

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

26 oktober 2016

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende het opbouwen van een
verkoopnetwerk bij lokale partners voor
de vervoersbewijzen van de NMBS**

(ingediend door mevrouw Inez De Coninck)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

26 octobre 2016

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**relative au développement d'un réseau
de vente de titres de transport de la
SNCB auprès de partenaires locaux**

(déposée par Mme Inez De Coninck)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
 QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden
 CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag
 CRABV: Beknopt Verslag
 CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)

PLEN: Plenum
 COM: Commissievergadering
 MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
 QRVA: Questions et Réponses écrites
 CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
 CRABV: Compte Rendu Analytique
 CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
 PLEN: Séance plénière
 COM: Réunion de commission
 MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
 Natieplein 2
 1008 Brussel
 Tel.: 02/ 549 81 60
 Fax: 02/549 82 74
 www.dekamer.be
 e-mail: publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
 Place de la Nation 2
 1008 Bruxelles
 Tél.: 02/ 549 81 60
 Fax: 02/549 82 74
 www.lachambre.be
 courriel: publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Bij de spoorwegen bestaat er net als in de hele maatschappij de tendens waarbij men steeds meer vervoersbewijzen digitaal aankoopt. Daarnaast is het een doelbewust bedrijfsbeleid om die verkoopkanalen ook te promoten. Daar zit een meervoudige logica achter. Reizigers zijn steeds vaker in het bezit van een smartphone, tablet of computer. Meer en meer burgers maken gebruik van mobiel internet. Daardoor zit ook de online verkoop in de lift. Digitaal je ticket aankopen is snel, flexibel en gebruiksvriendelijk voor de reizigers die er gebruik van maken. De digitale verkoop is tevens veel goedkoper dan de loketten. Voor de NMBS betekent het dus een besparing om vervoersbewijzen steeds vaker te verkopen via het internet of de ticketautomaten. De NMBS plaatste ondertussen aan elke station/halte minstens één ticketautomaat.

De verkoop via digitale kanalen wint daardoor aan belang. De automatisering is – net als in het bedrijfsleven – een trend die niet te stoppen is. Uit de benchmark¹ bleek dat de ticketverkoop via loketten tegen december 2014 was gezakt tot 55 % (voorheen 81 %). Tezelfdertijd nam de online verkoop enkel maar toe (van 2 % naar 5,6 %). De loketten boeten aan belang in, waardoor ze vaak niet meer rendabel zijn en op termijn sluiten. Zo kondigde de NMBS in het voorjaar van 2015 de sluiting aan van een nieuwe reeks loketten. De spoorwegmaatschappij sloot die loketten omdat ze een inactiviteitsgraad hadden van 60 % of meer². Hoewel het dus weinig gebruikte loketten waren, rees er toch lokaal protest. Reizigers en gemeentebesturen vinden het begrijpelijkerwijze niet prettig wanneer de loketfunctie volledig verdwijnt.

Dergelijke sluitingen gebeuren vaak zonder noemenswaardige vorm van overleg met de lokale overheid. Burgers richten zich in eerste instantie tot hun lokale vertegenwoordigers. Zij hebben op dat ogenblik weinig speelruimte om een oplossing te bedenken.

¹ Internationale benchmark met betrekking tot verschillende aspecten van het nationaal reizigersvervoer (2015).

² Antwoord van 10 augustus 2015 op de schriftelijke vraag 0546 van Kamerlid Inez De Coninck; "Kosten-batenanalyse – aangekondigde sluiting van loketten".

