

## RAIL PASSENGERS' RIGHTS AND OBLIGATIONS

### Een reactie van de Bond van Trein-, Tram- en Busgebruikers vzw naar aanleiding van de hoorzitting op 15 november 2002

#### Algemeen

- Het principe van de vrije marktwerking – dat door Europese Commissie gezien wordt als een remedie voor de tekortkomingen van de nationale spoorwegbedrijven - is bepalend voor het Europese spoorwegbeleid. Hier moet er volgens de BTTB op toegezien worden dat de dienstverlening aan de Europese burgers primeert boven de belangen van de industrie, zoniet is een terugval naar het versnipperde spoorwegmodel van de tweede helft van de 19<sup>e</sup> eeuw niet ondenkbeeldig. Een bestaande structuur wordt afgebroken, waarbij men probeert om verwachte problemen te anticiperen. De BTTB is dan ook eerder wantrouwig ten opzichte van de verwijzingen naar het Britse model zoals deze in dit ontwerpdocument voorkomen. Concurrentie op het spoor in plaats van om het spoor kan nefaste gevolgen hebben voor zowel de veiligheid van het spoorwegsysteem als voor de dienstverlening aan de reizigers.
- De aandacht van de Europese Commissie voor de intracommunautaire lange-afstandstreinen (in het consultation paper vooral toegespitst op hogesnelheidstreinen) en voor de regionale grensoverschrijdende treinen wordt alleszins geapprecieerd. Ook hier vreest de BTTB dat de vrije marktwerking – bij afwezigheid van een sturend overheidsbeleid - kan leiden tot een versnippering van het aanbod over verschillende operatoren. Aangezien Europese burgers vragende partij zijn voor het behoud van de klassieke intracommunautaire trein over lange afstand pleit de BTTB er dan ook voor dat de Europese Commissie in deze haar verantwoordelijkheid opneemt. Op dit moment is het op elkaar afstemmen van de verschillende nationale netwerken reeds een belangrijk aandachtspunt voor DG TREN. Met betrekking tot de internationale of beter intracommunautaire lange-afstandstreinen kan DG TREN - als overheidsdienst aan de Europese burgers - ook het beheren van de infrastructuur, het plannen van aanbodsnormen en het coördineren van de internationale treindiensten op zich nemen.

#### Met betrekking tot sectie 1 : reglementair kader

- Het consultation paper levert een goede inventaris van de verschillende regulerende kaders, die op zich een complexe materie vormen. Eén algemeen geldende richtlijn is noodzakelijk.
- De mogelijkheid om schadeclaims in te dienen bij vertragingen mag niet enkel beperkt worden tot het beroepsverkeer, maar moet ook uitgebreid worden naar het vrijetijdsverkeer. Maar de gebruikers zijn niet zozeer vragende partij om een vergoeding te krijgen in geval van vertragingen. De gebruikers willen eerder de garantie krijgen dat ook bij vertragingen alles zal gedaan worden opdat de reiziger zijn bestemming kan bereiken.
- Het principe van cabotage - binnenlandse verplaatsingen met internationale treinen – is niet oneigenlijk maar wenselijk!

- Een strikte scheiding tussen nationale en intracommunautaire treinen getuigt van een anti-Europese instelling en is zodoende voor de BTTB onaanvaardbaar. Zo moet bvb. de verbinding Brussel-Antwerpen op gelijke voet behandeld worden met de verbinding Brussel-Köln.
- De geografische schaal laat toe om treinen op een geschikte wijze te categoriseren (en niet nationaal versus communautair). In een geïntegreerd Europa mag men zich niet blind staren op de nationale grenzen.
- Er is nood aan voluntaristisch overheidsbeleid, zo levert bv. HAFAS van DB uitstekende dienstregelingsinfo voor gans Europa. Beschikbare gegevens moeten gestandaardiseerd worden en ook de prijs moet duidelijk aangegeven worden.
- De Europese Commissie moet uniforme indicatoren opleggen om de prestaties van de spoorwegbedrijven te meten.

### **Met betrekking tot sectie 2: passagiersrechten voor de reis**

- De dienstregeling voor het volledige traject moet kunnen geraadpleegd worden, inclusief de aansluitingen op allerlei niveaus. Ook hier beschouwt BTTB het HAFAS-systeem als een goede basis om verder te ontwikkelen.
- Een toenemende complexiteit van tarieven (cfr. gsm-operatoren) moet vermeden worden. Er is behoefte aan een duidelijke tariefstructuur.
- Reizigers moeten kunnen beschikken over de optimale tariefinformatie van alle openbaarvervoerbedrijven.

### **Met betrekking tot sectie 3 : kwaliteit**

- Het onderscheid tussen “journeys” en “services” (de zgn. ketenbenadering van de verplaatsingen) wordt als positief ervaren.
- De BTTB pleit niet alleen voor een gelijke behandeling van passagiers op intracommunautaire treinen, maar tevens voor een gelijke behandeling van alle reizigers voor alle treincategorieën in de EU.
- Het toekennen van een schadevergoeding bij problemen is voor de BTTB geen prioriteit, belangrijker is de garantie dat de reiziger zijn/haar bestemming bereikt.
- Het principe van “walk on” moet algemener worden toegepast (cfr. ICE’s in Duitsland: een plaats op het balkon blijft mogelijk). Dit dient in de eerste plaats gekoppeld te worden aan de afstand en tijd van de reis, niet aan de tegenstelling nationaal – communautair of Eurocity. Verplichte reservaties worden vaak als te stroef ervaren. De operator dient de vraag mbt “walk-on” zo goed mogelijk op te volgen.

- Vertragingen : een uniforme manier om de vertragingen te meten is noodzakelijk, deze moet informatie geven over de reëel ervaren vertraging.
- Met betrekking tot PRM's is het niet alleen van belang dat de treinen toegankelijk zijn, de Europese Commissie dient er ook op toe te zien dat de stations zelf aangepast zijn om de zelfredzaamheid van de PRM's te maximaliseren.
- Het meenemen en huren van fietsen moet gestimuleerd worden, dit in alle landen en over de grenzen heen. Ook moeten er mogelijkheden voor het meenemen/meesturen van geregistreerde bagage worden voorzien (cfr. de mogelijkheden in het vliegverkeer, ondanks de beperkte beschikbare ruimte).

#### **Met betrekking tot sectie 4 : passagiersrechten na de reis**

- Klachten moeten in de eigen taal door een neutrale instantie kunnen worden afgehandeld. Minstens moet er ter plaatse een bewijs kunnen worden meegegeven.
- Zoals reeds eerder vermeld is voor de BTTB de garantie dat de reiziger zijn/haar bestemming bereikt belangrijker dan een schadevergoeding. Daartoe moet er service gegarandeerd worden voor die reizigers die een aansluiting moeten halen. Het uitkeren van verschillende soorten schadevergoeding is niet wenselijk, alle passagiers moeten schadevergoeding krijgen, ongeacht de reiscategorie.
- Treinen moeten na elke dienst schoongemaakt worden. Het begrip "netheid" moet beter gedefinieerd worden.
- Catering moet gegarandeerd worden volgens tijdsriteria (bvb. voor reizen die langer duren dan twee of drie uur).

#### **Met betrekking tot sectie 5 : passagiersplichten**

- Bij afwezigheid van manifest bedreigende signalen, mogen geen reizigers weerhouden worden van opstappen.
- Een uniform veiligheidssysteem draagt bij tot de veiligheid in het algemeen.

Gent, 27 november 2002