

**Veertig jaar ontwikkeling van het treinaanbod voor de lange
afstand; van overzichtelijk naar wildwest**

Kees van Goeverden
Technische Universiteit Delft
c.d.vangoeverden@tudelft.nl

**Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk
21 en 22 november 2013, Rotterdam**

Samenvatting

Veertig jaar ontwikkeling van het treinaanbod voor de lange afstand; van overzichtelijk naar wildwest

Eén van de gebieden binnen verkeer en vervoer waar de ontwikkelingen de laatste 40 jaar het meest onstuimig zijn geweest is het aanbod van treindiensten voor de lange afstand. De paper beschrijft de belangrijkste ontwikkelingen vanuit het perspectief van de reiziger. De ontwikkelingen zijn soms (zeer) gunstig en soms (zeer) ongunstig voor de reiziger geweest. De belangrijkste verbeteringen zijn de soms forse reistijdverkortingen na de introductie van hogesnelheidsdiensten en de betere toegankelijkheid van informatie als gevolg van de opkomst van internet. Hiertegenover staan diverse verslechtingen. Door inkorten van treindiensten en slechtere afstemming van dienstregelingen zijn sommige reistijden juist langer geworden en moeten reizigers in het algemeen vaker overstappen. Verder is reizen soms veel duurder geworden, vooral op de HST-verbindingen. Maar de belangrijkste negatieve veranderingen zijn vermoedelijk de introductie van enkele onzekerheden die de reiziger van 40 jaar geleden niet had. Zo geeft de tegenwoordig veel toegepaste verplichte zitplaatsreservering onzekerheid over met welke trein(en) gereisd kan worden. Het eveneens nu door spoorvervoerders omarmde yield management geeft onzekerheid over de prijs die voor een reis betaald moet worden. En het grotere aantal overstappen vergroot de onzekerheid over de reisduur. Verder kan algemeen gezegd worden dat het aanbod fragmentarischer is geworden. Was er 40 jaar geleden een tamelijk homogeen en overzichtelijk aanbod met een transparant tariefsysteem, nu is er een lappendeken van diensten met eigen condities, tarieven en wijzen van informatievoorziening. Het is de vraag of de lange afstand reiziger er per saldo wel op vooruit gegaan is ondanks de grote investeringen die de laatste decennia in railinfrastructuur gepleegd zijn.

1. Inleiding

In de afgelopen 40 jaar, de bestaansperiode van het CVS, is er op het gebied van verkeer en vervoer veel veranderd. Eén van de gebieden waar de veranderingen bijzonder groot zijn geweest is het aanbod van treinvervoer voor verplaatsingen over lange afstanden, zeg 500 km en verder. Deze paper geeft een overzicht van de veranderingen die zich in dit vervoer hebben voltrokken.

Veranderingen in het treinaanbod zijn ten dele geïnduceerd door veranderingen van buitenaf. Zo is de opkomst van internet revolutionair geweest voor de algemene informatievoorziening, en zo ook voor die van treindiensten. Andere direct voor het lange afstandsvervoer relevante ontwikkelingen zijn de val van het ijzeren gordijn, het liberaliseringsbeleid van de EU, verlaagde overheidssubsidies en de opening van de Kanaaltunnel. Volledigheidshalve moet ook de opkomst van low cost carriers genoemd worden, hoewel de invloed hiervan voor het spoorvervoer vermoedelijk klein is; de carriers vliegen voornamelijk op bestemmingen waar de markt van de trein veertig jaar geleden al marginaal was.

Daarnaast zijn er veranderingen geweest die tamelijk onafhankelijk zijn van veranderingen in de buitenwereld. Deze zijn meestal het gevolg van andere keuzes die door de spoorvervoerders gemaakt zijn en mogelijk ook door autonome veranderingen in de vervoervraag. Veranderde keuzes van vervoerders zorgen doorgaans voor grotere fluctuaties in het aanbod van het lange afstandsvervoer dan in dat voor vervoer over korte afstanden. Bij lange afstandstreindiensten zijn vaak verschillende vervoerders betrokken en er hoeft maar één vervoerder zijn beleid te wijzigen om de dienst, misschien ingrijpend, te doen veranderen. Stabiliteit in het aanbod zal bij zulke diensten ook minder prioriteit hebben dan bij de kortere afstandsdiensten. De laatste vinden vaak geheel binnen het gebied van een vervoerder plaats en zijn voor deze core business.

In de volgende hoofdstukken worden de belangrijkste veranderingen beschreven. Dit wordt gedaan vanuit het perspectief van de reiziger: hoe ervaart deze de veranderingen en in welke mate waren ze gunstig of ongunstig voor hem of haar. Daarbij spelen de ervaringen van de auteur, die gedurende de gehele periode regelmatig van lange afstandstreindiensten gebruik heeft gemaakt, en die van anderen welke hem via bekenden ter ore gekomen zijn, een belangrijke rol. Bij het verslaan van deze ervaringen zal de auteur in de volgende hoofdstukken regelmatig de ik-vorm gebruiken.