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

À l'instar de ce qu'il se passe dans l'ensemble de la société, l'achat de titres de transport par voie numérique a tendance à s'accroître. La politique de l'entreprise vise par ailleurs délibérément à promouvoir ces canaux de vente, ce qui répond à une logique multiple. Les voyageurs possèdent de plus en plus souvent un smartphone, une tablette ou un ordinateur. Les citoyens sont de plus en plus nombreux à se servir de l'internet mobile, la vente en ligne connaissant dès lors un essor. Pour les voyageurs qui y recourent, l'achat d'un billet par voie numérique est rapide, flexible et convivial. Qui plus est, la vente par voie numérique revient nettement moins cher que les guichets. L'augmentation des ventes de titres de transport par voie numérique ou dans des guichets automatiques représente dès lors une économie pour la SNCB. Dans l'intervalle, la SNCB a équipé chaque gare/point d'arrêt d'au moins un guichet automatique.

Aussi la vente par voie numérique gagne-t-elle en importance. Tout comme dans les entreprises, l'automatisation est une tendance inéluctable. Il est ressorti de la comparaison internationale¹ que la vente de billets au guichet était tombée à 55 % en décembre 2014 (contre 81 % auparavant). Dans le même temps, la vente en ligne n'a cessé d'augmenter (passant de 2 % à 5,6 %). Les guichets perdent de l'importance, si bien qu'ils ne sont plus rentables et finissent à terme par être fermés. C'est ainsi qu'au printemps 2015, la SNCB a annoncé la fermeture d'une nouvelle série de guichets. L'entreprise ferroviaire a fermé ces guichets parce que leur taux d'inactivité était de 60 % ou plus². Même s'il s'agissait donc de guichets peu utilisés, des protestations se sont malgré tout fait entendre au niveau local. On comprend bien que les voyageurs et les administrations communales n'apprécient guère que la fonction de guichet disparaisse complètement.

Ces fermetures sont souvent décidées sans véritable concertation avec les autorités locales. Les citoyens se tournent en premier lieu vers leurs représentants locaux. Ceux-ci ont pour l'heure peu de latitude pour imaginer une solution.

¹ Comparaison internationale portant sur différents aspects du transport national de voyageurs (2015).

² Réponse du 10 août 2015 à la question écrite n° 0546 de la députée Inez De Coninck; "Analyse des coûts et des bénéfices. – Fermeture annoncée de guichets".

Het ontbreken van een fysiek verkooppunt stelt problemen als de ticketautomaat defect is. Dan moeten reizigers dat melden aan de treinbegeleider. Die rekent dan het boordtarief aan dat de reizigers nadien (al dan niet) terugvorderen. Dit is allesbehalve klantvriendelijk en brengt een hele administratieve rompslomp te weeg, zoals geïllustreerd door TreinTramBus.

“Storingen aan de printer of aan de software worden wel doorgegeven, maar als het scherm door vandalisme onleesbaar is, kan het apparaat dat niet doorgeven. Wie in zo’n geval een terugbetaling van de boordtoeslag vraagt, mag een aantal administratieve stappen doorlopen.”

(Mondig Mobiel; 2016; editie 117; p.15: http://treintram-bus.be/images/stories/momo/MoMo_117_automaten.pdf)

Maar deze digitale evolutie veroorzaakt ook nieuwe maatschappelijke problemen. Sommige reizigers zijn niet in staat om hun vervoersbewijs aan te kopen via de computer, de smartphone of de ticketautomaat. Ze hebben geen geschikt toestel, ze zijn er niet voldoende vaardig mee, enzovoort. Deze personen zijn aangewezen op het loket of op hulp van hun naasten. Wanneer het loket sluit, is de ticketautomaat voor hen geen structurele oplossing. Zij stappen dan de trein op en moeten dan het boordtarief betalen. Dit veroorzaakt veel frustraties, ongenoegen en afkeer bij deze goedbedoelende reizigers. Dit tast ontegensprekelijk het imago van de spoorwegen aan, wat negatief is voor het gebruik ervan.

Vermoedelijk verliest de NMBS hierdoor ook inkomsten. Er is geen waterdichte controle op de trein. Tijdens tellingen in maart en april 2015 bleek de controlegraad 71,7 procent te bedragen³. De NMBS verliest bijgevolg de inkomsten van deze reizigers die geen controle krijgen of zelf niet naar de treinbegeleider stappen.

