

## Eerste evaluatie van compensatiemaatregel bij vertragingen

### NMBS stelt voor: reiziger in geval van uitzonderlijke vertragingen vergoeden vanaf 60 minuten

**Sinds 1 september 2006 bestaat de mogelijkheid voor NMBS-klienten om bij vertragingen in bepaalde gevallen vergoed te worden. Om deze compensatie te verkrijgen, moet de klant een aanvraag indienen bij de klantendienst van NMBS. Voor vertragingen opgelopen tussen 1 september 2006 en 31 maart 2007 moest dit gebeuren voor 1 april 2007.**

De stiptheid is een van de absolute prioriteiten voor NMBS. De aandacht die de hele spoorgroep aan de stiptheid en het respecteren van de dienstregeling besteedt, zorgt er voor dat de Belgische spoorwegen op dit vlak bij de besten van Europa behoort. Maar ondanks de inspanningen zijn vertragingen niet uit te sluiten en de voorbije zes maanden ging de stiptheid van de treinen er door allerlei voorvallen op achteruit.

De doelstelling is dit stiptheidscijfer opnieuw te doen stijgen. Het is jammer genoeg een utopie om 100% van de treinen op tijd te laten rijden in een geïndustrialiseerd land als het onze. Toch moet NMBS haar klienten een performante dienstverlening aanbieden, zowel qua comfort als qua stiptheid. Daarom worden elke week de oorzaken van de vertragingen geanalyseerd om die met tal van maatregelen te bestrijden.

Sinds september 2006 kan de klant wiens trein met vertraging aankomt, aanspraak maken op een vergoeding. Volgens de bepalingen in het beheerscontract tussen de overheid en NMBS werd een maatregel uitgewerkt die een forfaitaire tegemoetkoming biedt wanneer klienten op frequente basis minstens een kwartier vertraging hebben op dezelfde lijn over een periode van zes maanden, of bij een eenmalige uitzonderlijk grote vertraging. De klienten ontvangen 10% van de prijs van hun traject in geval van frequente vertragingen en 50% van de waarde van hun traject wanneer de trein meer dan 120 minuten vertraging heeft, met een minimum van 2,50 euro.

Een eerste evaluatie van deze compensatiemaatregel leert dat tijdens de eerste zes maanden 1500 aanvragen werden ingediend. Daarvan komen een 1000-tal gevallen in aanmerking, wat goed is voor een globale compensatie van ongeveer 10.000 euro.

NMBS wil deze maatregel verder verfijnen en zal daarom aan haar volgende voogdijminister in het kader van de besprekingen over het nieuwe beheerscontract vanaf 1 januari 2008 voorstellen om in geval van uitzonderlijke vertragingen de minimumgrens van 120 minuten te halveren tot 60 minuten. De budgettaire impact zal voor NMBS niet te onderschatten zijn, maar op deze manier wil NMBS nog beter aan haar klanten tegemoetkomen wanneer haar dienstverlening niet op peil is. Volgens een eerste berekening zou dit op jaarbasis aanleiding geven tot een totale vergoeding van ongeveer 200.000 euro.



**Première évaluation de la mesure visant à indemniser les voyageurs en cas de retards:**

**La SNCB propose de diminuer le seuil des 120 minutes à 60 minutes en cas de retards exceptionnels**

**Depuis le 1er septembre 2006, la SNCB a élaboré, avec l'Etat, une procédure permettant aux clients victimes de retards de prétendre à un dédommagement selon certaines conditions spécifiques. Pour pouvoir être indemnisé, il fallait introduire une demande auprès du Service Central Clientèle de la SNCB avant le 1er avril 2007 en ce qui concerne les retards encourus entre le 1<sup>er</sup> septembre 2006 et le 31 mars 2007.**

La ponctualité est une des priorités permanentes de la SNCB. L'attention que le Groupe SNCB porte à la régularité du trafic et au respect des horaires place les chemins de fer belges parmi les leaders européens en matière de ponctualité. Mais malgré les efforts, des retards se produisent et ces six derniers mois, suite à différents événements, la ponctualité des trains a régressé.

L'objectif est maintenant de faire remonter l'indice « ponctualité », même s'il est utopique de vouloir atteindre les 100 % de trains à l'heure dans un pays industrialisé comme la Belgique. Néanmoins, la SNCB se doit d'offrir un service performant à ses clients, tant en matière de confort que de régularité. C'est pourquoi, elle analyse chaque semaine les causes des retards encourus et s'emploie au quotidien à diminuer autant que faire se peut les sources de retards grâce à la mise en application de différentes mesures.

Depuis le mois de septembre 2006, le client dont le train est en retard peut prétendre à un dédommagement. Selon les dispositions du contrat de gestion qui lie la société ferroviaire à l'Etat, la SNCB a instauré une mesure qui accorde une compensation forfaitaire et en nature aux voyageurs victimes de retards fréquents d'au moins quinze minutes sur une même ligne sur une période de six mois ou d'un seul retard extraordinaire. Ils reçoivent ainsi 10% de la valeur du trajet en train en cas de retards fréquents et 50% de la valeur du billet ou de la valeur équivalente au prix du trajet en cas de retards conséquents d'au moins 120 minutes, avec, pour chaque cas, un minimum de 2, 50 €.

Une première évaluation de cette mesure vient d'être réalisée : sur base semestrielle, 1500 demandes ont été introduites et parmi celles-ci, près de 1000 ont été acceptées pour un montant global compensateur de presque 10 000 euros.

La SNCB ne veut pas en rester là et va proposer au prochain Ministre de tutelle, dans le cadre des négociations pour le prochain contrat de gestion d'application au 1<sup>er</sup> janvier 2008, d'étendre la mesure en ramenant le seuil des 120 minutes à 60 minutes pour les retards conséquents. L'impact budgétaire serait sans conteste beaucoup plus important pour l'opérateur ferroviaire mais le respect du client n'a pas de prix.

Selon les estimations et différentes hypothèses, cela porterait l'estimation du remboursement à environ 200 000 €.