Het accent komt zo te liggen op veranderingen waarmee de Nederlandse reiziger zich geconfronteerd ziet. Dit neemt niet weg dat de hierna geschetste veranderingen doorgaans algemener zijn en zich in grote delen van Europa en soms ook daarbuiten hebben voltrokken.

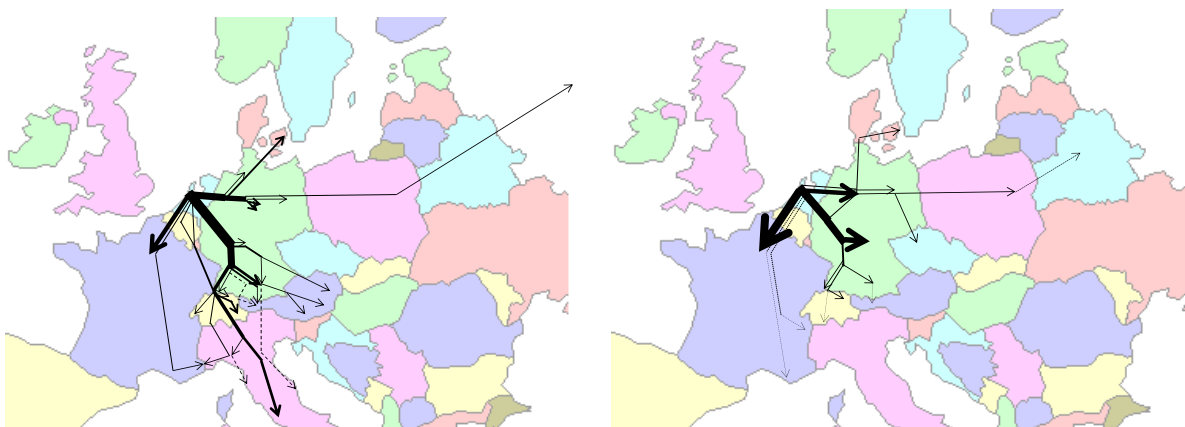
2. Netwerk

2.1 Algemene ontwikkelingen

In het netwerk van treinverbindingen op de lange afstand hebben zich drie belangrijke ontwikkelingen voorgedaan. De eerste is het inkorten van treinverbindingen over zeer

lange afstand. Reden er vanuit Nederland 40 jaar geleden dagelijks vijf en in de zomer zelfs zes treinen naar Italië, nu zijn deze alle verdwenen en kom je zonder overstappen niet verder dan Zürich. De *tweede* is het verdwijnen van de 'Kurswagen', rijtuigen die onderweg van trein wisselen en zo het maken van een overstap voorkómen. Zo voerden sommige van de genoemde treinen naar Italië rijtuigen die in Basel afgekoppeld werden om vandaar hun weg te vervolgen aan een andere trein, bijvoorbeeld naar Chur. De *derde* is het bundelen van diensten op een beperkt aantal corridors. Zo rijden alle uit Duitsland komende lange afstandstreinen tegenwoordig naar Amsterdam terwijl 40 jaar geleden de bestemmingen gevarieerder waren. Behalve naar Amsterdam reden diverse treinen naar Rotterdam/Hoek van Holland, een enkele naar Den Haag en een paar naar Nijmegen.

De netwerkontwikkeling wordt geïllustreerd door de kaartjes van figuur 1. Deze kaartjes laten de doorgaande treindiensten naar en van Nederland zien in 1973 en in 2013. Ze betreffen de gewone in de dienstregeling gepubliceerde diensten en zijn exclusief autoslaaptreinen en andere speciale buiten de dienstregeling ingelegde treinen. Ook treinen naar betrekkelijk nabije bestemmingen zoals Brussel, Keulen en Dortmund zijn niet opgenomen. Wel bevat het kaartje voor 1973 zowel de gewone D-treinen als de luxe Trans Europ Express (TEE) treinen, twee treintypen die overwegend verschillende markten bedienden. De diversiteit van herkomsten en bestemmingen binnen Nederland kon in het kaartje van 1973 niet goed weergegeven worden zodat het bundelingsproces binnen Nederland (alle treinen naar/van Amsterdam) niet zichtbaar is.



Figuur 1: Doorgaande lange afstandstreindiensten naar en van Nederland in 1973 (links) en in 2013 (rechts)

In de kaartjes wordt de frequentie van aangeboden diensten aangegeven door de dikte van de lijnen. Diensten die niet gedurende het hele jaar dagelijks worden aangeboden zijn gestreept weergegeven. In 1973 betreffen de laatste steeds seizoensdiensten die gedurende de zomer en soms ook de wintersportmaanden dagelijks aangeboden werden. In 2013 betreffen ze één dienst die het hele jaar door op maar een paar dagen per week gereden wordt (het verder rijden van Warschau naar Minsk), de andere betreffen diensten die slechts één dag in de week in een beperkte periode van het jaar, dus zelden, aangeboden worden.