Verkoop via derden

De indieners van deze resolutie willen dat euvel verhelpen. De busmaatschappijen De Lijn & TEC verkopen reeds jaren busticketten via allerlei lokale handelaars, winkels, tankstations, boekhandels enzovoort. Dit doen

³ Vraag van mevrouw Inez De Coninck aan de minister van Mobiliteit, belast met Belgocontrol en de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen, over “mystery shopping” bij de NMBS in maart en april (nr. 4377).

L’absence d’un point de vente physique pose problème lorsque le distributeur automatique de billets est en panne. Les voyageurs doivent alors le signaler à l’accompagnateur de train. Celui-ci réclame dans ce cas le tarif de bord que les voyageurs récupèrent (ou pas) par la suite. Cette démarche n’est pas vraiment respectueuse des usagers et entraîne toute une série de tracasseries administratives, ainsi qu’il ressort d’un article publié dans le bulletin de l’association TreinTramBus.

“Les problèmes d’imprimante ou de logiciel sont bien transmis, mais si l’écran est rendu illisible par un acte de vandalisme, l’appareil ne peut pas le communiquer. Dans un tel cas, la personne qui demande le remboursement du supplément à payer à bord, aura un certain nombre de démarches administratives à effectuer.” (traduction)

(Mondig Mobiel; 2016; édition 117; p.15: http://treintram-bus.be/images/stories/momo/MoMo_117_automaten.pdf)

Mais cette évolution numérique génère également de nouveaux problèmes sociaux. Certains voyageurs ne sont pas en mesure d’acheter leur titre de transport par la voie d’un ordinateur, smartphone ou distributeur automatique de billets. Ils ne disposent pas des appareils adéquats, ils ne les maîtrisent pas suffisamment, etc. Ces personnes doivent recourir au guichet ou compter sur l’aide de leurs proches. En cas de fermeture du guichet, le distributeur automatique de billets n’est pas une solution structurelle pour elles. Elles montent alors dans le train et doivent payer le tarif de bord, ce qui suscite des frustrations et une aversion chez ces voyageurs de bonne foi. Cette situation écorne indubitablement l’image des chemins de fer, ce qui est négatif pour son utilisation.

Ce faisant, la SNCB voit sans doute aussi des recettes lui échapper. Il n’y a pas de contrôle absolu dans les trains. Des comptages effectués en mars et avril 2015 ont montré que le taux de contrôle était de 71,7 %³. La SNCB perd par conséquent les recettes des voyageurs qui ne sont pas contrôlés et qui ne s’adressent pas à l’accompagnateur de train.

Vente par des tiers

Nous voulons, par la présente résolution, remédier à ce problème. Les sociétés régionales de transport De Lijn et TEC vendent déjà depuis de nombreuses années des tickets de bus par l’intermédiaire d’un large

³ Question de Mme Inez De Coninck à la ministre de la Mobilité, chargée de Belgocontrol et de la Société nationale des chemins de fer belges sur le “mystery shopping” à la SNCB en mars et avril (n° 4377).

ze met enig succes. Het concept biedt voordelen voor alle betrokkenen:

- de vervoersmaatschappij heeft een goedkoop distributiekanaal voor haar vervoersbewijzen;
- de handelaar pikt een graantje mee van de omzet en trekt extra (potentiële) klanten naar zijn/haar handelszaak;
- de reizigers behouden een fysiek verkooppunt in de nabije omgeving van het station.

Hierbij is er weliswaar een nuance te plaatsen. Er zijn belangrijke verschillen tussen het tariefaanbod van de NMBS en dat van de regionale vervoersmaatschappijen. De NMBS heeft een groter, complexer aantal vervoersbewijzen. Daarnaast zijn de vele tarieven van de NMBS afhankelijk van de afstand en van de gekozen route.

