

Vertrouwen komt te voet en verdwijnt met 300 km per uur

Nu de klimaatverandering zich steeds meer laat voelen, kiezen steeds meer reizigers voor de trein in plaats van het vliegtuig. Dat kunnen we alleen maar toejuichen, maar de spoorwegen bleken zelf ook niet bestand tegen het nieuwe klimaat. Thalys en ICE kampten bij herhaling met technische problemen, maar vielen ook door de mand op het gebied van klantenservice.

Thalys verbindt sinds juni 1996 Parijs via Brussel met Amsterdam en Keulen. Bij de ontwikkeling van de treinstellen dertig jaar geleden is rekening gehouden met warme zomers, maar wie kon toen vermoeden dat het kwik in dit deel van Europa soms tot boven de 40°C zou klimmen? Dergelijke temperaturen zijn zeer belastend voor de sporen, bovenleiding en de gesofistikeerde treinstellen. Als een van die componenten het laat afweten, rijdt de trein niet meer.

Ook de Duitse ICE's blijken niet bestand tegen een dergelijke hitte. De reeds jaren door pannes en storingen geplaagde treinen lieten het deze zomer helemaal afweten. De oude tweetjes van de NMBS op de verbinding Aken – Verviers – Spa waren in de praktijk de enige betrouwbare reisoptie tussen België en Duitsland. Reizigers van zeven ICE-rijtuigen passen echter niet in één tweetje en van Keulen naar Brussel ben je zonder ICE of Thalys minstens drie uur onderweg.

Pannes of storingen vallen nooit helemaal uit te sluiten, maar de afhandeling van incidenten en reizigersbegeleiding moeten veel beter. Dat begint met een eerlijke en snelle communicatie, zowel voor het vertrek als voor gestrande reizigers onderweg. Reizigers urenlang gaar laten koken in een volle en snikhete trein zonder airco

is onverantwoord. De procedures om een trein in dergelijke gevallen te evacueren of weg te slepen zijn eenzijdig gericht op de veiligheid van het verkeer, veel te weinig op het welzijn en de veiligheid van gestrande passagiers.

Het is evenmin aanvaardbaar dat gestrande reizigers in het holst van de nacht zelf een hotel moesten zoeken en betalen of een nieuw ticket moesten kopen om – sowieso met veel vertraging – alsnog hun bestemming te bereiken of huiswaarts te kunnen keren. De NMBS deed in Aken wat ze kon om ICE-reizigers naar Brussel te brengen, maar omgekeerd lazen we diverse klachten van reizigers die in Keulen hun nachttrein misten omdat de aansluiting in Welkenraedt naar Aken niet werd verzekerd of omdat Thalys hen de toegang weigerde. De oorzaak is de bedroevend slechte betrouwbaarheid van de ICE – hoezo *deutsche Gründlichkeit*? – maar dat betekent nog niet dat de Europese regels inzake reizigersrechten niet meer gelden.

Thalys en ICE zijn afdelingen van overheidsbedrijven die erin slagen de slechtste kanten van de liberalisering en staatsmonopolies te combineren. Zo bekwaamden ze zich de voorbije decennia in het yield-management uit de luchtvaart – met dure prijzen voor wie pas kort vooraf kan boeken – maar verzekerden zich tegelijk van een quasi monopolie. Richting Frankrijk schaften de NMBS en SNCF zowat alle alternatieven via de historische lijnen af. Ook de treinen bij een probleem op de hogesnelheidslijn omleiden over het klassieke net lukt niet, want de machinisten van Thalys kennen die routes niet. Lijnkennis onderhouden en alternatieve routes plannen kost geld, maar die investering had deze zomer heel wat ellende kunnen vermijden. Van overheidsbedrijven mogen we meer verwachten dan

een puur commerciële logica. Vanuit politieke hoek bleef het overigens ook opvallend stil, zowel op federaal als Europees niveau. Een klein land als België kan nochtans niet zonder hoogwaardige en betrouwbare spoorverbindingen.

We lazen deze zomer heel wat mooie verhalen over treinreizen in heel Europa, maar Thalys en ICE hebben iets goed te maken. De Europese reizigersrechten zijn al niet erg ambitieus maar zelfs die hebben Thalys en Deutsche Bahn niet gehaald. Vertrouwen opbouwen kost tijd, dat verkwasen kan helaas met 300 km/u.

Stefan Stynen, voorzitter TreinTramBus



Reizen met de Duitse ICE was deze zomer een loterij.

Foto Stefan Stynen