

RAILTOUR



EEN GROOTHANDELAAR IN TREINREIZEN!



In een vraaggesprek dat wij in ons nr. 190 van juni 1972 met de heer Pardon voerden over de troeven die de trein als internationaal reis-middel tegen het vliegtuig en de eigen wagen kan uitspelen, citeerde deze ambtenaar als « laatste, maar daarom niet minder belangrijke » de NV RAILTOUR.

Wat RAILTOUR is, wordt je hierna in grote trekken uitgelegd in het interview dat wij erover hadden met de heer Cornet, afgevaardigde-beheerder van deze maatschappij.





- **Onze lezers zullen nu wel stilaan vertrouwd zijn met het barbarisme dat als een reclame de flank van bepaalde rijtuigen versiert. Vooraf zouden wij u echter willen vragen welke lading door deze vlag gedekt wordt?**

RAILTOUR is het uithangbord van de « Belgische naamloze maatschappij voor toerisme per spoor » die zich hoofdzakelijk bezighoudt met het organiseren, verkopen en bevorderen van Rails Inclusive Tour (RIT = reis per spoorweg + volledige reistrip), en dat door bemiddeling van de reisbureaus.

Wij rijden onze klanten dus niet per trein Europa rond, maar vervoeren ze naar een vakantieoord of integreren het vervoer per spoor in een « trein + autocar »-formule. RAILTOUR is vooral een groothandelaar in treinreizen of een « tour operator », indien ik me ook een barbarisme mag veroorloven.

- **Zou u onze lezers ook willen verduidelijken waarin, concreet gezien, de werkzaamheden van zo'n « tour operator » op het gebied van reizen bestaan ?**

Een « tour operator » is, bij wijze van spreken, het evenbeeld van een grossier. Zo « kopen » wij treinreizen, hotelkamers en dies meer, en maken er een georganiseerd geheel van.

Eigenlijk vervaardigen we een produkt waarvan wij de prijs bepalen op grond van al de elementen die bij de berekening ervan optreden. Dat produkt wordt dan tegen die prijs aan de man gebracht door de reisbureaus die voor hun bemiddeling een commissieloon ontvangen.

- **RAILTOUR bestaat nu reeds enkele jaren. Kunt u ons even haar curriculum vitae schetsen ?**

RAILTOUR werd, in 1957, opgericht door vier reisbureaus. Haar stichting beantwoordde aan een noodzaak toen, op het einde van de jaren 50, bleek dat individuele initiatieven in de onmiddellijke toekomst tot mislukking gedoemd waren.

In 1960 telde RAILTOUR reeds 14 aandeelhouders. Nu groepeert ze negentien reisbureaus die we best ook aan-

deelhouders kunnen noemen. Sedert 1970 is ook de NMBS aandeelhouder. RAILTOUR heeft het gebruikelijke statuut van een naamloze vennootschap, ofschoon de maatschappij steeds als een samenwerkende vereniging gefungeerd heeft; het kapitaal is op gelijkmatige wijze onder de aandeelhouders verdeeld.

- **Wij weten inmiddels wat RAILTOUR is en wat die maatschappij beoogt. Wat dit laatste betreft, zouden wij nochtans in enkele woorden iets meer willen vernemen ?**

RAILTOUR streeft ernaar produkten op de markt te brengen die, dank zij hun hoeveelheid, diensten als vervoer, logies en andere prestaties aantrekkelijker maken voor de klant die zich werkelijk om niets meer hoeft te bekommeren.

Wij sluiten contracten af met de spoorweg, met hotels en restauratiehouders en met andere ondernemers van diensten waarin het reisprogramma voorziet. Zo kan het reisbureau, dat hiervoor een commissieloon ontvangt een volledige reis + transport + slapen en eten + dienst + lokale belasting verkopen, kortom een Inclusive Tour.

- **Waar let u op bij het kiezen en ontwerpen van uw reisprogramma's ?**

Het toerisme is niet nieuw. Sedert 1960 bestaan er belangrijke toeristische verkeersstromen die, om uiteenlopende redenen, voor de enen naar een zonnig strand en voor de anderen naar een verkwikkend bergoord lopen. Op grond daarvan organiseren wij een reeks forfaitaire reizen, waarvan het traject binnen redelijke perken blijft. Bovendien zorgen we er voor dat er hotels zijn voor ieders beurs.

- **Er bestaat natuurlijk een verschil tussen de diensten van het gewone spoor en wat RAILTOUR te bieden heeft. Wellicht is het belangrijk dit even te onderstrepen ?**

Inderdaad ! Een lange treinreis gaat onvermijdelijk gepaard met enig ongerief. Dat diende verholpen te worden. Daarom heb ik bij mijn aankomst bij RAILTOUR, nu vier

RAILTOUR

Een groothandelaar in treinreizen !

jaar geleden, besloten de klant een volledige dienst te bieden, de ware « inclusief ».