Niettemin leent een gedeelte van het aanbod aan vervoersbewijzen zich ertoe om te verspreiden via derden (bijvoorbeeld de *Go Pass* en de *Rail Pass*). Vanwege de grote complexiteit van het tariefaanbod onderzoekt de NMBS de mogelijkheid of het derde partijen vervoersbewijzen kan laten verkopen via haar website. Het wil hen daarvoor een commissie op de ticketverkoop geven⁴. Dit is ook een nuttig alternatief voor stations waar er vandaag geen loketfunctie meer bestaat. De indieners willen dat alternatief dan ook waarborgen voor stations die in de toekomst met sluiting bedreigd zijn. Het aangeboden tariefaanbod is bij voorkeur zo volledig mogelijk, in functie van wat praktisch haalbaar is. Hiervoor dient de NMBS een beleid te ontwikkelen dat dergelijke partnerschappen in goede banen leidt. Er dient een werkbaar protocolovereenkomst te komen die de rechten en plichten tussen beide partijen duidelijk stelt.

De indieners willen de NMBS ertoe verplichten bij nieuwe sluitingen van loketten, een fysiek verkooppunt via een derde in te richten. Deze resolutie is op geen enkele wijze een instemming met het sluiten van loketten. Het is daarentegen een poging tot het maximaal reduceren van de gevolgen van dergelijke sluitingen. Laat dit eveneens een pleidooi zijn om het tariefaanbod van de NMBS in grote mate te vereenvoudigen.

Inez De Coninck (N-VA)

⁴ Schriftelijke vraag 0976 van mevr. Inez De Coninck van 11 januari 2016; betreft: Ticketverkoop via derde partijen.

éventail de points de vente comme des magasins, des stations-services, des libraires, etc., et ce, avec un certain succès. Cette formule présente des avantages pour toutes les parties:

- la société de transport dispose ainsi d'un canal de distribution bon marché pour ses titres de transport;
- le commerçant touche une petite commission sur le chiffre d'affaires et attire de nouveaux clients (potentiels) dans son établissement;
- les voyageurs conservent un point de vente physique dans les environs de la gare.

Il convient toutefois d'apporter une nuance: il y a de grandes différences entre l'offre tarifaire de la SNCB et celle des sociétés régionales de transport. La SNCB propose en effet un éventail plus large et plus complexe de titres de transport. De plus, les nombreux tarifs appliqués par la SNCB dépendent de la distance et de l'itinéraire choisi.

Quoi qu'il soit, une partie de l'offre se prête bel et bien à une diffusion par des tiers (notamment les billets *Go Pass* et *Rail Pass*). Vu la grande complexité de son offre tarifaire, la SNCB examine la possibilité de confier à des tiers la vente de titres de transport par le biais de son site web. L'idée serait d'octroyer à ces tiers une commission sur la vente de billets⁴. Ce serait aussi une alternative utile pour les gares où il n'existe plus de service au guichet. Nous voulons dès lors garantir que cette alternative soit proposée aux abords des gares menacées de fermeture. L'offre de titres de transport devrait être la plus complète possible, en fonction de ce qui est réalisable sur le plan pratique. La SNCB doit, pour ce faire, développer une politique destinée à encadrer adéquatement de tels partenariats. Il conviendra notamment d'élaborer un protocole d'accord fonctionnel indiquant clairement quels sont les droits et les devoirs des deux parties.

Notre volonté est d'obliger la SNCB, en cas de nouvelles fermetures de guichets, d'aménager des points de vente physiques par le biais de tiers. La présente résolution ne constitue d'aucune façon un assentiment à la fermeture de guichets. Il s'agit au contraire d'une tentative visant à réduire au maximum l'impact de telles fermetures. Par ailleurs, notre résolution peut également être prise comme un plaidoyer en faveur d'une franche simplification de l'offre tarifaire de la SNCB.

⁴ Question écrite n° 976 de Mme Inez De Coninck du 11 janvier 2016 sur l'achat de titres de transport auprès d'un tiers.

