

Europees toerisme met trein, tram en bus

De jaarlijkse conferentie van de Europese ReizigersFederatie vond dit jaar plaats in het Duitse Aken. Traditiegetrouw kwamen een aantal lidverenigingen aan het woord, en op zaterdag een paar sprekers uit de sector. Dit jaar lag de focus op toerisme.

De eerste dag begon ten gevolge van vertraagde en door een staking afgeschafte treinen uit België wat te laat. De presentatie van Peter Cornelius van Pro Bahn over de verwachtingen van de reiziger kon dan ook niet actueler zijn. Waarom wordt een ticket vooraf afgerekend, en niet achteraf, vroeg hij zich af? Wat te doen bij vertraging, en nog belangrijker, bij gemiste aansluitingen? Hoe toegankelijk zijn mijn rechten als reiziger? Waarom wordt het reizigers met internationale tickets vaak moeilijk gemaakt? Hoe weet ik welke app de meest accurate informatie geeft? Belangrijke vragen die een antwoord verdienen om het openbaar vervoer aantrekkelijker te maken.

Compensatieregels in Zweden en Groot-Brittannië

De Zweedse vervoersmarkt is enorm versnipperd, met tientallen verantwoordelijke overheden en dito vervoersbedrijven. Nationale wetgeving heeft hier duidelijkheid in willen scheppen, maar Emil Frodlund van Resenårsforum maakte duidelijk dat er nog ruimte voor verbetering is. Goede punten gaf hij aan de intermodale rechten, ongeacht het om trein, metro, tram of bus gaat, compensatie vanaf 20 minuten en het recht op (gedeeltelijke) terugbetaling voor alternatief vervoer bij vertraging. Ook het feit dat compensatie vaak automatisch wordt verleend en het gemak van contactloos betalen waren voor hem positief, maar hij moest wel toegeven dat het voor bezoekers van buiten de regio vaak lastig is om aan tickets te geraken. Op heel wat buslijnen wordt immers geen cash meer aanvaard, smartcards zijn anders per regio en betalen met gsm lukt vaak niet met een buitenlands

nummer. Bij de verbeterpunten stond een vereenvoudiging van de regels, een uitbreiding naar ritten over langere afstand en betere afspraken over de regio's heen.

Jerry Alderson van Railfuture gaf een omstandige beschrijving van het Britse compensatiesysteem. Over het algemeen zeer ruimhartig, maar met een aantal voetangels en klemmen. Zo gelden bij een aantal vervoersmaatschappijen nog oudere voorwaarden of begint het recht op compensatie eerder. Gelukkig zijn er verenigingen zoals Passenger Focus om de reiziger bij te staan.

Europese aspiraties

Ook Libor Lochman van The Community of European Railway and Infrastructure (CER) en Elisabeth Kotthaus van de Europese Commissie kwamen aan bod. CER toont heel wat ambitie, maar moest toegeven dat er nog werk te doen is. Zo werkt de sector aan doorgaande tickets, moet het makkelijker worden voor derden om tickets te verkopen, en wil men Railteams HOTNAT-regel ("hop on the next available train") uitbreiden. Lochman hoopt op de steun van de reizigersverenigingen om de concurrentie tot dezelfde reizigersrechten te dwingen. Mevrouw Kotthaus deed verslag over de bezigheden van de Europese Commissie rond reizigersrechten. Een indrukwekkend palet aan regelgeving is al ingevoerd. Nu werkt men o.a. aan meer stroomlijning tussen de verschillende sectoren. Specifiek wordt er gewerkt rond personen met een beperking, reizigersrechten in de luchtvaart en het treinverkeer en – eindelijk – reizigersrechten voor multimodale reizen. Enkele interessante ontwikkelingen in het kader van het consumentenrecht werden ook aangekaart. Zo kan een ontevreden reiziger vandaag ook bij het Europe Direct Contact Centre



Bestuurslid Josef Schneider dankt de sprekers Lochman en Kotthaus voor hun uiteenzetting.

Foto Jörg Bruchertseifer

klacht indienen als hij ontevreden was over zijn vliegreis. Er is ook weer een nieuwe campagne rond reizigersrechten, want nog altijd zijn niet alle reizigers op de hoogte van hun rechten.

Als laatste kwam onze eigen Delphine Grandsart aan het woord over GOF4R (www.gof4r.eu), een Europees project waar EPF aan meewerkt. Het gaat over een model voor een gepersonaliseerde reisbegeleider in Europa ('Travel Companion') om de meest aangewezen keuzes te maken voor je reis, geïntegreerde ticketing mogelijk te maken, een profiel aan te maken, enz. Veel komt terug in de plannen van DB en ÖBB. De hoge eisen maken het behoorlijk gecompliceerd, en niet iedereen houdt ervan z'n persoonlijke voorkeuren te delen met een app. De informatie moet ook betrouwbaar zijn.

