

"Ticket aan loket printen is duurder dan treinrit"



* Het Laatste Nieuws/Waasland, Het Laatste Nieuws/Westkust, Het Laatste Nieuws/Westhoek, Het Laatste Nieuws/Vakantie, Het Laatste Nieuws/Pajottenland, Het Laatste Nieuws/Vlaamse Ardennen, Het Laatste Nieuws/Oostkust, Het Laatste Nieuws/De Nieuwe Gazet, Het Laatste Nieuws/Mandelstreek, Het Laatste Nieuws/Middenkust, Het Laatste Nieuws/Mechelen-Lier, Het Laatste Nieuws/Leiestreek, Het Laatste Nieuws/Limburg, Het Laatste Nieuws/de Ring-Brussel, Het Laatste Nieuws/Kempen, Het Laatste Nieuws/Gent-Wetteren-Lochristi, Het Laatste Nieuws/Gent-Eeklo-Deinze, Het Laatste Nieuws/Dendermonde, Het Laatste Nieuws/Denderstreek, Het Laatste Nieuws/Leuven-Brabant, Het Laatste Nieuws/Brabant-Hageland, Het Laatste Nieuws/Antwerpen Zuid, Het Laatste Nieuws/Antwerpen Stad, Het Laatste Nieuws/Antwerpen Noord

De NMBS laat in 44 stations de rolluiken van de loketten voorgoed naar beneden. "Met amper een paar klanten per uur zijn de kosten om een ticket te printen duurder dan de treinrit zelf", klinkt het. En extra kosten kan NMBS missen als kiespijn, met een coronafactuur die al is opgelopen tot ruim 400 miljoen euro.

Ook de klanten van de NMBS bevinden zich op het spoor van de vooruitgang. In 2015 waren loketten nog goed voor meer dan de helft (54 procent) van de verkoop. Afgelopen jaar kwam nog slechts één ticket op de vijf uit de printer van een loket. Die snelle digitalisering is geen rechtstreeks gevolg van corona. Ook in 2019 kwam al 75% van de tickets digitaal of uit een automaat, zegt woordvoerder Bart Crols. "Het is een evolutie in de samenleving, en corona zal die misschien nog versnellen. Wij tellen een 70-tal stations die 60 tot 92 procent van de tijd niet actief zijn. Dat maakt dat de kost om een ticket aan te maken er hoger uitvalt dan de prijs van het ticket. Als je vaststelt dat de verkoop zo minimaal is, is het toch normaal dat je daar ook conclusies aan verbindt. Ook ons budget is beperkt, en we kunnen geld maar één keer uitgeven. We investeren veel in stations en in een sterke dienstverlening, maar we kunnen niet alles doen. Bij de 44 stations waar de loketten verdwijnen, kwamen amper nog mensen aan het loket."

Ouderwetse visie

Volgens vakbond ACOD Spoor getuigt het sluiten van loketten en klanten verplichten tickets digitaal of automatisch te kopen zowaar van een... ouderwetse visie. "Wij bedoelen daarmee dat de beslissing zonder overleg is genomen en dat de spoortop ook had kunnen kiezen om de loketbediendes op een andere manier in te zetten", zegt Ludo Sempels. "De spoorwegmaatschappij schrappt nu eigenlijk 77 voltijdse banen (loketbediendes krijgen echter een andere taak als ze niet met pensioen kunnen, red.). Als er niemand meer aanwezig is in een station, verdwijnt ook de sociale controle. Die automaten haperen ook geregeld, en voor andersvaliden is het allesbehalve eenvoudig om een ticket te kopen zonder het loket."

Naast de sluiting in 44 treinhalttes worden de openingstijden van de loketten in 37 andere stations teruggeschoefd. "Net als zowat alle bedrijven kijkt ook de NMBS vandaag naar de kostenstructuur", zegt transporteconoom Katrien De Langhe (UAntwerpen). "Het proces om tickets meer te digitaliseren, zal de loonkosten en het onderhoud van die loketten wat verlagen. Onder CEO Sophie Dutordoir is er toch een operatie ingezet om het bedrijf wat efficiënter te maken en het te laten evolueren op maat van de reiziger van de toekomst. Deze coronacrisis treft de NMBS heel zwaar. Er komen véél minder inkomsten binnen en daar waar veel ondernemingen dan fors terugplooiën, moet de NMBS een zo maximaal mogelijke dienstverlening op het getouw zetten: dat is echt een worstcasescenario."

Winst wordt verlies

Voor 2020 had NMBS gerekend op 100 miljoen euro winst, maar het werd uiteindelijk 400 miljoen euro verlies - een verschil van een half miljard euro. De regering liet al weten voor 264 miljoen euro bij te springen, maar dat maakt dat de maatschappij dus nog een flink deel zelf mag 'opsoppen'. "Dat los je niet op met wat loketten sluiten", zegt De Langhe. "Ik zie eigenlijk weinig opties dan dat de overheid nog een deel zal bijpassen. Ook in het buitenland zijn spoorwegoperatoren hard geraakt, en daar vragen ze ook steun. In 2023 staat de liberalisering van de spoorwegen gepland en dan moet de NMBS tegen extra concurrentie bestand zijn, al is het verre van zeker of er wel meteen andere operatoren komen op onze spoorwegen."

Telewerken

Ook Ludo Sempels beseft dat er nog wel wat harde noten te kraken vallen. "Die 400 miljoen euro waren alleen nog maar de kosten van 2020. Dit jaar zal het opnieuw geen vetpot zijn. En tel er ook maar de 70 miljoen euro verlies voor Infrabel bij. Dit wordt problematisch als de overheid niet bijspringt. Zullen de reizigersaantallen nog ooit op het niveau van vroeger komen? Telewerken is niet zaligmakend, maar ik kan me goed voorstellen dat ook na corona veel pendelaars een dag of twee à drie thuisblijven. Onze minister van Mobiliteit Georges Gilkinet (Ecolo) liet in zijn beleidsverklaring weten dat hij flink zal investeren en we gaan ervan uit dat hij daar nog steeds achter staat, want er is de voorbije jaren veel te weinig geïnvesteerd. Als ze willen bezuinigen, maken ze er maar weer een 'unitaire' structuur van zoals vroeger (één bedrijf in plaats van Infrabel en NMBS, red.). Dan kunnen ze al flink besparen op CEO's en raden van bestuur."

transporteconoom

Copyright © 2021 De Persgroep Publishing. Alle rechten voorbehouden