



Reizen zonder geldig reisbewijs: een nieuwe aanpak bij de NMBS

Reizigers zonder geldig reisbewijs (biljet, Pass, Treinkaart, ...) krijgen vanaf 15 februari te maken met nieuwe regels. De krachtlijnen hiervan zijn dat onoplettende reizigers op meer begrip kunnen rekenen, terwijl bewuste 'zwartrijders' harder worden aangepakt. De snelheid waarmee men zijn schulden vereffent, zal bovendien een invloed hebben op de toeslag die men betaalt.

De controleurs op de trein komen het vaak tegen: vaste klanten die hun treinkaart in een andere jas of tas vergaten. De NMBS wil deze reizigers klantvriendelijker behandelen en hen geen tweede keer doen betalen. In de toekomst zal het volstaan dat men de situatie zonder verwijl aan het loket komt regelen of de vergeten treinkaart komt tonen. Zo vermijdt men een toeslag; er wordt enkel 100 frank aangerekend voor de veroorzaakte administratiekosten.

In de andere gevallen, waarbij men onterecht probeert niet of te weinig te betalen, bedraagt de toeslag bij onmiddellijke betaling op de trein 500 frank (was 1.000 frank). Betaalt men pas binnen vijf werkdagen na de vaststelling (in tegenstelling met de vijf kalenderdagen die nu gelden) dan blijft de toeslag van 1.000 frank van toepassing; na deze vijf werkdagen loopt hij op tot 5000 frank (was 2000 frank). Men heeft er dus alle belang bij om zo snel mogelijk te betalen.

Van bij de invoer van de Pass-formules zijn veel onregelmatigheden geconstateerd. Ondertussen zijn de Passen ingeburgerd, zijn de gebruiksvoorschriften beter gekend en loopt het onterechte gebruik terug.

Dankzij een aantal aanpassingen in de voorschriften zullen de Passen nog aan gebruiksvriendelijkheid winnen. De Golden Railpass wordt onpersoonlijk, wat betekent dat hij kan worden doorgegeven aan een andere rechthebbende (minstens 60 jaar oud). Door het invoeren van een maximumprijs voor een biljet (gelijk aan de prijs voor 150 km sporen), is het gebruik van een Multi Pass voor wie alleen reist nooit meer interessanter: een reiskaartje heen en terug zal steeds goedkoper uitvallen dan een Multi Pass.

Regels eenvoudiger in gevallen van overtredingen op de trein

Het actief opsporen van niet-betalers op de trein door de antifraudebrigade (controleurs in burger) heeft andere voordelen dan een evident inkomstenverlies wegwerken en er voor zorgen dat de goede betalende klanten niet onrechtstreeks opdraaien voor de minder eerlijke. Deze controleurs geven ons ook meer informatie over de produkten die we te koop aanbieden, de misverstanden die erover bestaan en de achterpoortjes die ze hebben. Dit stelt ons in staat ze zonedig aan te passen.

De nieuwigheden die vanaf februari op het vlak van de onregelmatigheden in de treinen ingevoerd worden, steunen allemaal op het principe dat goedmenende maar onoplettende reizigers, die bereid zijn hun foutief gedrag snel bij te sturen, niet op een lijn worden geplaatst met zij die welbewust de betaling proberen te ontlopen.

Zo wil de NMBS vermijden dat de vaste klanten twee keer voor dezelfde verplaatsing moeten betalen : vergeetachtige reizigers krijgen de mogelijkheid om binnen de vijf dagen te bewijzen dat ze wel degelijk houder zijn van een geldige trein- of reductiekaart. Is het voorgelegde document in orde, dan worden zij niet beboet : betaling van 100 frank administratiekosten sluit hun zaak zonder verder gevolg af.

Ook de reiziger die niet tijdig zijn treinkaart verlengd heeft, kan zich voortaan op een meer soepele manier in regei stellen: bij geldigmaking; van de treinkaart met aansluiting op de vorige geldigheidsperiode betaalt hij slechts 100 frank per dag uitstel van de verlenging. Deze gunstige regeling vervalt evenwel wanneer men langer dan vijf dagen wacht met de verlenging.

Wie geen biljet heeft, en dit niet aan de treinwachter gemeld heeft voor hij in de trein stapte, is de prijs van een rit plus een toeslag verschuldigd. Betaalt men in de trein, tijdens de vaststelling, dan bedraagt deze toeslag 500 frank. Voldoet men het bedrag pas nadien, binnen vijf werkdagen na de vaststelling, dan wordt de toeslag 1000 frank. Na de termijn van vijf dagen zal men 5000 frank toeslag moeten neertellen.

Een belangrijke nieuwigheid is dat de reiziger in overtreding duidelijke richtlijnen over zijn zaak zal ontvangen middels de afgeleverde doordruk van de opgemaakte vaststelling. Dit formulier vermeldt niet alleen welke bedragen hij moet betalen maar het bevat ook alle nuttige inlichtingen over de stappen die hij moet ondernemen om zijn zaak in orde te brengen.

