

ADVIES RGCT 24/02

“Ondersteuning en compensaties bij verstoring treindienst”

Goedgekeurd door plenaire vergadering van “28/06/2024”

1. Context

Tegen 2030 wil de NMBS het aantal reizigers laten toenemen met 30% terwijl het aantal vertraagde en geschrapte treinen toeneemt.

Enkele cijfers om het probleem te duiden:

2019 = stiptheid 90,4% - afgeschafte treinen 29.679

2023 = stiptheid 87,5% - afgeschafte treinen 46.086

De toename van deze treinvertragingen is evenredig met de toename van de hinder voor de reiziger.

De NMBS heeft een verplichting tot betrouwbaarheid. De stiptheid is een conditio sine qua non voor de geloofwaardigheid en voor de reizigersgroei. Het gebrek aan stiptheid ontmoedigt de reiziger en het treingebruik.

De NMBS moet een aanbod hebben dat in de allermeeeste voorzienbare omstandigheden kan worden waargemaakt. De compensaties moeten de uitzondering vormen en moeten in verhouding staan tot de voor de reiziger veroorzaakte schade. De reiziger is immers niet verantwoordelijk voor de vertraging en moet er bijgevolg de bijkomende gevolgen niet van dragen.

Het Raadgevend Comité adviseert over verhoogde betrouwbaarheid van het aanbod, hogere klantvriendelijkheid en betere communicatie naar de reiziger. Het formuleert daarnaast een advies over de compensaties en vooral over welke procedures aan deze compensaties worden verbonden, binnen de grenzen van het netwerk, beheerd door Infrabel.

Het advies gaat in op het belang van stiptheid, de nood aan informatie, ondersteuning van de reiziger bij verstoringen en het recht van de reiziger op compensaties ten gevolge van vertragingen. De verordening (EU) 2021/781 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers vormt daarbij het kader.

2. Zorg voor een verhoogde betrouwbaarheid van de dienstverlening

Reizigers moeten kunnen rekenen op de NMBS en de betrouwbaarheid van het treinaanbod. Stiptheid van de treinen is een belangrijke voorwaarde voor het creëren van een reizigersgroei. De stiptheidscijfers moeten voor het comité ook anders berekend worden zodat ze beter overeenkomen met de ervaringen van de reizigers.

2.1 Maak van betrouwbaarheid een prioriteit

Het RGCT vraagt om prioritair werk te maken van een betere betrouwbaarheid. Het comité stelt vast dat de stiptheid afneemt en het aantal afgeschafte treinen toeneemt. In 2023 bereikte de stiptheid een dieptepunt.

In zijn advies over de Spoorvisie 2040 (RGCT – 22/01) formuleerde het comité al een aantal aanbevelingen aan NMBS, Infrabel en de federale overheid. De belangrijkste aanbevelingen zijn:

- Zorg voor een betere infrastructuurontwikkeling en investeringsplanning om het netwerk te versterken (NMBS en Infrabel);
- Investeer tijdig in rollend materiaal en plan deze investeringen op basis van de vervoersplannen op lange termijn (NMBS);
- Voorzie voldoende stabiele financiële middelen (met name in de vorm van overheidssubsidies) om de investerings- en exploitatiekosten te dekken (federale overheid).

Voor een deel wordt in de nieuwe beheersovereenkomst en het samenhangende investeringsplan, deze aanbevelingen in werking gezet.

2.2 Bereken stiptheidscijfers in functie van de reizigers

Momenteel berekent de NMBS de stiptheid van de treinen. Deze stiptheidscijfers komen niet overeen met de totale vertraging die een reiziger ervaart, zeker niet wanneer deze aansluitingen mist als gevolg van een treinvertraging.

Het RGCT stelt daarom voor om een nieuwe berekeningswijze te gebruiken waarbij de stiptheid voor de reiziger berekend wordt. Hierbij moet naast de stiptheid van de treinen ook rekening gehouden worden met eventuele (gemiste) treinaansluitingen tijdens het volledige traject van de reiziger. Als voorbeeld verwijst het comité naar de berekeningswijze van SBB in Zwitserland¹. SBB houdt zowel rekening met de stiptheid van de treinen als met de aansluitingen, waardoor de stiptheidscijfers ook gemiste aansluitingen bevatten. Ook in Nederland wordt de reizigersstiptheid gemeten en gerapporteerd².

