitplaats te reserveren. Ze beschikken echter wel over een "Treinwijzer" in de NS-app, waar de reiziger de verwachte bezettingsgraad per trein kan nagaan en zijn reis kan aanmelden.
- De **ÖBB**. Op langeafstandstreinen (RJX, RJ, ICE, EC, IC) kan de reiziger een zitplaats reserveren tegen een toeslag van 3,00 euro per traject, bovenop zijn vervoerbewijs. Hij koopt een persoonlijke "Platzkarte" voor de gekozen trein op de gekozen datum. Hij kan deze kopen wanneer hij zijn vervoerbewijs koopt of op een ander tijdstip.
- De **SBB/CFF**. Individuele zitplaatsen kunnen op de meeste InterCity-treinen (IC en ICN) worden gereserveerd en kosten 5,00 CHF per zitplaats. De SBB/CFF wijzen er echter op dat in geval van kortstondige wijzigingen van het rollend materieel, reserveringen hun geldigheid kunnen verliezen, en dat de reiziger kan worden terugbetaald, op voorwaarde dat het schriftelijk bewijs van het begeleidend personeel wordt voorgelegd.
- De **DB**. Op langeafstandstreinen (ICE, IC, EC) kunnen zitplaatsen worden gereserveerd. De reservering kan samen met het ticket of afzonderlijk worden gekocht. Deze kost 4,00 euro in 2e klas; in 1e klas kost deze 5,30 euro als deze los van het ticket wordt gekocht (deze is gratis als erom wordt gevraagd bij de aankoop van het ticket voor 1e klas).
- De **SNCF**. Reserveren is verplicht voor TGV-treinen en voor Intercité-treinen op bepaalde lijnen. Op andere lijnen is reserveren voor Intercité-treinen niet verplicht, maar wordt wel aanbevolen. De prijs van de verplichte reservering is inbegrepen in de prijs van het ticket. De SNCF maakt ook gebruik van verplichte reservering om haar inkomsten en treincapaciteit te optimaliseren ("yield management").

Van de bovengenoemde ondernemingen heeft alleen de SNCF een verplicht reserveringssysteem, maar dit geldt alleen voor de TGV's en Intercités, die in geen enkel opzicht vergelijkbaar zijn met de treinen van de NMBS in het binnenlandse verkeer. De andere spoorwegondernemingen werken met een facultatief reserveringssysteem tegen betaling, maar alleen voor langeafstandstreinen. De NS beschikken niet over een reserveringssysteem voor hun treinen van de binnenlandse dienst.

Bij de NMBS bestaat de reservering van zitplaatsen in de binnenlandse dienst al tientallen jaren niet meer, behalve voor groepen vanaf 15 personen, en reservering maakt dan ook geen deel uit van de huidige spoorwegcultuur en -gewoonten.

## **1.2. Betrokken treinen**

Voor zover er in het binnenlandse verkeer sprake van is, betreft de reservering alleen langeafstandstreinen. Lokale en voorstedelijke treinen zijn uitgesloten.

## **2. Voor- en nadelen**

Een reserveringssysteem moet de reizigers ten goede komen en moet de NMBS in staat stellen de treindienst doeltreffender te beheren dan zonder reservering.

### **2.1. Voor- en nadelen voor de reiziger**

Reserveringen garanderen de reizigers een zitplaats op drukke treinen, voor zover reizigers zonder reservering instemmen met het afstaan van de zitplaatsen die zij onrechtmatig zouden innemen.