2.2 Impact voor de reiziger

De drie genoemde ontwikkelingen, inkorten van treindiensten, verdwijnen van 'Kurswagen' en bundeling van diensten, leiden alle tot een toename van het aantal overstappen en zijn wat dat betreft voor de reiziger negatief. De bundeling van diensten kan daarbij tot een frequentieverhoging leiden op de corridors waar een bundeling plaatsvindt en zo zorgen voor een verbetering voor reizigers op deze corridors. Kijkend naar de diensten in 1973 en 2013 is er eigenlijk maar één corridor waar de bundeling tot een significante frequentieverhoging heeft geleid, namelijk Amsterdam-Frankfurt am Main. Hier is het aantal dagelijkse doorgaande treinen verdrievoudigd van twee naar zes. De verbetering geldt uitsluitend voor de reizigers naar en van Frankfurt. Voor reizigers van Amsterdam naar bijvoorbeeld Keulen is ondanks het bundelen van alle treinen van/naar begin-/eindpunt Amsterdam de frequentie flink verlaagd. Dit komt door een daling van het totale aantal naar Duitsland rijdende lange afstandstreinen en, vooral, het wegvallen van de in 1973 tamelijk frequent rijdende sneltreindienst tussen Amsterdam en Keulen.

2.3 Specifieke veranderingen

De kaartjes laten zien dat de frequentie van de treinen naar Parijs flink toegenomen is, van zes naar negen per dag. Dit past in het algemene beeld dat na introductie van hogesnelheidsdiensten soms fors hogere frequenties geboden worden. Overigens begon het inleggen van meer treinen tussen Amsterdam en Parijs pas laat, in 2008. Vóór 2008 reden er vanaf het moment van invoering van hogesnelheidsdiensten in 1996 dagelijks slechts vijf treinen, één minder dan in 1973. De recente verhoging van de frequentie lijkt te maken te hebben met de opening van de hogesnelheidslijn tussen Nederland en België in 2009.

Een rariteit in het huidige aanbod betreft de nachttreinverbindingen met Kopenhagen en Warschau. Deze verbindingen werden in de jaren 90 opgeheven en in 2008 hersteld door de treinen van Keulen naar beide steden in Amsterdam te laten beginnen. Het betekent dat je vanuit Nederland de grote omweg via Keulen moet maken om zonder overstap de genoemde steden te kunnen bereiken. In het geval van Kopenhagen is daardoor de reistijd nu drie uur langer dan in 1973. In het geval van Warschau is toch een reistijdverkorting van zo'n vier uur bereikt dankzij het verdwijnen van langdurig oponthoud aan de grenzen en hogere rijsnelheden.

2.4 Taktfahrplan

Een ontwikkeling die niet strikt het netwerk betreft maar hier wel genoemd kan worden is het vaker aanbieden van treindiensten met vaste intervaltijden. Dit verhoogt de transparantie van de dienstregeling en is zo positief voor de reiziger. Invoering van het zogenaamde 'Taktfahrplan' is met name gedaan voor een aantal binnenlandse lange afstandstreindiensten in de grotere landen. Op de diensten naar en van Nederland is er één corridor waar het principe van het 'Taktfahrplan' streng toegepast is: Amsterdam-Hannover.

2.5 Invloeden van de buitenwereld

Hebben ontwikkelingen in de buitenwereld invloed gehad op het netwerk? Er zijn twee majeure gebeurtenissen geweest waarvan een invloed verwacht mag worden: de val van het ijzeren gordijn en de opening van de Kanaaltunnel voor treinvervoer. Deze kunnen

hebben geleid tot een uitbreiding van treindiensten naar Oost-Europa en het aanbieden van rechtstreekse diensten naar Engeland. De kaartjes van figuur 1 laten echter van zulke ontwikkelingen nauwelijks iets zien.

De enige zichtbare verbetering die mogelijk vrucht is van de val van het ijzeren gordijn is de bijgekomen verbinding met Praag. Hierbij moet gezegd worden, dat er na 'Die Wende' een regelmatige dagtreindienst tussen Amsterdam en Berlijn ingelegd werd die jaren gefunctioneerd heeft. Onlangs blijkt deze teruggebracht te zijn tot de ene dagtrein die ook in 1973 reed, waarschijnlijk door de bezuinigingen die de Duitse spoorwegen door moeten voeren. Dit wil natuurlijk niet zeggen dat Berlijn vandaag weer even moeizaam bereikbaar is als in 1973. Vanuit voormalig West-Duistland is de treindienst op Berlijn sterk geïntensiveerd en versneld, en met overstap op één van deze treinen is Berlijn veel beter bereikbaar dan vroeger.

De opening van de kanaaltunnel heeft tot nu toe niet geleid tot doorgaande treinen van Nederland naar Engeland. Wel zijn er al jaren plannen voor een dergelijke dienst die misschien ooit nog eens werkelijkheid worden. Ook hier geldt dat de verbinding met Engeland niettemin flink verbeterd is, maar je moet er wel voor in Brussel overstappen.

3. Hogesnelheidstreinen

Sinds 1973 zijn er in Europa diverse hogesnelheidslijnen aangelegd, meestal voor binnenlandse diensten in de grotere landen, in het bijzonder Frankrijk, Spanje, Duitsland en Italië. De belangrijkste *internationale* hogesnelheidsdiensten worden aangeboden tussen de drie steden Brussel, Parijs en Londen, waarbij de treinen van Parijs naar Brussel soms doorrijden naar Nederland of Duitsland. De hogesnelheidstreinen leiden op de relaties waar ze rijden tot een forse verkorting van de reistijden. Zo is de reistijd van Amsterdam naar Parijs verkort van ruim 5 uur per TEE of ruim 6 uur per gewone D-trein in 1973 naar 3 uur en 15 minuten nu.