Het RGCT vraagt om deze nieuwe berekeningswijze transparant te communiceren en om alle (ruwe) data publiek toegankelijk te maken.

3. Ondersteun de reizigers bij verstoringen

Gelet op de historiek (zie bijlage 1) en op de verordening (VERORDENING (EU) 2021/782 VAN HET EU-ROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers), die omschrijft hoe deze bijstand en deze schadevergoeding praktisch worden georganiseerd, wenst het comité een advies uit te brengen betreffende het systeem voor de

¹ De SBB beklemtonen de stiptheid van de treinen en van de aansluitingen. De stiptheid van de treinen meet het aandeel van stipte treinen. Een trein wordt beschouwd als stipt indien hij de eindbestemming bereikt met minder dan drie minuten vertraging. De stiptheid van de aansluitingen meet het aandeel van verwezenlijkte aansluitingen. Op deze manier houden de SBB er rekening mee dat sommige reizigers aansluitingen missen omdat een trein minder dan drie minuten vertraging heeft en bijgevolg als stipt wordt beschouwd.

² Zie: https://kpi.prorail.nl/reizigerspunctualiteit_HRN?spec=hrn15&lang=nl

schadevergoeding, voor deze bijstand en voor de verderzetting van de reis in het geval van vertraging.

In geval van verstoringen en vertragingen vindt het comité het belangrijk dat reizigers hun reis zo vlot mogelijk kunnen verderzetten en daartoe proactief de nodige informatie krijgen. In deze paragraaf formuleert het comité hieromtrent aanbevelingen. Daarnaast besteedt het comité extra aandacht aan het wegvallen van de laatste trein van de dag en aansluitingen met andere vervoersmodi.

3.1 Informeer de reiziger proactief bij verstoringen

Bij vertragingen en verstoringen hebben reizigers nood aan informatie om hun reis zo snel en zo vlot mogelijk te kunnen verderzetten. Momenteel is deze informatiedoorstroming vaak onvoldoende. Het comité vraagt om deze informatie op zo veel mogelijk manieren ter beschikking te stellen van de treinreizigers:

- Treinbegeleiders moeten het directe, eerste aanspreekpunt vormen voor treinreizigers. Zij moeten reizigers tijdens de treinrit proactief informeren over de verwachte vertraging, oorzaak van de vertraging, mogelijke alternatieve routes, bijstand bij missen laatste verbinding, ...
- De online tools van de NMBS (website, app ...) moeten zo snel mogelijk accurate informatie bevatten waarmee reizigers hun verdere treinreis kunnen plannen.
- Bij aankomst in stations moeten er NMBS-medewerkers aanwezig zijn die reizigers informatie op maat kunnen geven.
- Bijkomend moet het contactcenter van de NMBS steeds telefonisch toegankelijk zijn voor informatie. Voor een goede dienstverlening vraagt het RGCT dat het contactcenter 24/7 bereikbaar is.

Het comité vraagt met nadruk om extra aandacht te besteden aan de reizigers met een beperkte mobiliteit zodat zij onder alle omstandigheden de begeleiding op maat krijgen, die zij nodig hebben om hun reis verder te zetten.

3.2 Sta het gebruik van alternatieve routes toe

Reizigers zijn er momenteel toe gehouden enkel de kortste of de directe route tussen herkomst en bestemming te gebruiken. Het comité pleit al langer om reizigers ook de toestemming te geven de snelste route te gebruiken, ook als deze route niet de kortste of meest directe is.

Het RGCT adviseert dat reizigers met hun oorspronkelijke treinticket, alle mogelijke routes kunnen gebruiken om hun bestemming te bereiken. Het kan niet de bedoeling zijn om reizigers extra kosten te laten betalen omdat door de verstoring de meest directe reisweg niet meer beschikbaar is.

3.3 Besteed meer aandacht aan de aansluitingen met andere vervoersmodi

Vertragingen en verstoringen zijn extra vervelend voor reizigers die aansluitingen nodig hebben. Het comité formuleert daarom specifieke aanbevelingen voor deze situaties.