**Maar** er zijn ook verschillende nadelen verbonden aan facultatieve of verplichte reservering:

- Rekening houdend met de in het binnenlandse verkeer gebruikte vervoerbewijzen (abonnementen, 10-rittenkaarten, ...) zal de reservering in het algemeen op een afzonderlijke drager moeten worden vermeld. Indien de reiziger een ticket gebruikt (enkele reis of heen en terug, met of zonder korting), zou de reservering op het ticket kunnen worden afgedrukt, maar de afgifte hiervan zal veel meer tijd in beslag nemen, vooral aan loketten en automaten, omdat de reiziger ook de trein(en) moet kiezen die hij wil nemen;
- Reserveringen moeten online kunnen worden gemaakt, anders bestaat het risico van lange wachtrijen aan loketten en automaten, maar dit maakt het ook moeilijker toegankelijk voor occasionele reizigers of reizigers die niet vertrouwd zijn met computers;
- Naast het tijdverlies, extra geldelijke kosten die overeenkomen met de prijs van de reservering. Het is namelijk niet denkbaar een gratis reserveringssysteem toe te passen: in dat geval zouden veel reizigers geneigd zijn voor eenzelfde reis op verschillende treinen te reserveren, waardoor het systeem onwerkzaam en niet-financierbaar zou worden;
- Een gebrek aan flexibiliteit wanneer de reiziger om diverse redenen zijn vertrek moet vervroegen of uitstellen: hij moet dan zijn reservering wijzigen (soms op het laatste moment!) of ervan afzien;
- Bijkomende problemen in geval van een gemiste aansluiting, een vertraagde of afgeschafte trein en een verminderde samenstelling;
- Een extra drempel voor de reiziger, een rem op spontaan reizen met de trein en een aanmoediging om de auto te gebruiken;
- Een potentiële bron van conflicten tussen reizigers wanneer reizigers zonder reservering niet instemmen met het afstaan van de zitplaatsen die zij onrechtmatig zouden innemen;
- De verplichting om persoonsgegevens te verstrekken en het risico op schending van de privacywet, met name indien de reservering op naam zou zijn.

Bovendien zorgt een verplicht reserveringssysteem voor:

- Een neutralisatie van de positieve effecten van een goede treinfrequentie, een belemmering voor het gebruik van de treinen en voor de vrijheid van verplaatsing in het kader van een openbare dienst;
- Een grotere digitale kloof omdat de toegang er moeilijker door wordt, vooral voor occasionele reizigers;
- Een grotere ongelijkheid, omdat de hogere prijs als gevolg van de reservering een probleem kan vormen voor mensen met een laag inkomen;

- In geval van een groot incident waarbij treinen worden afgeschaft en/of grote vertragingen optreden, wordt een reserveringssysteem onwerkzaam en wordt de verwarring zelfs nog groter.

## **2.2. Voor- en nadelen voor de NMBS**

Geen duidelijk voordeel. De NMBS volgt de bezetting van haar treinen voortdurend op. In geval van herhaaldelijke of voorzienbare overbezetting past zij, voor zover mogelijk, de frequentie en de samenstelling van haar treinen aan (P-treinen, versterking op de belangrijkste toeristische routes bij mooi weer, enz.). Bovendien stelt zij haar reizigers de applicatie MoveSafe ter beschikking, die hen informeert over de verwachte bezettingsgraad en hen zo in staat stelt minder drukke treinen te kiezen.

Voor de NMBS heeft een reserveringssysteem ook verschillende nadelen:

- Bijkomende kosten: computerprogrammeerwerk, de noodzaak om het nummer van de zitplaatsen in het materieel en het nummer van de rijtuigen van elke trein te vermelden, de uitrusting op de perrons, de aanwezigheid van extra personeel, ...;
- Strikte naleving van de geplande treinsamenstelling (aantal en type rijtuigen) en minder flexibiliteit bij de omloop van de treinstellen;
- Langere instaptijden van de reizigers, aangezien zij zich niet noodzakelijk ter hoogte van het rijtuig bevinden waarin zij hun zitplaatsen hebben gereserveerd. En dus ook langere reistijden en het risico op vertragingen;
- Controle op de treinen: verhoogd risico op agressie tegen treinbegeleiders en Securail-agenten, vooral in geval van een verplicht reserveringssysteem. Bovendien zal het huidige personeel niet volstaan om de vervoerbewijzen en reserveringen te controleren.

## **3. Besluit**

Het Comité brengt een negatief advies uit over de invoering van een verplicht of facultatief reserveringssysteem voor de treinen van de NMBS. Het Comité is van mening dat een dergelijk systeem noch de reiziger noch de NMBS ten goede komt, dat het niet relevant is in het kader van de aan de NMBS toevertrouwde opdrachten van openbare dienst, dat het het gebruik van de trein zou ontmoedigen en tot verkwistende uitgaven zou leiden.

Indien de invoering van een reserveringssysteem voor de treinen tot doel heeft de komst van bezoekers naar een bepaalde stad of streek te beperken, kan het Comité in geen geval instemmen met dergelijke praktijken, temeer omdat de reservering verplicht zou moeten zijn. In dat geval is het aan de verzoekers - burgemeesters, provinciegouverneurs, ... - om zelf en op eigen kosten een niet-discriminerend quotasysteem te organiseren (d.w.z. een systeem dat betrekking heeft op alle bezoekers en alle toegang biedende vervoermiddelen en dat dus niet alleen op treinreizigers is gericht), dat onafhankelijk is van de NMBS en dat zij zelf moeten controleren en handhaven.

-----