

Bart Triptailor maakt (trein)reizen op maat

TreinTramBus-lid Bart Warreyn (°1972) had altijd al een passie voor reizen, maar zag pas recentelijk kans om daar professioneel iets mee te doen: hij startte een eigen reisbureau, Triptailor, met onder andere treinreizen in het aanbod. Eind augustus interviewden we hem in zijn Mechelse kantoor aan huis.

Hoe ben je op het idee gekomen om een reisbureau te beginnen?

Reizen was altijd mijn passie, maar als twintiger zag ik geen manier om er mijn brood mee te verdienen. Ik doorliep een gevarieerde loopbaan: als student was ik steward op de Belgische nachttreinen, daarna ben ik een tijd uitbater geweest van café de Janeiro in Hamme. Na het behalen van een diploma informatica evolueerde ik in het bedrijfsleven van administratief bediende tot accountmanager. Maar het reisvirus bleef kriebelen. Pas in 2009 besloot ik om toch iets te gaan doen met mijn reismicrobe. Ik volgde een cursus reisleader Europa en begon in bijberoep reizen te organiseren en begeleiden.

In 2019 heb ik de grote sprong gewaagd en richtte mijn reisbureau op. Tegen de tijd dat ik de papierwinkel in orde had, brak helaas de pandemie uit en moesten de plannen toch weer even in de frigo. Nu in 2021 kunnen de mensen weer reizen en begint de vraag aan te trekken. De coronaperiode vorig jaar heeft me de kans gegeven om na te denken met welk aanbod ik me zou kunnen onderscheiden op de reismarkt. Hieruit is de trein naar voren gekomen. Ik ben zelf een fervent treinreiziger en heb een ruime kennis en ervaring voor treinreizen binnen Europa. Mijn website (www.triptailor.be) is nog algemeen, maar ik schuif de trein steeds meer naar voor en merk dat hier vraag naar is. Meer en meer mensen zijn zich bewust van hun ecologische voetafdruk en zoeken naar manieren om hun vakanties klimaatvriendelijker te organiseren.

Hoe vind je je klanten?

Momenteel krijg ik mijn klanten vooral

via-via, bijvoorbeeld op aanbeveling van vrienden. Ik zet echter ook in op andere kanalen, ik heb een website en gebruik de sociale media, voornamelijk Facebook.

Via de websites van NMBS-Internationaal of Deutsche Bahn kan toch iedereen boekingen voor treinreizen maken?

Ik heb een uitgebreide licentie voor het verkoopsysteem van Deutsche Bahn, via het systeem Amadeus. Binnenkort kan ik ook treinkaartjes aanmaken die via de website niet worden verkocht, zoals internationale fietskaartjes of Interrails. Ik kan dus meer dan via de websites mogelijk is. Bovendien zijn de websites van de spoorwegaansmaatschappijen nog steeds vrij moeilijk in gebruik. De meeste leden van TreinTramBus kennen de markt goed en vinden hierin makkelijk hun weg. Maar voor de leek wordt het – zodra de reis verder gaat dan Londen, Amsterdam, Frankfurt of Parijs – al snel onoverzichtelijk of onbegrijpelijk.

Hoe kunnen klanten contact met je opnemen?

Via het formulier op mijn website, via e-mail, via de sociale media, maar ook gewoon via de telefoon, zoals ze willen.

Stel, ik wil een rondreis Brussel – Berlijn – Wenen – Brussel inclusief hotelovernachtingen bij jou boeken, hoeveel commissie betaal ik dan?

Dat hangt sterk van het exacte pakket af. Ik wil een correcte vergoeding voor de tijd die ik erin steek, maar zorg er natuurlijk ook voor dat ik concurrentieel blijf.

Wat voor klanten heb je het liefst?



Bart Warreyn

© Bart Warreyn

Eerder dan louter tickets voor de trein regelen ontwikkel ik het liefst het hele pakket, verplaatsing, verblijf en programma. Voor treinreizigers denk ik dan ook aan heel praktische dingen, zoals “Waar laat ik mijn bagage?” (nu er steeds meer stationskluizen afgeschafte worden), “Hoe kom ik aan een ticket voor het aansluitende openbaar vervoer?” en “Waar kan ik voor vertrek van mijn nachttrein nog goed avondeten vlakbij het station?” Eigenlijk ga ik graag voor volledige “ontzorging”, zodat zelfs mensen zonder reiservaring durven vertrekken. Veel plezier heb ik beleefd aan het uitwerken van een reis naar Venetië voor een ouder echtpaar. Op vraag van hun kinderen, van wie ze de reis als cadeau kregen, heb ik de reis als stappenplan uitgewerkt, het staat als voorbeeld op mijn website.