In grote trekken redeneren wij aldus : wanneer het etens-tijd is, wordt er een aangepaste maaltijd opgediend, zelfs indien er geen restauratierijtuig in de trein meerrijdt. Zo zorgen we ervoor dat de klant steeds op tijd te eten en te drinken krijgt. De maaltijden bevatten vlees, groente, aardappelen, kaas, boter, nagerecht, drank. Ze worden opgediend op tafeltjes die de NMBS in alle coupés heeft laten installeren. De uitreiking van die maaltijden aan 800 « gasten », vergt slechts 2.30 u.

De treinen worden vergezeld van hostessen en begeleiders. Bovendien hebben wij met de hulp van de NMBS in haar ligrijtuigen een radiogeleiding aangebracht : de zes verschillende muziekprogramma's die wij ermee kunnen uitzenden, ontspannen de reizigers en verhogen de vakantiesfeer in de coupés.

Verder geven wij de reiziger de gelegenheid om zijn tijd te verdrijven met gezelschapsspelen : domino, dammen, schaken, kaarten, zegevecht, enz. Ook de kinderen worden niet vergeten : voor hen zijn er kleurboeken. En voor wie dat alles nog niet mocht volstaan is er nog altijd, in sommige treinen althans, een bar-dancing.

In de vaste prijs is ook het vervoer van de bagage begrepen van het station naar het hotel alsmede het vervoer in de voornaamste buitenlandse stations (Milaan, München...) In België wordt dit niet gedaan omdat de cliënteel uit te zeer uiteenlopende plaatsen komt. In de vakantie-oorden bestellen de hostessen de autocars of treinen voor de overbrenging van het station naar het hotel.

Op ons aandringen werden de ligrijtuigen voorzien van ski-hangers en werden er in de gangen en coupés vloerkleden gelegd om het geluid van het heen en weer geloop gedurende de nacht te dempen.

Bovendien werd er een speciale zorg besteed aan het sanitair.

Een traject van 1 200 km met een verblijf van 18 uur in een trein, doet onvermijdelijk problemen rijzen.

Daarom hebben we in onze speciale trein, die gemiddeld ongeveer 400 en soms zelfs 800 reizigers vervoert, een werkster aangesteld die de hele reis meemaakt en waakt voor de reinheid van gangen, coupés, toiletten, enz. Sedert verleden zomer verstrekken we, o.m. naar Italië, een supplementaire dienst : vanaf 10 u. wordt vers fruit opgediend.

● Hoe reageert nu de reiziger op al deze nieuwigheden ?

Dit zou ik een zeer belangrijke vraag willen noemen. Als antwoord kan ik volstaan met erop te wijzen dat RAILTOUR zijn aantal klanten sedert 4 jaar verdubbeld heeft. De formule heeft inderdaad bijval en de geleverde inspanningen renderen. Doch, de stelregel indachtig dat wie één klant verliest, er spoedig tien verliest, beijveren wij ons om te weten of de klant onze inspanningen op prijs stelt en om elke tekortkoming op te sporen.

Daartoe gebruiken wij referendum-briefjes die we onlangs vervangen hebben door ponskaarten welke we per groep klanten ronddelen. Aldus hebben wij bijv. reeds onze laatste kerstreizen kunnen ontleden.

● Een maatschappij als RAILTOUR heeft natuurlijk concurrenten. Zijn dat, net als voor de traditionele spoorweg, de eigen wagen, het vliegtuig en, in mindere mate misschien, de autocar ?

In dat opzicht blijven wij evenmin gespaard. En ik wil hier onmiddellijk aan toevoegen dat er met de autocar niet te spotten valt. Ik meen zelfs dat hij op het gebied van het toerisme nog steeds een voorname rol speelt. In 1972 is hij er zelfs op vooruitgegaan, wat vooral toe te schrijven is aan het feit dat de prijs van het wegvervoer stabiel is dan die van het vervoer per spoor.

Zulks is begrijpelijk voor wie weet dat deze laatste prijs afhankelijk is van de tarieven van elk der spoorwegnetten die bij het vervoer betrokken zijn.

Daarin schuilt dan ook de grootste handicap. Inderdaad, vermits onze prijs het resultaat is van de optelling van nationale tarieven die uiteraard volgens variërende normen vastgesteld en gewijzigd worden, is het niet meer mogelijk het prijenniveau van de andere vervoermiddelen te bereiken. En zo gebeurt het dan dat de autocar, dank zij zijn uiterst lage kostprijs en zijn stabiele tarievenpolitiek op een bepaald ogenblik een enorme aantrekkingskracht kan uitoefenen op onze cliënteel. Zo gezien mag hij dan ook beschouwd worden als een belangrijke concurrent op de gemiddelde afstanden en zelfs voor gewone verblijven.