In principe zouden ook reistijdverkortingen op moeten treden op relaties waar een deel per hogesnelheidstrein afgelegd kan worden. Hoewel dit soms zeker het geval is, is het mijn ervaring dat het vaak ook *niet* het geval is. Dit kan komen door extra overstappen en minder goede afstemming van treindiensten. Zo is nu de reistijd van Rotterdam naar Luxemburg met gebruik van de hogesnelheidstrein naar Brussel ongeveer gelijk aan die in 1973 bij gebruik van gewone sneltreinen. Als je in 1973 de enige rechtstreekse trein nam, de TEE Edelweiss, was de reistijd zelfs belangrijk korter dan de kortste tijd nu, *met* hoge snelheid (4 uur versus 4 uur en 40 minuten).

Een tweede relativering van de verbetering die de hogesnelheidstreinen gebracht hebben is het feit, dat zelfs voor zeer lange reizen reizigers soms amper baat hebben bij de mogelijkheid met hoge snelheid te reizen. Wie van Amsterdam naar Istanbul reist kan slechts over 10% van de reisafstand met hoge snelheid rijden. Overigens duurt deze reis vandaag 7 uur langer dan in 1973. De negatieve impact van de inkorting van lange afstandstreindiensten is hier veel groter dan de positieve impact van de aanleg van hogesnelheidslijnen.

4. Reserveringsplicht en yield management

4.1 Ontwikkelingen

De laatste paar decennia is op veel lange afstandstreindiensten een reserveringsplicht ingevoerd. De vervoermaatschappijen kunnen zo bij een in de tijd fluctuerende vervoervraag hun materieel profijtelijker inzetten. Ze hoeven de treincapaciteit niet af te stemmen op de piekvraag en kunnen met een gelijkmatige inzet van het dure materieel een gemiddeld hoge bezettingsgraad halen. Aan 'overtollige' reizigers in piekperiodes wordt eenvoudig gezegd dat de trein vol is en dat ze naar een andere reismogelijkheid uit moeten kijken. In feite wordt zo het probleem van de fluctuerende vervoervraag afgewenteld op de reizigers.

De invoering van reserveringsplicht gaat meestal samen met het invoeren van yield management. Bij yield management poogt de vervoerder inkomsten te genereren tegen de hoogste prijs die reizigers nog juist willen betalen. Aangezien die hoogste prijs per reiziger nogal verschilt, wordt een palet aan zeer uiteenlopende tarieven geboden. In de praktijk wordt een afgepast aantal zitplaatsen in een trein gekoppeld aan een tarief en moeten reizigers minimaal het laagste tarief betalen van de nog niet geboekte zitplaatsen. In het algemeen betaal je zo minder naarmate je vroeger boekt. Om in aanmerking te komen voor het laagste tarief moet je soms al direct na het openstellen van de boeking, doorgaans een paar maanden voor de reis, reserveren; de stoelen met dit tarief kunnen op de eerste boekingsdag al uitverkocht raken.

Bij yield management gaat de noodzaak om ruim van te voren te boeken om redelijk geprijsd te kunnen reizen meestal samen met een verslechtering van de mogelijkheden om geld terug te krijgen indien een kaartje onverhoopt niet gebruikt wordt. Op de goedkopere kaartjes wordt meestal geen restitutie verleent.

4.2 Impact van reserveringsplicht voor de reiziger

De invoering van de *plicht* in plaats van de sinds mensenheugenis bestaande *mogelijkheid* zitplaatsen te reserveren is voor de reizigers wellicht de meest ingrijpende verandering die zich de afgelopen decennia heeft voorgedaan. De impact voor de reiziger is uitsluitend negatief.

Geen toegang tot trein

Om te beginnen kan je als reiziger de toegang tot de gewenste trein ontzegd worden, omdat de trein al volgeboekt is. Het verplicht boeken heeft dan dezelfde impact als het uitvallen van treinen door bijvoorbeeld een staking of extreme weersomstandigheden, afgezien van het feit dat je vroegtijdig over het niet meekunnen geïnformeerd bent. Het is bovendien niet zo, dat je alleen met volgeboekte treinen geconfronteerd kunt worden als je laat, zeg minder dan 24 uur voor vertrek, poogt te boeken. Treinen kunnen al weken en soms zelfs maanden van tevoren volgeboekt zijn, en dan niet alleen in periodes met extreme drukte zoals bij de vakantie-uittocht. Mijn persoonlijk record staat op twee maanden en betreft een trein die maar eenmaal daags rijdt, van Lissabon naar de Frans-Spaanse grens. Ik had toen de flexibiliteit om een dag vroeger of later te gaan, maar ook die treinen waren al volgeboekt. Ik was gedwongen om de duurdere en veel

langer durende reis via Madrid te maken waar de eveneens eenmaal daags rijdende reserveringsplichtige trein Lissabon-Madrid nog wel plek had.