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. gelet op de trend bij onder meer de NMBS naar steeds meer verkoop van vervoersbewijzen via digitale kanalen;

B. overwegende dat de inactiviteitsgraad van sommige loketten in stijgende lijn zit;

C. gelet op de maatschappelijke problemen die ontstaan bij het sluiten van loketten;

D. rekening houdende dat de ticketautomaten niet feilloos zijn en dat eventuele defecten boosheid, apathie en frustratie opwekt bij reizigers;

E. gelet op de doelstelling om meer vervoersbewijzen te verkopen vóór men op de trein stapt;

F. gelet op het verschaffen van een degelijk alternatief voor het stationsloket;

G. gelet op de win-win-situatie die dit voorstel creëert voor de NMBS, de lokale handelaars maar vooral voor de treinreizigers;

H. gelet op de potentiële extra inkomsten van deze maatregel;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. de NMBS aan te sporen om een netwerk uit te bouwen via lokale partners voor de distributie van een zo volledig mogelijk aanbod aan vervoersbewijzen. Dit netwerk wordt met vrijwilligers uitgebouwd;

2. de verplichting op te nemen in het beheercontract dat de NMBS voortaan bij elke eventuele sluiting van een loket een alternatief fysiek verkooppunt verschaft. Dit alternatief fysiek verkooppunt is gelegen op wandelafstand van het station. Het fysiek verkooppunt dient operationeel te zijn vooraleer het station effectief wordt gesloten. Indien de NMBS niet kan voldoen aan deze voorwaarde⁵, geeft zij hiervoor een uitgebreide motivatie aan het betrokken gemeentebestuur;

3. de NMBS een evenwichtige protocolovereenkomst te doen ontwikkelen voor partnerschappen tussen

⁵ Het vindt geen potentiële partners die zich niet wensen te engageren.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. vu la croissance des ventes de titres de transport au moyen des canaux numériques, notamment à la SNCB;

B. vu le taux d'inactivité croissant de certains guichets;

C. vu les problèmes sociaux causés par les fermetures de guichet;

D. considérant que les distributeurs automatiques ne sont pas infaillibles et que leurs pannes éventuelles sont autant de causes de colère, d'apathie et de frustration des voyageurs;

E. vu l'objectif d'augmenter les ventes de titres de transport en dehors des trains;

F. considérant qu'il est souhaitable de proposer une alternative de qualité pour remplacer les guichets des gares;

G. considérant que la présente proposition sera aussi avantageuse pour la SNCB que pour les commerçants et, avant tout, pour les voyageurs;

H. vu les recettes supplémentaires pouvant découler de cette mesure;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'encourager la SNCB à mettre en place, avec volontarisme, un réseau de distribution d'une offre aussi complète que possible de titres de transport en collaboration avec des partenaires locaux;

2. d'inscrire dans le contrat de gestion de la SNCB qu'elle devra dorénavant prévoir un point de vente physique alternatif lors de chaque fermeture de guichet envisagée et que ce point de vente devra être situé à proximité de la gare, ce point de vente devant en outre être opérationnel avant la fermeture effective de la gare. Si elle est dans l'incapacité de le faire⁵, la SNCB devra en outre fournir une motivation détaillée de sa décision à l'administration communale concernée;

3. de charger la SNCB d'élaborer, pour les partenariats entre elle-même et les partenaires potentiels

⁵ Elle ne trouve pas de partenaires potentiels ne souhaitant pas (?) s'engager.

zichzelf en potentiële partners die haar vervoersbewijzen willen verdelen. De rechten en plichten van beide partijen zijn duidelijk omschreven en zijn gelijk voor alle deelnemende handelaars;

4. de tariefstructuur van de NMBS structureel te vereenvoudigen.

6 oktober 2016

Inez DE CONINCK (N-VA)

souhaitant distribuer ses titres de transport, un protocole d'accord équilibré dans lequel les droits et les obligations des deux parties seront clairement définis et identiques pour tous les commerçants participants;

4. de simplifier structurellement la structure tarifaire de la SNCB.

6 octobre 2016