● En het vliegtuig dan, komt dat ook in uw « vaarwater » ?

Het vliegtuig is inderdaad een ernstige concurrent. Zo ondervinden wij een aanzienlijke mededinging van het luchttransport op het terrein van de « zonnetrips », en zelfs op dat van de vakantieoordens waarvoor wij het spoor nog volkomen geschikt achten, zoals de Italiaanse Riviera en de Costa Brava.

Verwonderlijk echter is dat het vliegtuig voor een civiele prijs (over de berekening hiervan zullen we het niet hebben) toeristen een verblijf kan bezorgen in streken die « in » zijn, zoals Noord-Afrika. De gemiddelde prijs van bijv. een veertiendaags verblijf aan de Italiaanse kust inclusief treinreis, komt nagenoeg overeen met de prijs die gevraagd wordt voor een zelfde verblijf inclusief vlieg-reis, naar Marokko of Tunesië of zelfs Griekenland of ergens in de buurt van het Midden-Oosten.

● Als laatste maar daarom niet de minste is er de « eigen wagen »...

... die, als ik je onderbreken mag, de grootste concurrent blijft. Het kan trouwens ook moeilijk anders als je bedenkt dat 70 % van de Belgen per auto met vakantie gaan. Er is natuurlijk een categorie vakantiegangers waarop wij wel nooit vat zullen krijgen omdat je nu eenmaal geen gastronomische rondrit per trein door Frankrijk maakt. De auto verliest echter zijn concurrentieel aspect als het om oudere personen gaat en om streken waar hij, buiten de heen- en terugreis, overbodig is.

Hoe dan ook, wij concentreren onze inspanningen op die massa potentiële reizigers welke de autobezitters zijn. Natuurlijk moet je een autobestuurder niet ontgoochelen door een betwistbaar comfort en door dienstregelingen die de kwaliteit van de trein verminderen.

● **Wat kan nu de spoorweg in een nabije toekomst op toeristisch gebied tegenover deze concurrentie doen ?**

Je zegt terecht « in een nabije toekomst », want wij moeten niet wachten tot het jaar 2000 om wat te doen. Nu reeds, in '73 en '74, moet er wat gedaan worden. Zo dient er volstrekt verkeersvoorrang verleend te worden aan de speciale treinen en wel over heel hun traject. Wij kunnen concurreren met de auto als we maar een fatsoenlijk produkt tegen een billijke prijs op de markt brengen.

Er moet bovendien voorrang verleend worden aan het comfort dat, in de toekomst, niet beperkt mag blijven tot het slaaprijtuig. Het nieuwe T2-rijtuig heeft reeds voor een behoorlijke oplossing gezorgd, maar we menen dat vooral het ligrijtuig 2^e klasse en het speciale rijtuig 2^e klasse met 6 plaatsen per coupé een gunstige evolutie kunnen bewerken. Deze rijtuigen zouden tevens van een zij het dan ook eenvoudige luchtverzorging moeten worden voorzien.

● **Hoe ziet u de toekomst van uw Maatschappij ?**

De bloei van RAILTOUR wordt bepaald door de kwaliteit van het vervoer en door haar psychologische aanpassing. We moeten ons ervan bewust zijn dat na een nacht in de trein, elke minuut voorbij het spilpunt - gelegen tussen 9 en 10 u. — ondraaglijk wordt. Daarom moet men de dienstregelingen herzien en vertrekken organiseren op 't einde van de namiddag : de dag van de afreis verlopen de uren schijnbaar vlugger. De aankomst moet 's anderendaags 's morgens zo vlug mogelijk gebeuren, en dat kan beslist. Natuurlijk zijn er op elk spoorwegnet imponderabilia die geen rekening houden met de wensen van een gepaste toeristische politiek. Ik moet je zeggen dat de NMBS geen enkel verwijt treft. Inderdaad, op het stuk van kwaliteit en naleving van de dienstregelingen valt er op ons net niets aan te merken.

Wat de psychologische aanpassing betreft, meen ik dat dit een nieuw element is. Men heeft vaak geproduceerd zonder te weten wat men produceerde en of het wel gepast was. Hoofdzaak is dat we voortaan weten wat de klant wil, waar hij naartoe wil, welke diensten hij verlangt.