Inflexibiliteit

Verder introduceert het verplicht boeken een inflexibiliteit wanneer vroeg boeken noodzakelijk is om zekerheid te hebben tot een trein toegelaten te worden. Je moet al lang van te voren je reisschema vastleggen zonder dat je de planning van andere activiteiten kent. Het kan bijvoorbeeld zijn dat je een reis wilt maken om een vergadering bij te wonen maar niet weet hoe laat die afgelopen is en je de trein terug zou willen nemen. Het probleem in dit voorbeeld wordt groter als de vergadering vervolgens verzet wordt en je kaartjes zonder restitutie-mogelijkheid gekocht hebt.

Overgang naar andere trein

Een ander probleem ontstaat als een reiziger buiten eigen schuld niet met een geboekte trein mee kan reizen. Het kan zijn dat deze trein uitvalt of dat hij hem mist door vertraging van een aansluitende trein. Hoe in de praktijk met zulke situaties om gegaan wordt weet ik niet. Reizigers die een aansluiting missen hebben het recht te reizen met de eerstvolgende trein, ook al is die reserveringsplichtig en mogelijk volgeboekt. En als de eerstvolgende trein pas de volgende dag rijdt, mogen ze op kosten van de vervoerder overnachten (EU, 2007). Maar de doorsnee reiziger weet dit niet, en de vraag is in welke mate het spoorwegpersoneel deze regel nakomt en er zelfs weet van heeft. En hoe wordt omgegaan met de situatie, waarin een reiziger die om fysieke redenen niet lang kan staan en een goede zitplaats nodig heeft, toegelaten wordt tot een trein die volgeboekt is?

Wel weet ik één geval van reizigers die de terugreis met de geboekte Thalys van Parijs naar Nederland niet konden maken vanwege een staking. Zij moesten, naast het betalen van een dure extra overnachting in Parijs (ook het hotel hanteerde yield management) een nieuw duurder treinticket kopen waarbij ze het prijsverschil tussen het nieuwe en het oude ticket moesten betalen. Overigens kregen ze later in Nederland dit bedrag weer terug.

Falen boeking

Veder blijkt het voor te komen dat, als je een reis wilt maken met één of meer reserveringsplichtige treinen, het boekingskantoor voor tenminste één trein op de route de reservering niet kan verzorgen. Je hebt als reiziger de plicht te reserveren maar krijgt niet de mogelijkheid het daadwerkelijk te doen. Ik heb om deze reden een keer met een veel duurder en langduriger alternatief moeten reizen, van Toscane naar Nederland.

Overboeking

Reserveringsplicht kan leiden tot een oncomfortabele reis indien een vervoerder plaatsen overboekt. Ik herinner me een ikje in NRC-Handelsblad van jaren geleden waarin de schrijfster melding maakt van het eerste klas moeten staan in de Thalys uit Parijs vanwege overboekingen. Indien geen reserveringsplicht geldt is het overboeken van plaatsen niet logisch en ben je zeker van een zitplaats als je wel reserveert.

Bezette zitplaats

Zitplaatsreservering geeft soms vervelende taferelen in de trein. Het gebeurt niet zelden dat iemand de door hem of haar geboekte plaats bezet vindt en de bezetter moet weggagen. Meestal staat zo iemand dan direct op, maar soms ook niet. Eenmaal heb ik meegemaakt dat iemand weigerde weg te gaan en het na enig zoeken gevonden treinpersoneel niet met de situatie om kon gaan en geen hulp bood. Dit zijn onverkwikkelijke situaties die direct gevolg zijn van het vooraf reserveren.

4.3 Impact van yield management voor de reiziger

Het tariefbeleid dat voortkomt uit yield management is eveneens nadelig voor de reiziger.

In de *eerste* plaats weet de reiziger vooraf niet hoe duur een reis gaat worden. De prijs hangt namelijk af van de nog beschikbare stoelen op het moment van boeking en wordt pas aan de reiziger geopenbaard op het moment dat hij of zij de boeking uitvoert.

In de *tweede* plaats leidt yield management vaak tot forse prijsverhogingen. Er zijn maar weinig reizigers die een kaartje met het laagste tarief kunnen bemachtigen; de meeste zijn veel duurder uit. En bovendien is het laagste tarief soms al hoger dan het normale tarief. Het goedkoopste kaartje met de Thalys voor de reis Rotterdam-Brussel kost op het moment van schrijven, september 2013, €29, terwijl de prijs met de gewone trein tegen het volle tarief €26,80 bedraagt en bij recht op reductie een stuk lager kan zijn. Kaarten die recht geven op reductie zijn in de Thalys niet geldig.

En in de *derde* plaats is natuurlijk het feit dat op soms al vrij dure kaartjes geen restitutie verleent wordt ongunstig voor de reiziger. Juist bij kaartjes die je ver van te voren moet kopen is de mogelijkheid van restitutie prettig.