3.3.1 Verzeker aansluitingen met het regionaal openbaar vervoer

Voor hun natraject maken reizigers vaak gebruik van het regionale openbaar vervoer (bus, tram, metro). Bij treinvertragingen en -verstoringen worden de aansluitingen met deze modi vaak verbroken, waardoor de totale reistijd van de reizigers sterk oploopt. Het comité benadrukt het belang om zeker bij lichte treinvertragingen de aansluitingen te verzekeren.

Het comité roept op om daartoe de nodige afspraken te maken tussen de NMBS en de regionale openbaarvervoermaatschappijen (De Lijn, TEC en MIVB). Het comité vraagt eveneens om de inhoud van deze protocollen te communiceren aan de reizigers zodat zij op de hoogte zijn van welke wachttijden in welke stations worden gehanteerd, om zo hun overstap beter te plannen. Het comité vraagt een systeem à la Aribus dat treinbestuurder, bus/tram en reizigers informeert over de mogelijke aansluitingen.

3.3.2 Voorzie oplossingen voor reizigers die de aansluiting met de laatste trein missen

Wanneer de reiziger door vertragingen en verstoringen de aansluiting met de laatste trein van de dag mist, heeft dit nog veel ernstigere gevolgen voor de reiziger. Het comité eist dat de NMBS reizigers tot op hun eindbestemming brengt. Bij het afschaffen van de laatste trein of het missen van een aansluiting door vertraging op de laatste trein om op de eindbestemming te geraken, moet de NMBS, conform met de EU-reglementering, een alternatieve oplossing op maat uitwerken zoals een vervang-bus, een gedeeld taxibusje of een individuele taxi, maaltijden, verfrissingen, hotelverblijf,....

Dit vereist dat de reiziger in alle omstandigheden een aanspreekpunt ter beschikking heeft en dit tot minstens 1 uur na het arriveren van de laatste trein. Dit aanspreekpunt is bij voorkeur fysiek aanwezig in het station, maar kan ook een contactcenter zijn dat online of telefonisch te bereiken is. Ook de treinbegeleider kan de gestrande reiziger ondersteunen.

Het aanspreekpunt moet bevoegd zijn om correcte bijstand, ook financieel, te bieden aan de reizigers. Opnieuw benadrukt het comité het belang van het ondersteunen van alle reizigers, met speciale aandacht voor zij die minder mobiel zijn.

Momenteel is in vele gevallen de permanentie van de NMBS niet meer beschikbaar. Zelfs in grote stations fungeren de aanwezige NMBS-medewerkers meestal niet als aanspreekpunt voor de gestrande reizigers. Reizigers moeten in die situaties zelf zorgen voor de “alternatieve oplossing op maat”, zoals hotel, taxi, maaltijden en verfrissingen. In vele gevallen betwist de NMBS nadien de gemaakte kosten door de reizigers. Het comité vindt deze werkwijze niet klantvriendelijk.

3.3.3 Communiqueer over de passagiersrechten bij gebruik van internationale treinen

Reizigers zijn momenteel onvoldoende op de hoogte van hun rechten bij het missen van aansluitingen met internationale treinen als gevolg van vertragingen. Het comité vraagt aan de NMBS om deze rechten actief te communiceren aan de reizigers en de treinbegeleiders en de loketmedewerkers op te leiden zodat zij het correcte advies kunnen geven aan treinreizigers.

Het probleem stelt zich in de situatie waarbij een reiziger een internationale treinreis boekt in één pakket waarbij gebruik wordt gemaakt van treinen van meerdere spoorwegmaatschappijen. Door contractsegmentatie is elke spoorwegmaatschappij enkel verantwoordelijk voor haar deel van het totale traject. Zo kan een vertraging op één deel van de treinreis, leiden tot gemiste aansluitingen op alle volgende delen van de treinreis. Om reizigers te beschermen hebben de spoorwegmaatschappijen hiervoor onderling afspraken gemaakt, maar deze worden onvoldoende gecommuniceerd.