De NMBS streeft ernaar om de afhandeling van deze zaken vlotter en minder bureaucratisch te laten verlopen: zo bevat deze doordruk ook duidelijke informatie over de aan de reiziger geboden keuze tussen een betaling van de verschuldigde bedragen in een station of per overschrijving, en over het adres waar hij eventueel achteraf een bezwaarschrift heen kan sturen.

Voyageurs sans titre de transport: la SNCB adapte sa position

Les voyageurs démunis de titre de transport (billet, carte train, Pass, etc.) verront, dès le 15 février, leur cas traité selon de nouvelles règles. Les lignes de force de cette nouvelle approche tiennent en peu de mots: les voyageurs distraits bénéficieront de plus de compréhension tandis que la véritable fraude conduira à des amendes plus lourdes. En outre, la diligence du voyageur prié de payer une amende aura un effet sur le montant à acquitter.

Les contrôleurs reçoivent fréquemment cette situation ennuyeuse: on a changé de veston ou de sac à main, et on ne peut pas présenter sa carte train. La SNCB entend faire preuve de compréhension et éviter à ces clients de payer deux fois. Désormais, il leur suffira de passer au point de vente pour montrer qu'ils possèdent bien une carte train ou pour renouveler leur billet de validation. Ils éviteront l'amende. Mais devront quand-même payer 100 francs, pour frais administratifs.

Dans les autres cas, lorsqu'est évidente la volonté de ne pas payer, ce sera l'amende. Payée immédiatement, dans le train, elle coûtera 500 francs (plutôt que 1.000 francs). Payée dans les 5 jours ouvrables qui suivent (plutôt que les 5 jours civils précédemment en vigueur), elle sera toujours de 1.000 francs; mais elle passera à 5.000 (plutôt que 2.000) francs si ce délai est dépassé. On a donc tout intérêt à ne pas retarder le paiement.

L'emploi des formules Pass a donné lieu à des problèmes dans les mois qui ont suivi leur lancement. Depuis, les clients ont appris à s'en servir comme il le faut, et le mauvais usage a sérieusement diminué.

La convivialité de ces formules va encore gagner grâce à de nouveaux aménagements. Le Golden Railpass, par exemple, devient *impersonnel*; désormais, l'acheteur peut donc le prêter ou carrément le céder (pour autant que le nouvel utilisateur ait au moins 60 ans). Par ailleurs, un prix maximum (correspondant à celui qui est appliqué pour un trajet de 150 kilomètres) étant appliqué depuis le 1^{er} février, voyager seul sous le couvert d'un Multi Pass (désormais prévu pour 5 personnes) perd tout intérêt: un billet aller-retour ordinaire coûtera toujours moins.

Des règles plus simples pour les cas litigieux

Le dépistage actif de la fraude dans les trains par des brigades de contrôleurs en civil n'a pas pour seul effet de limiter un évident manque à gagner pour la SNCB et d'encourager les voyageurs à ne pas changer d'attitude. Les contrôleurs rassemblent en outre d'utiles informations sur les produits, les erreurs d'interprétation à leur sujet et les moyens d'en contourner l'usage normal. Ce qui permet, au besoin, d'en adapter les modalités d'emploi.

A partir de février, certains aspects de la lutte contre la fraude sont adaptés. Les changements reposent sur le principe qu'un voyageur distrait mais de bonne foi et prêt à se remettre vite en situation régulière ne doit pas être mis sur le même pied que celui qui, manifestement, s'arrange pour ne pas payer son voyage.

La SNCB veut éviter que le client habitué paie deux fois le même trajet. Aussi le client distrait aura désormais la possibilité de se présenter dans les cinq jours la preuve qu'il est bien titulaire de la carte train ou de la carte de réduction qu'il n'a pas pu présenter au contrôleur. Si le document est en ordre, on priera le voyageur d'acquitter 100 francs pour frais administratifs et l'affaire n'aura pas d'autre suite.

Le client qui n'aurait pas prolongé à la date voulue la validité de sa carte train disposera lui aussi de facilités pour se mettre en ordre. La nouvelle période de validité commencera à la date initialement prévue et le client acquittera 100 francs par jour de retard. Et cela s'il agit dans les cinq jours.

Un client dépourvu de billet valable qui prend place dans le train sans avoir annoncé sa présence au garde devra payer un forfait en supplément du prix du billet. Ce forfait est fixé à 500 francs s'il est payé dans le train même. Après le voyage, mais dans un délai de 5 jours ouvrables, il faudra payer 1.000 francs. Et au-delà de ce délai, ce sera 5.000 francs.

Désormais - c'est une importante nouveauté qui vise à faciliter et débureaucratiser le traitement de tels cas - le voyageur en infraction recevra des directives claires applicables à la situation constatée. Un document lui sera remis qui, outre les montants à payer, expose les démarches à accomplir pour se mettre en ordre et le choix offert entre le paiement de la somme due dans une gare ou par virement. Il y trouvera aussi l'adresse à laquelle il peut éventuellement introduire une réclamation.