5. Informatievoorziening

5.1 Internet

Een ontwikkeling die algemeen van groot belang is geweest voor de informatievoorziening is de opkomst van internet. Als je aansluiting hebt op internet kun je bijna altijd informatie over je reis vinden, mits het je lukt de goede website(s) te vinden en op deze sites de gezochte informatie; vooral bij internationale reizen is het vinden van alle benodigde informatie soms lastig. De veel betere toegankelijkheid van informatie over treindiensten in heel Europa is een grotere verbetering ten opzichte van 40 jaar geleden. Toen was je voor internationale treinreizen aangewezen op het beperkte spoorboekje buitenland, de in Nederland niet of moeilijk verkrijgbare spoorboeken van andere landen, of informatie van NS Internationaal waar je dan wel contact mee moest opnemen.

Een ontwikkeling die samen is gegaan met het aanbieden van informatie via internet is een verandering van de wijze waarop de reisinformatie wordt aangeboden. Werd deze 40 jaar geleden verstrekt in de vorm van in spoorboeken gepubliceerde dienstregelingstabellen met een volledig overzicht van alle diensten waaruit de reiziger kon kiezen, tegenwoordig wordt de informatie vooral via reisplanners aangeboden en is

deze beperkt tot wat relevant is voor precies de reis die iemand wil maken. Voor veel reizigers is dat laatste prettig en soms zelfs een uitkomst. Je krijgt informatie op maat en hoeft niet allerlei tabellen in spoorboeken te doorzoeken om de reisgegevens te vinden.

Er zijn echter ook nadelen die verband houden met het verdwijnen van het bredere overzicht van keuzemogelijkheden. Het kan zijn dat een reisplanner het alternatief dat een reiziger bij volledige informatie zou kiezen niet toont. Het is de ervaring van mij en sommige anderen dat soms het meest voor de hand liggende alternatief niet in beeld komt. Verder kan een reiziger een probleem krijgen als de reis niet volgens planning verloopt, bijvoorbeeld wanneer een aansluitende trein gemist wordt. De informatie op maat is dan niet meer bruikbaar en informatie over 'hoe nu verder?' ontbreekt. Tenslotte zijn reisplanners uiterst onhandig voor degenen die zich slechts algemeen willen oriënteren op de reismogelijkheden zonder direct een specifieke reis met gegeven vertrekdatum en -tijdstip op het oog te hebben. Het kaartje voor 2013 in figuur 1 was op basis van reisplanners bijna niet te maken geweest. Dit kaartje is dan ook gebaseerd op de (bijna onvindbare) dienstregelingstabellen die NS op zijn website publiceert. Dit is bij gebrek aan beter; het is mijn ervaring dat deze tabellen onbetrouwbaar zijn en NS raadt zelf af ze te gebruiken, in ieder geval die met de internationale verbindingen¹. Dit laat zien hoezeer de nadruk is komen te liggen op de enge informatie van de reisplanners, ook als nog bredere informatie wordt aangeboden. De laatste hangt er soms wat bij en wordt niet altijd up-to-date gehouden.

Een gevaar van informatie op internet is, dat verouderde informatie kan blijven staan en dat je als reiziger denkt dat hij klopt en er op vertrouwt. Of zoiets bij spoorwegondernemingen wel eens voorkomt weet ik niet; deze grote ondernemingen houden hun websites vermoedelijk netjes bij. Ik heb het wel eens meegemaakt bij een buitenlandse busdienst. We hadden ons reisschema afgestemd op de na lang zoeken gevonden dienstregeling van een zeer infrequent rijdende busdienst en zouden op onze reis gestrand zijn als we niet bijtijds argwaan kregen bij de ontdekking dat de site al vele jaren oud was; op de site zelf stond niets over de geldigheidsperiode van de dienstregeling.

5.2 Beschikbaarheid informatie

Naast de verbeterde *toegankelijkheid* van informatie als gevolg van internet is de *beschikbaarheid* van belangrijke informatie kleiner geworden. Dit is het gevolg van een aantal andere, in deze paper beschreven ontwikkelingen. De grotere noodzaak tot overstappen geeft meer onzekerheid over het tijdstip van aankomen; je kunt een aansluitende trein missen. De plicht tot reserveren geeft onzekerheid over met welke treinen gereisd kan worden. En yield management geeft onzekerheid over welke prijs voor een reis betaald moet worden. Dit soort informatie wordt pas verschaft op een zeer laat tijdstip: op het moment waarop een aansluiting gehaald (of gemist) wordt, of op het moment van reserveren en betalen.

De beschikbaarheid van informatie blijkt soms niet te voldoen aan basale eisen die eraan gesteld mogen worden. In de situatie waarin zo vroeg mogelijk boeken gewenst is voor

¹ Dit laatste gebeurt overigens alleen in bilateraal contact met reizigers die klagen dat informatie niet blijkt te kloppen. Bij de tabellen zelf staat geen enkele waarschuwing.

het kunnen reizen tegen een redelijke prijs en de zekerheid überhaupt mee te kunnen zou op het moment waarop de boeking voor tenminste één trein op de route opengesteld wordt dienstregeling- en tariefinformatie over de hele reis bekend moeten zijn. Of eigenlijk zou deze informatie ruim daarvoor al beschikbaar moeten zijn om mensen die samen willen reizen de gelegenheid te geven overleg te voeren en keuzes te maken vóór er geboekt wordt. Er zijn echter vervoerders die wat dit betreft in gebreke blijven. Iemand die van Nederland snel per trein naar Londen wil, met de Thalys naar Brussel en aansluitend verder met de Eurostar, kan vier maanden voor vertrek in de Eurostar een plaats reserveren. Relevante informatie over de reis per Thalys ontbreekt dan echter nog. De Thalys geeft pas informatie over zowel de dienstregeling van zijn treinen als de tarieven op het moment dat er geboekt kan worden, en dat is drie maanden voor vertrek en dus één maand nadat men de trein van Eurostar zou willen boeken. De prijs van laatstgenoemde trein kan dan al flink opgelopen zijn en er is het tenminste theoretische risico dat hij al volgeboekt is.

