

# Persbericht



## Testaankoop en Unia verzetten zich tegen discriminerende ticketprijzen NMBS

16/07/2024

*Consumentenorganisatie Testaankoop en gelijkkansencentrum Unia stellen NMBS een ultimatum om haar tariefbeleid aan te passen en overwegen een rechtszaak. Sommige vervoerbewijzen bij NMBS kunnen goedkoper worden aangeschaft via de app dan aan het loket en de verkoopautomaten. Andere vervoerbewijzen worden dan weer uitsluitend via de app aangeboden. Pech voor reizigers die de aankoop en het gebruik van een smartphone niet kunnen bekostigen en/of niet in staat zijn daarmee te werken?*

### Geen smartphone, geen korting

De Standard Multi, de 10-rittenkaart, wordt door NMBS 3 euro goedkoper aangeboden via de digitale applicatie dan via de loketten en verkoopautomaten. Bij de Youth Multi, het equivalent van de Standard Multi voor personen jonger dan 26, bedraagt het prijsverschil tussen de digitale en de fysieke variant 2 euro.

NMBS biedt ook een Flex abonnement aan waarmee reizigers 2 tot 3 keer per week op hetzelfde traject kunnen reizen. Dit vervoerbewijs wordt uitsluitend via de digitale applicatie aangeboden. Reizigers zonder smartphone hebben geen toegang tot dit voordelig vervoerbewijs.

### Exclusief digitaal werkt uitsluitend

Unia waarschuwde NMBS dat het exclusief digitaal aanbieden van voordelige vervoerbewijzen en het creëren van een prijsvoordeel voor digitale producten een verboden vorm van discriminatie betreffen.

Sommige reizigers beschikken namelijk niet over de financiële middelen om de aankoop en het gebruik van een smartphone te kunnen bekostigen en/of zijn omwille van hun leeftijd, gezondheidstoestand of handicap niet in staat om met een smartphone te werken.

Dat de openingsuren van de loketten op 1 maart 2024 verder werden ingekort, zal de reiziger uiteraard nog meer naar uitsluitend digitaal stuwen.

NMBS meent dat haar beheerscontract toelaat om een prijsvoordeel te hanteren voor digitale producten. Het spoorbedrijf stelt bovendien dat het slechts een beperkt aantal vervoerbewijzen betreft en dat het prijsverschil miniem is. Ook zouden digitale producten de mogelijkheden tot fraude beperken, minder discussies uitlokken met treinbegeleiders en het gebruiksgemak bevorderen. Unia en Testaankoop vinden de aangehaalde argumenten echter niet overtuigend.

### Ultimatum

De organisaties verzetten zich tegen dit soort van uitwassen van de digitalisering van het maatschappelijk leven.

NMBS heeft zich aangesloten bij het DigitAll-platform, dat digitale inclusie bepleit, recent nog in een opiniestuk in De Tijd. Zo'n engagement mag zich echter niet beperken tot een oproep aan de overheden tot het verbeteren van

de digitale skills van de eindgebruiker via training en vorming. Er zullen altijd mensen zijn die niet digitaal kunnen of willen van het aanbod gebruik maken.

Beide organisaties menen dat NMBS, als uitvoerder van een contract van openbare dienst voor het organiseren van openbaar vervoer, een voorbeeldfunctie moet vervullen.

Testaankoop en Unia stellen NMBS voor een ultimatum om voor 31 augustus 2024 te bevestigen dat het niet langer digitale voordeeltarieven en exclusief digitaal aanbod zal hanteren. Bij gebrek daaraan zullen Testaankoop en Unia naar de rechtbank trekken om deze vorm van digitale discriminatie aan te vechten in een steeds verder digitaliserende samenleving.

Els Keytsman, directeur Unia

***“De almaar toenemende digitalisering van onze samenleving biedt kansen maar leidt ook tot uitsluiting van kwetsbare groepen die het opgelegde tempo niet of nooit kunnen bijhouden. Unia streeft naar een gelijke toegang voor elke persoon tot publieke en private diensten die geautomatiseerd of gedigitaliseerd zijn.”***

Laura Clays, woordvoerder Testaankoop

***“De digitale kloof is een realiteit, en het is onze taak als consumentenorganisatie om die kloof zo veel mogelijk te dichten. Het is daarom ondenkbaar dat we zouden aanvaarden dat de – nog altijd zeer aanwezige – groep mensen die niet beschikken over voldoende digitale skills het moeilijker wordt gemaakt om eerlijke prijzen te betalen voor hun treintickets. Testaankoop is vastberaden om samen met Unia te strijden tegen dit onrechtvaardige prijzenbeleid.”***

## Contact

Voor Unia:

Anne Salmon, persattaché

+32(0)2 212 31 00 • [anne.salmon@unia.be](mailto:anne.salmon@unia.be)

Voor Testaankoop:

Laura Clays, woordvoerder

+32 (0)485 90 84 70 • [laura.clays@test-aankoop.be](mailto:laura.clays@test-aankoop.be)