Ik ben me ervan bewust dat TreinTramBus-leden eerder zeer zelfstandig reizen. Op termijn plan ik een apart stuk van mijn website voor zulke zelfstandige treinreizigers, die bijv. alleen een treinticket willen.



Bart boekt graag nachttreinen.

© Harald Eisenberger ÖBB

Hoe schat je de markt in?

Er zijn weer meer mensen die met de trein willen reizen, maar de omstandigheden moeten ook meewerken. Uiteraard moeten er genoeg verbindingen zijn. Vooral de mogelijkheden per nachttrein zijn momenteel nog zeer beperkt, maar nieuwe initiatieven zijn in aantocht.

Belangrijk is ook dat de reizigersrechten verbeterd worden. Ik denk hierbij bijvoorbeeld aan reizigers die lange reizen afleggen met aan-

Er zijn uiteraard ook veel andere verkoopkanalen voor internationale tickets. Allereerst zijn er de loketten van NMBS Internationaal op veel grote stations. Voor het advies en de glimlach van de verkoper betaal je daar wel 9 euro extra. Brussel-Zuid is tegenwoordig het enige verkooppunt van de NMBS waar Interrails worden verkocht. De internationale tak van de NMBS heeft uiteraard ook een website, <https://www.b-europe.com/NL>. Minder bekend is het telefoonnummer 070 79 79 79 (€0,30/min).

Vergelijkbaar met triptailor.be is Treinwijzer.be (nog niet getest). Bekender is de Nederlandse Treinreiswinkel, die ook naar België levert. Goed ingeburgerd is inmiddels de website bahn.de voor reizen naar of via Duitsland. Voor andere internationale reizen kun je thetrainline.com en raileurope.com proberen.

sluitende tickets van verschillende spoorwegmaatschappijen: die zijn nog altijd slecht beschermd in geval van gemiste aansluitingen.

Wat we in Europa zeker ook nodig hebben, zijn gelijke marktvoorwaarden voor trein en vliegtuig. De luchtvaartmaatschappijen betalen geen belastingen op kerosine en geen BTW op tickets. Het probleem wordt onderkend, maar er gebeurt weinig of niets.

Ik had eigenlijk meer vooruitgang verwacht dit jaar, tenslotte riep Europa 2021 toch uit tot Year of the Rail. Maar we leven op hoop.

Je bent ook betrokken bij de Ostende-Vienne Orient-Experience?

Ja, louter als adviseur. We proberen een skitrein naar de Oostenrijkse Alpen en een zomertrein naar Milaan op de rails te krijgen.

Hoe zit het met de skitrein?

We hebben de gevraagde rijpaden gekregen, maar de trein zal helaas niet kunnen rijden. Tot op vandaag kunnen we nieuwe problemen of beperkingen omwille van corona niet uitsluiten. Dat risico is – om begrijpelijke redenen – niet verzekeraar. Concreet: zelfs als de skioorden dicht moeten blijven en de trein niet rijdt, zouden wij de huur van de rijtuigen moeten betalen, zonder inkomsten ertegenover. Als kleine onderneming zouden wij dat niet overleven. Wij mikken nu op winterseizoenen 2022-2023.

Hoe zit het met de zomertrein naar Milaan?

Ook hiervoor hebben we de nodige rijpaden gekregen. En we zijn optimistisch dat corona in de zomer van 2022 geen effect meer zal hebben. Dan gaan we 1 keer per week naar Milaan rijden, op vrijdag heen en op zaterdag terug. In de toekomst zou dat vaker kunnen worden, als het aanslaat en/of als we met touroperators kunnen samenwerken. In de trein zullen normaalgezien enkel slaap- en ligrijtuigen rijden, we gaan geen zitrijtuigen inzetten. Wel zal er een bar-bistorijtuig zijn, waar de reizigers kunnen genieten van een drankje en een knabbeltje.

Is het inleggen van zo'n trein niet een enorm commercieel risico?

Jazeker, vooral de huur van de rijtuigen is niet te onderschatten, daarvoor is de markt erg krap. Tevens zijn de kosten voor tractie en rijpaden nog steeds hoog, niet in het minst in ons eigen België. Anderzijds wil ik wel aanstippen dat de mensen van NMBS en Infrabel met wie we te maken hebben, ongelofelijk coöperatief zijn en goed met ons meedenken.

Kees Smilde