Het RGCT vraagt de NMBS -zolang de contractsegmentatie niet verboden is- om haar internationale klanten actief te communiceren over volgende systemen:

- HOTNAT (Hop On The Next Available Train): dankzij deze regeling kunnen reizigers bij het missen van een aansluiting met een hogesnelheidstrein (HST) door een vertraging of afschaffing van een andere HST, in bepaalde stations en onder enkele voorwaarden, gratis de volgende hogesnelheidstrein nemen.
- AJC (Agreement on Journey Continuation): dit is een akkoord tussen 15 Europese spoorwegondernemingen³ waarbij reizigers tijdens een internationale reis kosteloos de volgende beschikbare trein kunnen nemen als ze de aansluiting missen door een vertraging van de vorige trein. Deze regeling is ook van toepassing als het gaat over een aansluiting met een hogesnelheidstrein door een vertraging van de voorgaande binnenlandse trein (geen HST-trein).

Het RGCT is tevreden dat deze afspraken bestaan. Naast de nood aan communicatie hierover, roept het comité op om de procedures om gebruik te maken van HOTNAT en AJC zo eenvoudig en klantvriendelijk mogelijk te maken. De NMBS moet in dergelijke gevallen de reiziger proactief ondersteunen.

3.3.4 Maak de verbinding met de luchthavens betrouwbaarder

Het RGCT vraagt bijzondere aandacht voor reizigers die door vertragingen en verstoringen de aansluiting met een vliegtuig missen. Binnen een duurzaam mobiliteitsbeleid worden mensen aangemoedigd om meer gebruik te maken van de trein voor verplaatsingen en om kortereafstandsvluchten te vervangen door treinritten. Als dit treingebruik maar ook klassiek treingebruik door vertragingen en verstoringen leidt tot een gemiste vlucht, heeft dit een financiële impact voor de reizigers en dit stelt treingebruik in een slecht daglicht.

Het RGCT vraagt daarom dat de NMBS de betrouwbaarheid van de treinverbinding met de luchthavens zo groot moet mogelijk houden. De NMBS moet de verbinding met luchtvaartmodus effectief door:

- In geval van vertragingen en verstoringen de reizigers te ondersteunen in het vinden van een alternatieve reisroute om tijdig in de luchthaven te arriveren.
- Bij het missen van een vlucht ten gevolge van zware treinvertragingen, inclusief door overmacht, ook de mogelijkheid te voorzien om vliegtickets (onder voorwaarden) terug te betalen, zoals momenteel al in Frankrijk het geval is.
- Treinen die in de luchthaven halteren steeds - ongeacht de vertraging van de trein – de luchthaven laten bedienen zodat reizigers kunnen uitstappen en instappen.

³ Deze 15 spoorwegmaatschappijen zijn: BLS (Zwitserland), CD (Tsjechië), CFL (Luxemburg), DB (Duitsland), DSB (Denemarken), NMBS (België), NS (Nederland), ÖBB (Oostenrijk), Renfe (Spanje), SJ (Zweden), SBB/CFF/FFS (Zwitserland), SNC (Frankrijk), SZ (Slovenië), Trenitalia (Italië), ZSSK (Slowakije).

4. Voorzie compensaties bij treinvertragingen

Het RGCT benadrukt het belang van een betrouwbare dienstverlening en stiptheid. Indien deze niet gehaald worden, hebben reizigers recht op compensatie.

Het openbare dienstcontract 2023-2032 voorziet een compensatieregeling bij vertragingen:

- Langdurige vertragingen: 100% vanaf 60 minuten vertraging;
- Herhaaldelijke vertragingen:
 - De compensatie voor vertragingen van 15 tot 30 minuten (minimaal 20 vertragingen op 6 maanden) werd afgeschaft;
 - De compensatie voor vertragingen van 30 tot 60 minuten (minimaal 10 vertragingen op 6 maanden) wordt beperkt tot abonneementhouders.

Het RGCT formuleert bedenkingen bij deze nieuwe compensatieregeling omdat ze onvoldoende klantgericht is.

4.1 Voorzie compensaties voor alle vertragingen vanaf 15 minuten

Het RGCT gaat niet akkoord met het afschaffen van de compensaties voor vertragingen van 15 tot 30 minuten. Het comité vraagt dat deze terug van kracht worden. Het zijn vooral de dagelijkse reizigers die geconfronteerd worden met herhaaldelijke, korte vertragingen. Deze herhaaldelijke vertragingen kunnen, zeker in een ketenverplaatsing, voor een behoorlijke verliestijd zorgen, die mogelijk in totaal ver boven de 60 minuten uitkomt, de termijn van een volledige compensatie. Het comité vindt dat de dagelijkse reiziger recht heeft op deze compensatie.