6. Fragmentatie

Het aanbod van lange afstandstreindiensten is fragmentarischer geworden. Werd in 1973 door de samenwerkende Europese spoorwegondernemingen een tamelijk overzichtelijk aanbod geboden met onder meer een transparant tariefsysteem en vaak goede afstemming tussen treindiensten, nu is er een lappendeken van gewone en bijzondere treindiensten waarbij met name de laatste vaak eigen condities en tariefsystemen hebben en een eigen manier van informatieverschaffing. Er is vaak geen afstemming in dienstregeling en tarieven, kortingskaarten zijn op veel bijzondere diensten niet geldig. De fragmentatie kan mogelijk verklaard worden uit het liberaliseringsbeleid waardoor er meer aanbieders gekomen zijn en verlaagde subsidies waardoor de spoorwegondernemingen sterker gefocust zijn op kosten en opbrengsten. Voor de reiziger betekent het dat het aanbod minder overzichtelijk geworden is en het organiseren van een reis complexer kan zijn.

7. Conclusies en aanbevelingen

7.1 Conclusie

De hoofdconclusie is, dat het aanbod van lange afstandstreinverbindingen in Europa flink op de schop gegaan is. Sommige veranderingen zijn voor de reiziger soms sterke verbeteringen, zoals de betere toegankelijkheid van informatie door internet en het flink versnellen van de treindiensten op een aantal relaties. Andere veranderingen zijn soms forse verslechtingen. Hiertoe behoren de langere reistijden op sommige relaties door inkorting van treindiensten of slechtere afstemming van dienstregelingen, en de soms veel hogere prijzen. Maar het belangrijkste zijn wellicht geïntroduceerde onzekerheden over essentiële zaken. De reserveringsplicht creëert onzekerheid over de beschikbaarheid naar tijd, ofwel op welke tijden treinen toegankelijk zijn. Yield management creëert onzekerheid over de te betalen prijs. Verder moet er gemiddeld vaker overgestapt worden waardoor de onzekerheid over de reisduur vergroot wordt. De reiziger is min of meer vogelvrij en overgeleverd aan de grillen van de vervoerders, een soort wildwest situatie. Onzekerheden kunnen zeer negatief ervaren worden. Zo laten studies zien dat

de onzekerheid die files creëren over de reisduur een belangrijke factor is voor de negatieve beleving ervan (zie bijv. VTPI, 2013). Het is niet voor niets dat reizigers eind vorig jaar flink ageerden tegen de vervanging van de Beneluxtrein door een dure Fyra met reserveringsplicht.

Men kan zich met recht afvragen of het aanbod van lange afstandstreindiensten per saldo wel verbeterd is, ondanks het feit dat er veel in geïnvesteerd is, in het bijzonder voor de aanleg van hogesnelheidslijnen.

7.2 Aanbevelingen

De negatieve ontwikkelingen geven aanleiding tot het formuleren van een aantal aanbevelingen voor verbetering. Aangezien de aanbevelingen gericht zijn op verbetering van het treinproduct voor de reiziger op punten waar vaak de belangen van reizigers en vervoerders tegengesteld zijn, zijn ze met name relevant voor de overheid. Gezien het internationale karakter van veel lange afstandsreizen is de supranationale EU de aangewezen overheid.

Een algemene aanbeveling is, dat een gewenste minimale kwaliteit van lange afstandstreindiensten gedefinieerd wordt in termen van gemiddelde snelheden, frequenties, overstappen, tarieven, reserveringscondities en informatievoorziening. De dienstregelingskwaliteiten (snelheid, frequentie, overstappen) moeten gelden op het niveau van de reizen. Een reis met uitsluitend snelle treinen voldoet dan niet automatisch aan de snelheidseis; het kan zijn dat onderweg lang gewacht moet worden hetgeen de reissnelheid drukt. Het voldoen aan de dienstregelingskwaliteiten zal niet altijd economisch haalbaar zijn, maar moet wel voor zover mogelijk nagestreefd worden. Het zal in ieder geval de vervoerders dwingen hun dienstregelingen beter op elkaar af te stemmen, een goedkope manier om hogere snelheden te realiseren. De andere kwaliteiten kunnen via regelgeving de vervoerders opgelegd worden. Het is wel denkbaar dat, indien er een soort basisaanbod is van treindiensten die aan de gestelde kwaliteiten voldoen, vervoerders de ruimte hebben daarbovenop bijzondere diensten aan te bieden waar ze vrij zijn in het stellen van hun condities.