Dank zij die psychologische aanpassing, vertrekken we thans uit Brussel om 17.05 u. en arriveren we in Rimini om 10.45 u. Bij de thuisreis moet de vakantieganger zijn kamer meestal 's middags ontruimen en weet hij na het eten niet meer wat aanvangen. Men moet dus zo vlug mogelijk vertrekken en de volgende dag een heel stuk vóór de middag in België aankomen.

Indien de spoorweg erin slaagt het comfort alsmede de kwaliteit en de regelmatigheid van de dienstregelingen te verbeteren, meen ik dat we met vertrouwen de toekomst tegemoet kunnen zien.

● **Hoe ziet u, in dat opzicht, de samenwerking tussen de NMBS en RAILTOUR ?**

RAILTOUR zal, zo meen ik althans, in de toekomst een belangrijke catalysator blijven. Ik wil dit even verduidelijken. Enerzijds hebben we de NMBS die, als vervoermaatschappij, het vervoer materieel mogelijk maakt en, anderzijds, is er RAILTOUR die door haar onmiddellijk contact met de cliënteel dezes behoeften en verlangens kent.

Dank zij rechtstreeks overleg kan het sporaanbod verder aan deze behoeften worden aangepast, wat de kwaliteit van de aangeboden diensten alleen maar ten goede komt. Bovendien verzorgt RAILTOUR alle bijkomende diensten voor en na het eigenlijke vervoer (onthaal, begeleiding, restauratie, enz.). Het is niet uitgesloten dat RAILTOUR het verstrekken van die bijkomende diensten uitbreidt tot bepaalde categorieën van de spoorwegcliënteel zonder dat deze daarom verplicht wordt zich een RAILTOUR-produkt aan te schaffen.

● **Nu wij wat meer weten over RAILTOUR, kunt u misschien ook uw programma voor 1973 even voorstellen ?**

Graag. In korte trekken dan. In de zomer hebben wij steeds twee grote attractiepolen : Italië en de Costa Brava. Verder pleisteren wij in Zwitserland rond de meren en in het gebergte. Dan trekken we ook nog naar Tirol en Beieren.

Belangrijk, in 1973, zijn de betere kwaliteit van ons produkt dank zij een betere aanpassing van de dienstregelingen en de vermeerdering van het aantal rechtstreekse rijtuigen.

Alleen RAILTOUR beschikt bij vertrek uit België over rechtstreekse rijtuigen naar Tirol, Karinthië, Wallis, Venetië en de Italiaanse Riviera, zonder nog te spreken van de reizen naar Rimini (winter en zomer) die steeds per rechtstreeks rijtuig geschieden.

● **« Het Spoor » is, zoals u weet, het tijdschrift van de aangeslotenen van de Sociale Werken van de NMBS. Wat kan RAILTOUR voor hen betekenen ?**

Vooraf zou ik de hoop willen uitspreken dat dit vraaggesprek de spoormannen een beter begrip moge bijbrengen van de politiek van RAILTOUR, die uiteraard afwijkt van de traditionele spoorwegpolitiek.

In verband nu met je vraag, is het van belang erop te wijzen dat RAILTOUR werkt met gecharterde rijtuigen of treinen. Dat is een rendabele formule voor de betrokken spoorwegnetten die aldus een rijtuig of een volledige trein verhuren tegen een forfaitaire prijs, zonder zich verder om de bespreking van de plaatsen te moeten bekommeren. Het is dus de grossier die het risico van de eventuele onderbezetting draagt. Twee niet bezette of niet betalende plaatsen betekenen voor RAILTOUR dan ook een kwade post.

Elke plaats heeft inderdaad een reële waarde, en vermits ik voor RAILTOUR instaat, kan ik me niet veroorloven een aantal plaatsen kosteloos ter beschikking te stellen van de cliënteel. Het staat de spoorman evenwel vrij met dezelfde trein als RAILTOUR te reizen, maar dan in een ander rijtuig en, eenmaal ter bestemming, van de RAILTOUR-diensten te profiteren.

In dat geval combineert de spoorman de voordelen van zijn biljetten voor kosteloze reizen met die van de RAILTOUR-formule.

Deze beperkingen gelden nochtans slechts in de zomer, en dan nog niet voor Zwitserland.

In de winter kunnen de bedienden die aan een van onze reizen willen deelhebben immers hun biljetten voor kosteloze reizen gebruiken. De vervoerkosten worden in dat geval van de forfaitaire prijs afgetrokken omdat RAILTOUR in die periode geen rijtuigen of treinen chartert.

Hopelijk, en dit moge dan gelden als besluit, zal het de lezers van « Het Spoor » na dit vraaggesprek duidelijk zijn waarom RAILTOUR een belangrijke troef is die de trein als internationaal reismiddel tegen het vliegtuig en de eigen wagen kan uitspelen.