

Tariefaanpassingen op 1 februari 2021

1. Inleiding

Op 10 september 2020 stelde de NMBS haar voorstel voor tariefaanpassingen vanaf 1 februari 2021 aan het Raadgevend Comité van de Treinreizigers voor. De NMBS vroeg het comité om haar uiterlijk op 21 oktober zijn advies te bezorgen.

Het comité dankt de NMBS voor de informatie die het op deze vergadering kreeg en voor de antwoorden op zijn vragen.

Het Comité waardeert de verbeteringen die de laatste jaren aan het vervoersplan, aan de informatieverstrekking aan de reizigers en aan de stiptheid van de treinen werden aangebracht. Om deze vooruitgang voort te zetten, moet de NMBS over voldoende financiële middelen beschikken om de kosten die eruit voortvloeien, te dekken. Met het oog hierop is het comité - zoals het al eerder te kennen gaf - van oordeel dat het tariefbeleid een belangrijke hefboom vormt.

2. Gezondheidscrisis

Het comité constateert dat tijdens de mondelinge presentatie voorafgaand aan de voorstelling van de tariefaanpassingen, de NMBS heeft benadrukt, enerzijds dat zij zich goed bewust is van de impact van de gezondheidscrisis, meer bepaald wat het telewerk betreft, en anderzijds dat ze wil nadenken over formules die aan de situatie zijn aangepast. Het comité verwacht van de NMBS dat deze zich onverwijld opnieuw bij hem meldt met concrete voorstellen die doordacht en getest zijn.

3. Algemene evolutie van de tarieven

Het comité stelt vast dat de door de NMBS voorgestelde jaarlijkse tariefaanpassingen stroken met de bepalingen van de artikelen 15 en 16 van de beheersovereenkomst 2008-2012 tussen de Belgische Staat en de NMBS (geconsolideerde versie van 17/01/2014 na het vierde bijvoegsel dat nog steeds van kracht is):

- + 1,95% voor de abonnementen Standard en Student (vroeger Trajectabonnementen en Schoolabonnementen), ofwel de jaarlijkse verhoging van de gezondheidsindex (+0,95% van juni 2019 tot juni 2020) vermeerderd met 1% (de stiptheid van de treinen

van juli 2019 tot juni 2020 lag hoger dan de in de beheersovereenkomst vastgelegde doelstelling);

- + 0,95% gemiddeld voor de overige producten.

Zoals reeds werd vermeld in eerdere adviezen, is het comité van oordeel dat elke prijsverhoging die die van de gezondheidsindex over meerdere jaren zou overschrijden, gepaard moet gaan met een kwantitatieve en kwalitatieve verbetering van het aanbod.

Het Comité neemt akte van:

- de niet-indexering van de prijs van het Senior Ticket en van het Youth Ticket;
- De verhoging van de prijs van het Standard Ticket en van de tickets met korting, lager dan die van de gezondheidsindex;
- De invoering van een digitale versie van de producten Local Multi, Youth Multi en Standard Multi waarvan de prijs en de gebruiksvoorwaarden ongewijzigd blijven ten opzichte van die van de huidige papieren versie. Het Comité is van oordeel dat het goed gebruik van digitale vervoersbewijzen niet enkel afhangt van de IT-prestaties, maar ook van de manier waarop de reiziger zijn smartphone gebruikt. Men moet problemen vermijden bij controles, te meer daar de NMBS de vermindering van de fraude en van discussies met het controlerende personeel als hoofdargument aanvoert. Het Comité stelt zich vragen bij de voorwaarden voor de invoering van deze digitalisering en vraagt de NMBS om te antwoorden op de vragen over deze producten die in het onderstaande punt 4 staan (praktische vragen).

Het Comité brenkt een ongunstig advies uit met betrekking tot de prijsdifferentiatie van respectievelijk €1, €2 en €3 tussen de papieren versie en de digitale versie van de producten "Local Multi", "Youth Multi" en "Standard Multi", vanaf 1 februari 2021. Het Comité herinnert eraan dat het erg gehecht is aan deze vervoerbewijzen, vooral omdat ze een unieke formule tegen een lagere prijs bieden voor occasionele/regelmatige reizigers en/of kleine groepen. Het Comité staat afwijzend ten opzichte van elke invoering van een prijsverschil van producten naargelang deze digitaal of in papieren versie zijn, aangezien dit de "digitale kloof" benadrukt. De keuze van de drager, "papier" versus "digitaal", moet niet worden beïnvloed door de gehanteerde prijs.

Het Comité brenkt een ongunstig advies uit over de forse verhoging van de prijzen voor het product Youth Holidays. Ook al blijven de nieuwe prijzen aantrekkelijk (dit product laat de reiziger toe om naar believen te reizen en voor enkele euro's per dag gedurende de gekozen geldigheidsperiode), toch is het Comité van oordeel dat het gaat om een "lokartikel" voor de

jongeren van wie sommigen de trein voor het eerst uittesten en die de potentiële klanten van morgen zijn.