De gewenste snelheden en tarieven moeten zodanig gedefinieerd worden dat de trein concurrerend is met de auto. De lijnvoering moet zo zijn dat de noodzaak tot overstappen klein is. Op de lange afstand hebben reizigers vaak veel bagage bij zich en is overstappen hinderlijk.

De reserveringsplicht wordt voor althans de zitaccommodatie afgeschaft en verkochte kaartjes worden niet gekoppeld aan een bepaalde trein. De vervoerder moet dan in elke trein voldoende plaatsen (zit en staan) vrijhouden voor niet-reserverende reizigers. De belangrijke onzekerheid over de beschikbaarheid naar tijd is dan weggenomen. Indien toch aan de plicht tot reserveren vastgehouden zou worden, kan de onzekerheid flink verkleind worden door de vervoerder te verplichten iedereen toe te laten die vóór een bepaald moment, zeg 24 uur voor vertrek, reserveert. De vervoerder heeft dan nog de mogelijkheid om bij een onverwacht grote vraag een trein te verlengen. De vervoerders moeten er dan wel voor zorgen dat een aantal basiszaken goed geregeld zijn. Het mag niet zo zijn dat iemand een voorgenomen reis niet kan maken omdat een boekingskantoor de boeking voor een reserveringsplichtige trein niet kan doen. Ook

moet, indien een trein op de route geboekt kan worden, informatie over dienstregeling en tarieven van alle treinen op de route beschikbaar zijn. Dat spoorvervoerders hier nu soms niet aan voldoen is nogal amateuristisch. Luchtvaartmaatschappijen hebben wat dit soort dingen betreft hun zaakjes beter voor elkaar.

De onzekerheid over de tarieven kan weggenomen worden door óf een vast tarief te bieden, óf een gedifferentieerd tarief waarbij de reiziger vooraf weet wat hij of zij moet betalen. Denkbaar is dat ook nu vroeg boeken lonend wordt, maar dat de prijs niet afhankelijk gemaakt wordt van de nog beschikbare plaatsen maar van het tijdstip van boeking. Aan mensen die vóór een bepaalde datum, bijvoorbeeld 14 dagen voor vertrek, een kaartje kopen zou dan een gereduceerd tarief in rekening gebracht worden, al dan niet onder de conditie dat ze ook een zit- (of lig)plaats reserveren.

Het wegnemen of verkleinen van de onzekerheid over het halen van aansluitingen is lastig. Niettemin is het belang ervan groot. Het missen van een aansluiting kan vooral in het lange afstandsverkeer voor reizigers grote negatieve consequenties hebben en de onzekerheid over het halen kan, als de eerste trein vertraging gaat oplopen, leiden tot stress. De onzekerheid kan iets verkleind worden door de reiziger goed te informeren over zijn en haar rechten bij het missen van een aansluiting; dit zou bijvoorbeeld standaard op de tickets vermeld kunnen worden. Hij kan ook verkleind worden door de reiziger te informeren over het aansluitingsbeleid bij belangrijke aansluitingen; wacht de aansluitende trein op de vertraagde eerste trein en zo ja, hoe lang maximaal. Ook dit kan op de tickets vermeld worden, of in de dienstregelingstabellen en op uitdraaien van reisplanners. En natuurlijk is tijdig omroepen in een vertraagde trein welke aansluitingen gehaald zullen worden en welke niet van groot nut. Verder kan gezorgd worden dat de kans op het missen van een aansluiting klein is door bij belangrijke aansluitingen van vervoerders te eisen dat deze in een hoog percentage van alle gevallen (bijv. 95) gehaald worden. En zo'n eis zou moeten gelden voor zowel aansluitingen tussen treinen van dezelfde vervoerder als tussen die van verschillende vervoerders.

Wat betreft de informatievoorziening zou het handig zijn als er een website komt met volledige informatie over alle lange afstandsverbindingen in Europa, waarbij de tijdinformatie aangeboden wordt in zowel de vorm van een reisplanner als in die van betrouwbare dienstregelingstabellen. Deze website moet eenvoudig vindbaar zijn en bijvoorbeeld vermeld worden op de websites van de afzonderlijke spoorwegmaatschappijen. Verder is een algemene aanbeveling voor OV-websites, dat altijd de geldigheidsperiode of tenminste de begindatum van deze periode duidelijk vermeld wordt; dit dient te voorkómen dat mensen hun reis plannen op gedateerde informatie.

Literatuur

EU (2007) Verordening nr 1371/2007 van het Europees parlement en de raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, Publicatieblad van de Europese Unie.

NS (1973,1) Spoorboekje buitenlandse verbindingen 1 oktober 1972 - 2 juni 1973,
Nederlandse Spoorwegen, Utrecht

NS (1973,2) Spoorboekje buitenlandse verbindingen 3 juni 1973 - 29 september 1973,
Nederlandse Spoorwegen, Utrecht

NS (2013) Dienstregelingtabellen van de lijnen 100 tot en met 110, geraadpleegd op de
website van NS in september 2013

VTPI (2013) Travel Time Costs, Chapter 5.2 in Transportation Cost and Benefit Analysis,
Victoria Transport Policy Institute, Victoria, Canada