



NMBS-TICKETAUTOMATEN, TWINTIG JAAR VERTRAGING

In de loop van dit jaar plaatste NMBS in de meeste stations nieuwe ticketautomaten. Twintig jaar geleden voerde NMBS al tests uit met twee automaten in station Sinaai. Dit net na het sluiten van de loketbediening aldaar. Het concept was toen al verouderd. Een bediende uit station Sint-Niklaas moest om de twee dagen de geldlades komen ledigen. Je kon de bankkaart niet gebruiken. Net in die tijd rukten de bankkaarten met code op. NMBS heeft twintig jaar nodig gehad om dit verkoopkanaal te ontwikkelen.

Positief is, dat er een verkoopkanaal bijkomt. De nieuwe automaten bieden een ruim productaanbod. Ze werken ook met de bankkaart. Via het aanraakscherm is het klavier niet gemakkelijk te bedienen. En hiermee weet NMBS nog steeds niet hoeveel omzet ze draait per uur, per station. Iets wat elke bedrijfsleider van een winkelketen, verspreid over het land, elke dag opvolgt en bijstuurt. Hierdoor blijft NMBS niet in staat om beheersmatig in te grijpen in verkoop, distributie, promotie en dienstverlening. Kleine stations worden zo 'klein' gehouden. De automaten hebben twee rollen papier en twee afdrukeenheden, waardoor ze duurder en storingsgevoeliger zijn. Voorts wilde NMBS per 1 juli de aankoop van een kaartje in de trein met zeven euro boete bestraffen, wat voorlopig niet doorgaat. In Luxemburg vraagt men 1 euro toeslag bij aankoop in de trein. En in Duitsland krijg je twee euro korting indien je kaartjes via de automaat koopt. Een meer klantgerichte aanpak.

Met één automaat in kleine stations moeten sommige klanten best een kwartier vroeger opstaan wanneer ze twee maal over de drukke overweg moeten : één maal naar de enige automaat en één maal naar het andere (drukste) vertrekperron. Het plaatsen van automaten in de stoptreinen zou minder tijdverlies opleveren voor de klant. En het zou iets gemakkelijker zijn

voor het spoorbedrijf zelf. Verkoop via de lokale kleinhandel, zoals De Lijn doet, is er niet bij. Laat staan één gezamenlijk tarief. NMBS blijft vreemd van de klant en van bedrijfseconomische beginselen. Moeten wij NMBS (en de toezichhoudende federale overheid) verontschuldigen voor de opgelopen twintig jaar vertraging ?

Fred Van Remoortel, raadgever openbaar vervoer voor ABLLOvzw.



Sinaai, 1994 test met ticketautomaat op elk perron (links).



2014, één nieuwe automaat.