Het Comité waardeert de niet-indexering:

- Van de prijs van het supplement fiets. Het Comité vraagt de NMBS ook de aanpassing van haar rollend materieel aan het vervoer van fietsen voort te zetten.
- Van de prijzen van de City Pass omdat dit de intermodaliteit Trein-Bus-Tram-Metro in de grote agglomeraties bevordert. In dit verband, en om een praktische intermodaliteit uit te bouwen, benadrukt het Comité de inspanningen die moeten worden voortgezet met het oog op de integratie van de biljetten met de andere operatoren van de openbare dienstverlening naar het voorbeeld van het bestaande instrument “reistraject” en waarin de informatie over het respectieve aanbod is opgenomen.

In zijn adviezen 18/05 en 19/03 pleitte het Comité voor de aanmaak van een *Pass*-formule voor de senioren (5 heen & 5 terug voor de prijs van 5 H&T tegen seniorvoorwaarden). Er werd goed genoteerd dat de NMBS op grond van haar enquête van 2018 betwijfelde of het wel aangewezen was om een dergelijke formule voor te stellen. Het Comité vraagt echter opnieuw dat de aanmaak van een dergelijke *Pass* zou worden onderzocht.

4. Praktische vragen

Het Comité verzoekt de NMBS om hem de onderstaande gegevens te bezorgen over de vervoerbewijzen Local, Youth en Standard Multi in digitaal formaat:

- Wat is/zijn de respectieve datum/data van ingebruikname ervan?
- Het Comité herinnert aan de nood aan vervoerbewijzen die niet op naam staan voor kleine reizigersgroepen; zou de NMBS kunnen verduidelijken of deze digitale vervoerbewijzen op naam zijn of niet?
- Kan de houder van een vervoerbewijs in digitaal formaat zich laten vergezellen door op zijn vervoerbewijs bijkomende lijnen te valideren voor zijn reisgenoten?
- Bij verlies of diefstal van de smartphone, zal het dan mogelijk zijn om het vervoerbewijs te blokkeren en te recupereren? Zo ja, volgens welke procedure?
- Zijn de gebruiks- en geldigheidsvoorwaarden dezelfde als die van de huidige papieren versie, waarbij deze voorwaarden ook niet meer werden gewijzigd?

- Wat is er voorzien in geval van een defecte smartphone bij controle van de vervoerbewijzen?
- De stations en stopplaatsen zijn uitgerust met verkoopautomaten. De wifi die de NMBS aan zijn gebruikers aanbiedt, is echter enkel in de drukst bezochte stations beschikbaar. Hoe meent de NMBS de aankoop en vervolgens validering (validering van de lijnen) van de vervoersbewijzen Multi in digitaal formaat in haar stations en stopplaatsen mogelijk te maken als er niet overal wifi beschikbaar is?
- Zou de NMBS kunnen verduidelijken hoever ze juist staat met de ontwikkeling en de testen van deze digitale vervoerbewijzen?
- Kan de NMBS bevestigen dat de papieren vervoerbewijzen wel degelijk niet op naam zullen blijven?

5. Opmerkingen

Om het belang en de impact van het voorstel voor de tariefaanpassingen alsook de berekening van het gewogen gemiddelde van de tariefverhogingen beter te kunnen begrijpen, spreekt het Comité opnieuw de wens uit dat de NMBS hem bijvoorbeeld voor de drie laatste jaren waarvan de gegevens zijn afgesloten, het volgende meedeelt:

- Het aantal reizigers en reizigers-km, alsook de tariefopbrengsten van elk product of elke productgroep;
- De geraamde impact van de voorgestelde aanpassingen hierop, ongeacht of het gaat om wijzigingen van de prijzen of van de gebruiksvoorwaarden.

In dit verband wil het Comité de impact kennen van de prijsaanpassingen van de Standard Tickets op 1 februari 2019 op het aantal reizigers en tariefopbrengsten in de 1^{ste} en 2^{de} klas.

Het Comité betreurt dat het niet werd geraadpleegd over de keuze van de nieuwe benamingen voor de verschillende producten. Enerzijds waren bepaalde wijzigingen wenselijk ("Supplement Brussels Airport" ter vervanging van de "Diabolo-heffing" bijvoorbeeld), anderzijds ziet het Comité het nut niet in van het vervangen van de benamingen "Go Pass" en "Rail Pass" die goed bekend waren bij het publiek.

Het Comité werkt momenteel aan de opmaak van een advies over de structuur van de tarieven en zal zijn voorstellen in de komende maanden aan de NMBS meedelen.