Voor de compensaties van 30 tot 60 minuten adviseert het comité dat dit terug wordt uitgebreid tot alle reizigers, zoals het voor 1 januari 2023 het geval was. Zo ontstaat terug een gelijke behandeling van occasionele reizigers en abonneementhouders.

Het behoud van de volledige compensatie bij vertragingen vanaf 60 minuten, vindt het comité positief.

4.2 Vereenvoudig de aanvraag tot compensatie

Het comité vindt het positief dat de reiziger zelf kan kiezen of de betaling van de compensatie cash⁴ gebeurt of via de elektronische portefeuille, waarmee de reiziger alle producten van de NMBS kan aanschaffen.

De huidige procedure om deze compensaties aan te vragen vindt het comité te omslachtig. Het vraagt daarom aan de NMBS om de procedure sterk te vereenvoudigen en hiervoor een niet-fraudegevoelig systeem te ontwikkelen.

De NMBS kan elke houder van een vervoerbewijs ook een vergoeding toekennen die berekend wordt op basis van het stiptheidspercentage. Bij de berekening zou rekening worden gehouden met:

1. de stiptheidscijfers,
2. het traject van het vervoerbewijs en
3. de periode waarop het vervoerbewijs betrekking heeft.

⁴ Cash uitbetalen, is enkel mogelijk voor langdurige vertragingen en niet voor abonneehouders.

Op lange termijn voorziet de NMBS een andere methode. Dit kan bv zijn dat de reizigers hun vervoerbewijs aan een terminal scannen waar ze in/uitstappen (perron, station, in de trein waar ze in/uitstappen). Een geautomatiseerd systeem kent dan de gepaste compensatie toe, zonder verdere actie van de klant⁵.

Deze voorstellen zijn perfect haalbaar maar vergen de plaatsing van terminals (lange termijn)⁶. Het comité ziet echter ook mogelijkheden in het gebruik van gsm-technologie, apps ... omdat deze op kortere termijn kunnen uitgerold worden.

⁵ Let op: op het Nederlandse spoorweginet (NS) checken abonneementhouders in en uit door hun biljet te scannen bij de toegangspoortjes. De compensatie gebeurt echter nog niet automatisch en vereist nog actie van de reiziger.

⁶ Verschillende Britse maatschappijen (Great Western Railway, South Western Railway, Transpennine Express, Southern Rail, Northern Railway, enz.) passen wat zij noemen een Automatic Delay Repay toe: zodra reizigers akkoord gaan met de procedure, worden vertragingen die ze ondervinden automatisch gecompenseerd (vanaf 15 minuten).

Bijlagen

Bij dit advies horen drie bijlagen:

- Historiek van de compensaties bij treinvertraging.
- Hoofdstuk II van de verordening (EU) 2021/781 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers.
- TABEL: Overzicht van de Stiptheid: vertragingen, gemiste aansluitingen, afschaffingen en compensaties.

Bijlage 1: Historiek van de compensatie bij treinvertraging⁷

Een korte historiek over de compensaties kan aanduiden hoe het recht van de reiziger op compensatie steeds meer wordt uitgehouden en de procedure om compensatie te bekomen, steeds moeilijker wordt.

- A. Bij Koninklijk Besluit (via het beheerscontract 2005-2007 van de NMBS, artikel 47) werd op 01/09/2006 een compensatiesysteem voor vertragingen ingevoerd. Dit systeem voorzag een compensatie bij:
- Langdurige vertragingen: 50% van de prijs van het traject vanaf 120 minuten vertraging;
 - Herhaaldelijke vertragingen: 10% van de prijs van het traject, vanaf 15 minuten vertraging, met een minimum van 25 vertragingen gedurende een periode van 6 maanden

Toen was er al een opvallende discrepantie: in de vertragingstatistieken van de NMBS wordt een trein als te laat beschouwd vanaf 6 minuten vertraging. Compensatie was echter pas mogelijk vanaf 15 minuten.