Het openbaar vervoer op vakantie

Op zaterdag kwam de hoofdbrok aan bod: hoe maken we het openbaar vervoer nuttig voor toerisme. Jörg Bruchertseifer mocht de spits afbijten met een inspirerende presentatie voor een fijne vakantie in Europa met het openbaar vervoer en hoe toerisme daarop kan inspelen, maar ook hoe een gebrekkige dienstverlening en informatieverstrekking het de reiziger onnodig moeilijk kunnen maken.

Ook twee dames uit de toeristische sector kwamen aan het woord. Zo mocht het Deutscher Tourismusverband laten zien hoe bereikbaar het land wel is per trein en bus. Ook kwamen verschillende regio's aan bod waar een dagkaart voor het openbaar vervoer inbegrepen zit in de prijs van de overnachting. Ondanks het belangrijke aandeel van toerisme voor de Duitse economie wordt toeristisch verkeer nog te vaak vergeten door de verkeersplanners. De extra vraag kan echter helpen om het aanbod op het platteland op peil te houden, maar dan moet dat aanbod natuurlijk wél bekendgemaakt worden bij het publiek.

De ANWB mocht laten zien hoe zij hun toeristisch aanbod willen verduurzamen. De Nederlandse tegenhanger van Touring is van oudsher bezig rond de fiets, maar biedt ook steeds meer bestemmingen aan die per trein bereikbaar zijn. Dat zal nodig zijn: toerisme staat nu al in voor 5% van het Europese BBP en voorspeld wordt dat het aantal reizigers nog met een kwart zal toenemen de komende 10 jaar. Met nu al 5% van de CO₂-uitstoot heeft de sector er alle belang bij om duurzamer te worden.

En dat moet lukken, denkt Marjon Kaper, want nu reeds denkt 4 op 10 internationale reizigers aan de trein als reismogelijkheid. Helaas neemt uiteindelijk slechts 1,6% ook echt de trein... Nochtans zien velen er de voordelen van in: rechtstreekse verbinding met de stadscentra, geen gedoe met bagagetoelagen en reizen op het laatste moment. Mensen worden echter afgeschrikt door de prijs voor een internationaal ticket – of wat ze denken dat een ticket zal kosten – en voelen zich onzeker in een onbekend systeem. Zeker van deur-tot-deur wint de auto het nog in de perceptie.

Ook de VVO, de vervoersautoriteit voor Dresden en omgeving, kwam zich voorstellen. Als grensregio met Tsjechië is internationale samenwerking voor hen zeer belangrijk. Daarom werd een speciaal grensticket ontwikkeld, alsook een versterkt aanbod van trein, bus én boot. Door het heropenen van een klein stukje lijn kan er opnieuw doorgaand gereisd worden tussen Rumburk en Děčín via Duitsland, wat voor Tsjechische pendelaars een reistijdverkortening oplevert en voor een rechtstreekse verbinding tussen 2 Nationale Parken aan beide kanten van de grens zorgt.

Van een heel andere aard is de werking op de IlztalBahn. Deze vereniging baat met vrijwilligers een spoorlijn uit tussen Passau en Freyung aan de Tsjechische grens in de zomerweekends.



Het publiek stelt vragen aan de dames van het Deutscher Tourismusverband en ANWB.
Foto Rudy De Ceunynck

Geen museumspoorweg, maar met hedendaags materieel. Aansluitend op de trein is er ook een busverbinding naar Tsjechië. De vereniging doet hard haar best om haar dienstverlening en informatievoorziening op hetzelfde niveau te hebben als een professionele vervoersmaatschappij, en slaagt daar wonderwel in. Wie in de regio is, moet zeker eens een bezoekje brengen.

Zwitserse en Oostenrijkse deelnemers stelden nieuwe reistoepassingen voor de smartphone voor. Deutsche Bahn mikt vooral op multimodale services, zonder dat je vooraf moet weten welk tarief het interessantst is. DB heeft de ambitie om één van Europa's belangrijkste ticketaanbieders te worden. Met 'ioki' bieden ze een neutrale reisplanner aan.

Ten slotte mocht Carlo Boselli van Eurail praten over de Interrail, het belang van een laagdrempelig aanbod en de plannen voor een elektronische versie van de beroemde pass. Hij sprak tot de reeds bekeerden.

De EPF-conferentie was opnieuw een boeiend weekend, niet alleen omwille van de sprekers, maar ook voor de discussies met collega's uit andere landen. Volgend jaar vindt ze plaats in Stockholm. Meer info: www.epf.eu

Bert Van de Wiele