- B. Twee jaar later, op 01/09/2008, werd het compensatiesysteem versoepeld:
- Langdurige vertragingen: 100% van de prijs van het traject vanaf 60 minuten vertraging.
 - Herhaaldelijke vertragingen:
 - Minimaal 20 vertragingen van 15 minuten gedurende een periode van 6 maanden: 25% van de prijs van het traject.
 - Minimaal 10 vertragingen van 30 minuten gedurende een periode van 6 maanden: 50% van de prijs van het traject.

- C. Op 03/12/2009 werd de EU-Verordening.7907-8660⁸ betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer. (03/12/2009)⁸ van kracht. Vanaf dat ogenblik werden de spoorwegondernemingen verplicht om bij vertragingen, gemiste aansluitingen en afschaffingen van treinen, te compenseren.

Deze Europese Verordening voorzag in een verplichte minimale compensatie van 25% van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 60 tot en met 119 minuten en 50% bij een vertraging van 120 minuten of meer.

Verder vermeldde de Verordening de mogelijkheid dat reizigers in het bezit van een abonnement die herhaaldelijk geconfronteerd worden met vertragingen of uitval gedurende de looptijd ervan, om passende schadevergoeding kunnen verzoeken overeenkomstig de voorwaarden van de spoorwegonderneming.

⁷ Deze tekst is een aangepaste versie van gegevens bezorgd door Ombudsrail

⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=celex%3A32007R1371>, artikel 17

- D. In 2012 voorzagen de nieuwe Vervoersvoorwaarden NMBS in de mogelijkheid om een compensatie in contanten te ontvangen bij langdurige vertragingen (vanaf 60 minuten) en herhaaldelijke vertragingen.
2 maanden later, op 01/04/2012 werden de Vervoersvoorwaarden gewijzigd: compensatie in **contanten** wordt uitsluitend toegepast bij **langdurige** vertragingen.
- E. De stiptheid verslechterde nog meer in 2013: stiptheidspercentage 85,6%.
- F. Stakingsdagen brengen ook hun deel aan klachten met zich mee. Reizigers die verstoken zijn van hun trein vragen een Sorry Pass (een geschenkbiljet) of de gratis verlenging van hun abonnement met één dag (per stakingsdag).
Tot **2015** NMBS weigerde deze compensatie resoluut onder het voorwendsel van overmacht.
- G. In 2017 tonen de vervoersvoorwaarden, enige versoepeling. Voor 2017 kregen reizigers die niet de eerste alternatieve trein namen geen compensatie. In 2017 berekent de NMBS de opgelopen vertraging op basis van het aankomstuur van de volgende alternatieve trein ten opzichte van het aankomstuur van de trein die reizigers oorspronkelijk wilden nemen, maar die vertraagd of afgeschaft was.
- H. COVID had een positieve invloed op de stiptheid, want de cijfers voor 2020 en 2021 zijn veruit de beste van de afgelopen jaren. Afgezien van deze twee uitzonderlijke jaren, moet men vaststellen dat de NMBS gefaald heeft, of op zijn minst er niet in slaagt om de regelmaat en de betrouwbaarheid van het spoorverkeer te verbeteren.
- I. In 2022 ontving de NMBS volgens het rapport over de kwaliteit van de dienstverlening 2022 slechts 925 compensatieaanvragen voor herhaaldelijke vertragingen. Dit is extreem weinig.
Hier zijn verschillende redenen voor:
- In de post-COVID-periode heeft telewerk zich ontwikkeld en veralgemeend. Als gevolg daarvan nemen vele pendelaars minder vaak de trein, waardoor het moeilijker wordt om te voldoen aan de minimale vertragingen opgelegd door het compensatiesysteem van de NMBS (= minimaal 20 vertragingen van 15 minuten gedurende een periode van 6 maanden).
 - Sinds juni 2018 voorziet de NMBS bij een spoorstaking een "alternatief vervoersplan". Stakingsdagen leiden zo veel minder tot compensatieaanvragen ingediend dan in het verleden.

Bijlage 2: Hoofdstuk IV (VERORDENING (EU) 2021/782 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers)

Bestaande regeling voor vertragingen, gemiste aansluiting en annulering (EU-richtlijn):

Momenteel kan men voor de afhandeling van vertragingen enkel terugvallen op Hoofdstuk IV (VERORDENING (EU) 2021/782 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers⁹) vermits enerzijds de beheersovereenkomst ernaar verwijst en anderzijds niet alle regels opneemt, communiceert en/of respecteert. Het niet vermelden heeft niet alleen betrekking op terugbetaling of vervoer langs een andere route maar ook op de schadevergoeding en de bijstand.

1. Terugbetaling of vervoer langs een andere route

1. Indien de reiziger bij vertrek of bij een gemiste aansluiting of een annulering redelijkerwijs kan worden verwacht dat de vertraging bij aankomst op de eindbestemming uit hoofde van de vervoer-overeenkomst 60 minuten of meer zal bedragen, biedt de spoorwegonderneming die de vertraagde of geannuleerde dienst exploiteert de reiziger onmiddellijk de keuze tussen een van de volgende opties, en treft zij de nodige regelingen:
 - a) **terugbetaling van de volledige kostprijs van het vervoerbewijs;**
 - b) **voortzetting van de reis of vervoer langs een andere route naar de eindbestemming bij de vroegste gelegenheid en onder vergelijkbare vervoersomstandigheden;**
 - c) **voortzetting van de reis of vervoer langs een andere route naar de eindbestemming op een latere datum.**
2. Indien met het oog op de toepassing van lid 1, punten b) en c), vergelijkbaar vervoer langs een andere route wordt verricht door dezelfde spoorwegonderneming of een andere onderneming daartoe opdracht krijgt, mag dat **niet tot extra kosten voor de reiziger leiden.**
3. Onverminderd lid 2 kan de spoorwegonderneming de reiziger op zijn verzoek toestaan overeenkomsten te sluiten met andere aanbieders van vervoerdiensten die hem in staat stellen onder vergelijkbare omstandigheden de eindbestemming te bereiken, in welk geval de spoorwegonderneming de door de reiziger gemaakte kosten terugbetaalt.
De spoorwegonderneming betaalt de door de reiziger gemaakte noodzakelijke, passende en redelijke kosten terug.
4. Aanbieders van vervoerdiensten langs een andere route bieden personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit een vergelijkbaar niveau van bijstand en toegankelijkheid bij het aanbieden van een alternatieve dienst.
5. De in lid 1, punt a), en in lid 3 bis bedoelde terugbetalingen worden gedaan binnen 30 dagen na ontvangst van de aanvraag.

⁹ Deze verordening vervangt Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer

6. De Commissie stelt uiterlijk op 7 juni 2023 een uitvoeringshandeling vast betreffende de opstelling van een gemeenschappelijk formulier voor terugbetalingsaanvragen uit hoofde van deze verordening.
7. Reizigers hebben het recht hun aanvragen via het in lid 6 bedoelde gemeenschappelijk formulier in te dienen.

2. De schadevergoeding

De reiziger heeft recht op een vergoeding voor een vertraging van de spoorwegonderneming bij een vertraging tussen de plaatsen van vertrek en de eindbestemming die zijn vermeld op het vervoerbewijs of het doorgaand ticket, waarvan de kostprijs niet is terugbetaald overeenkomstig artikel 18. De minimumvergoeding voor vertragingen zijn als volgt:

- a) 25 % van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 60 tot en met 119 minuten;
- b) 50 % van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 120 minuten of meer.

Dit is ook van toepassing op reizigers die in het bezit zijn van **een reispas of een abonnement**. Indien die reizigers herhaaldelijk geconfronteerd worden met vertragingen of annuleringen tijdens de geldigheidsduur van de reispas of het abonnement, hebben zij recht op een passende vergoeding overeenkomstig de vergoedingsregelingen van de spoorwegonderneming. Deze regelingen vermelden de criteria om vertragingen te bepalen en de vergoeding te berekenen. Indien tijdens de geldigheidsduur van de reispas of het abonnement herhaaldelijk vertragingen van minder dan 60 minuten voorkomen, mogen deze vertragingen worden samengeteld en mogen de reizigers worden vergoed overeenkomstig de vergoedingsregelingen van de spoorwegonderneming.

De vertragingsvergoeding wordt berekend in verhouding tot de **volledige prijs** die de reiziger daadwerkelijk voor de verstraagde dienst betaalde.

De lidstaten kunnen van spoorwegondernemingen eisen dat zij vergoedingsaanvragen via specifieke communicatiemiddelen aanvaarden.

De vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs wordt betaald binnen een maand na de indiening van de vergoedingsaanvraag. De vergoeding kan in tegoedbonnen en/of andere diensten worden uitbetaald indien de voorwaarden flexibel zijn, met name wat betreft de geldigheidsduur en de bestemming. De vergoeding wordt op verzoek van de reiziger uitbetaald in geld.

3. Bijstand

Een erg belangrijk onderdeel wordt gevormd door de bijstand (*Artikel 20*)

1. In geval van vertraging bij aankomst of vertrek of annulering van een dienst worden de reizigers door de spoorwegonderneming of door de stationsbeheerder op de hoogte gehouden van de situatie en van de verwachte vertrektijd en de verwachte aankomsttijd van de dienst of de vervangende dienst, zodra die informatie beschikbaar is. Indien verkopers van vervoerbewijzen en touroperators over die informatie beschikken, verstrekken zij die ook aan de reiziger.

2. Indien de in lid 1 bedoelde vertraging 60 minuten of meer bedraagt of de dienst wordt geannuleerd, biedt de spoorwegonderneming die de vertraagde of geannuleerde dienst exploiteert de reiziger tevens gratis het volgende:

- a) Maaltijden en verfrissingen die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd, indien ze aan boord van de trein of op het station beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden aangeleverd, rekening houdende met criteria zoals de afstand tot de leverancier, de voor de levering benodigde tijd en de kostprijs;
- b) Hotel- of ander verblijf en vervoer tussen het spoorwegstation en de verblijfplaats in gevallen waarin een verblijf van een of meer nachten noodzakelijk wordt of een bijkomend verblijf noodzakelijk wordt, waar en wanneer zulks fysiek mogelijk is. In gevallen waarin een dergelijk verblijf noodzakelijk wordt als gevolg van de in artikel 19, lid 10, bedoelde omstandigheden, kan de spoorwegonderneming de duur van het verblijf beperken tot maximaal drie nachten. Waar mogelijk wordt rekening gehouden met de toegangseisen van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit en met de behoeften van hulphonden.

Bijlage 3: Stiptheid: vertragingen, gemiste aansluitingen, afschaffingen en compensaties (2006-2023)

De onderstaande tabel toont een groeiend probleem. Daarbij gaat het enkel om treinvertragingen en afgeschafte treinen terwijl om dit correct te benaderen het om de stiptheid van de gehele verplaatsing in functie van de reiziger zou moeten gaan. Deze cijfers verdienen minstens ook een vermelding.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Stiptheidspercentage zonder neutralisatie	90,3%	89,2%	90,2%	88,9%	85,7%	87,0%	87,2%	85,6%	88,2%	90,9%	89,2%	88,3%	87,2%	90,4%	93,8%	92,6%	89,2%	87,5 %
Aantal afgeschafte treinen	8801	15849	14288	21556	25192	22154	18969	20580	30508	20947	38041	19272	26626	29679	23225	34266	44079	46086
Aantal klachten over stiptheid	842	1575	1808	1860	3179	2780	1144	875	417	623	610	558	431	559	461	145	796	931
Aantal klachten over stiptheid in %	23,0%	25,7%	32,8%	36,3%	44,3%	43,4%	29,4%	33,3%	26,6%	29,3%	33,6%	33,2%	34,8%	41,7%	38,1%	19,6%	31,3%	29,2%
Aantal uitgeschreven adviezen over stiptheid	28	14	16	39	133	38	53	114	9	27	19	17	23	22	19	7	10	46
Aantal uitgeschreven adviezen over stiptheid in %	47,0%	38,9%	41,0%	47,6%	76,4%	45,2%	56,4%	69,5%	47,4%	58,7%	38,8%	45,9%	50,0%	73,3%	26,8%	9,0%	31,3%	76,7%

TABEL: Stiptheid: vertragingen, gemiste aansluitingen, klachten