



Evaluatie Eurostar Intra-Schengen





1 Aanleiding

Dit rapport betreft bevindingen ter voorlegging aan het ministerie van IenW ten aanzien van de bediening van Brussel-Zuid met de Eurostar tussen Amsterdam, Rotterdam en Londen.

1.1 Terugblik

Sinds april 2018 combineerde Eurostar een directe verbinding vanuit het Verenigd Koninkrijk naar Nederland met een indirecte verbinding vanuit Nederland. Reizigers naar het Verenigd Koninkrijk vanuit Nederland moesten tot 26 oktober 2020 uitstappen op station Brussel Zuid voor onder andere de grenscontrole. Na deze stop konden reizigers hun reis vervolgen met een andere Eurostar naar Londen. De rechtstreekse treinverbinding – zonder overstap - vanuit Nederland naar het Verenigd Koninkrijk ging van start op 26 oktober 2020. In maart 2021 heeft IenW vanwege de corona-gerelateerde reisbeperkingen, de uitgebreidere ticket- en grenscontroles (zoals passenger location form en vooraf boeken van testen) en lagere reizigersaantallen toestemming verleend aan NS en Eurostar om tijdelijk af te wijken van de concessie door op het station Brussel Zuid geen reizigers meer uit te laten stappen die instappen in Amsterdam of Rotterdam. Dit betekent dat de stop in Brussel-Zuid dan alleen gebruikt wordt om in Brussel reizigers in te laten stappen.

2 Resultaten

2.1 Belemmering versnelling reistijd Nederland – Londen

NS en Eurostar hebben geconcludeerd dat het meenemen van reizigers vanuit Amsterdam en Rotterdam naar Brussel Zuid een remmende factor is voor het verkorten van de reistijd tussen Nederland en Londen in de toekomst. Terwijl deze versnelling een belangrijke ambitie van NS en Eurostar is. Door het niet bedienen van Brussel-Zuid (vanuit Amsterdam en Rotterdam) kan in de toekomst een versnelling van de reistijd gerealiseerd worden (omdat er een capaciteitsaanvraag met een forse kortere stop in Brussel-Zuid kan worden aangevraagd), waardoor de Eurostar nog aantrekkelijker en concurrerender wordt.

Inschatting is dat de reistijd met minstens 17 minuten versneld kan worden, doordat de huidige stop van circa 30 minuten te Brussel-Zuid aanzienlijk kan worden ingekort. Een definitieve beslissing rond de stopzetting van de intra-Schengen service maakt het mogelijk dat er in de toekomst rijpaden aangevraagd kunnen worden die een snellere reistijd tot resultaat hebben.

2.2 Marktvraag zeer gering

NS en Eurostar hebben een analyse uitgevoerd naar het aantal reizen vanuit Nederland naar Brussel Zuid met Eurostar en terug. Waarbij nadrukkelijk ook gekeken is naar de periode voor corona. Uitkomst is dat de reizigersaantallen in de periode tot maart 2020 (de maand waarin corona uitbrak) uiterst beperkt waren: gemiddeld vijf reizigers tussen Amsterdam en Brussel en minder dan drie reizigers tussen Rotterdam en Brussel per trein. In deze aantallen werd geen rekening gehouden met de speciale charterrijtuigen van Eurostar die éénmalig werden ingelegd tussen Nederland en Brussel in het kader van events zoals Tomorrowland. Dergelijke speciale chartertrenten blijven altijd mogelijk.

Tickets voor een traject met de Eurostar dienen vooraf aangekocht te worden, er is geen ticketverkoop aan boord van de trein mogelijk. Deze regeling -afgestemd op het beleid dat Eurostar voert op al zijn treinen- kan een reden zijn waarom reizigers verkiezen om met andere vervoerders te reizen op de verbinding naar Brussel, bijvoorbeeld met IC Brussel. In de periode na maart 2020 zijn de reizigersaantallen vanzelfsprekend nog lager dan de bovengenoemde aantallen.

2.3 Positieve impact op security proces en reisbeleving

Sinds maart 2021 heeft lenW vanwege de corona-gerelateerde reisbeperkingen, de uitgebreidere ticket- en grenscontroles (zoals het passenger location form en vooraf boeken van testen in de UK) en lagere reizigersaantallen toestemming verleend aan NS en Eurostar om tijdelijk af te wijken van de concessie door op het station Brussel-Zuid geen passagiers meer uit te laten stappen die instappen in Amsterdam of Rotterdam. Dit betekent dat de stop in Brussel-Zuid richting Londen alleen gebruikt wordt om passagiers in te laten stappen.

In de situatie voor maart 2021 bleken reizigers naar het VK die geen geldige documenten hadden, zich tot het Intra-Schengengedeelte van de trein te begeven in de hoop om controles te kunnen doorlopen in Brussel. Ook voor reizigers die zich niet tijdig bij de terminals in Amsterdam en Rotterdam melden bleek het in vele gevallen uitnodigend om op te stappen op het IS-gedeelte van de trein.

Met het stopzetten van de intra-Schengen service verviel de mogelijkheid voor niet gecontroleerde reizigers om alsnog aan boord van de trein te gaan. Dit had de volgende voordelen:



- Geen mogelijk onveilige situaties voor reizigers en het treinpersoneel – we hebben ervaren dat de discussies van eerder aan de check-in verdergezet werden aan boord met de trainmanagers. Reizigers probeerden bijvoorbeeld onderweg van het Intra Schengen deel van de trein naar het beveiligde London deel te gaan.
- Geen verplaatsing/herhaling van discussies over toegang van Amsterdam/Rotterdam naar Brussel-Zuid.
- Vermindering van vertragingen van de trein bij vertrek omwille van conflictsituaties aan boord van de trein.
- Overige reizigers ervaren minder onrust in en rond hun coupés.

Deze situatie werd als zeer positief ervaren door de overige internationale ingecheckte reizigers én het stations- en boordpersoneel.

2.4 Reactie van reizigers op sluiten van intra-Schengen en alternatieven

Onmiddellijk na het stopzetten van de IS-service in maart 2021 was er een duidelijke stijging van de klanttevredenheid. Uit verdere analyse van de reguliere enquêtes bleek dat klanten het geheel van de check-in, veiligheids- en paspoortcontroles als positief ervaren. Tevens werd de verkorte stop in Brussel als positief ervaren. Ook het boardingsproces kreeg een betere beoordeling. Dit komt doordat de regelmatige discussies met reizigers die al in Amsterdam/Rotterdam geweigerd waren, en in Brussel-Zuid probeerden hun reis voort te zetten, niet meer aan de orde waren.

Tot op heden zijn er geen klachten over het niet aanbieden van de service, bij NS of bij Eurostar.

Voor de enkele reizigers die voorheen per Eurostar naar Brussel ging, zijn er voldoende reisalternatieven. Reizigers kunnen 16x per dag met een Intercity naar Brussel reizen en vanaf januari 2022 zijn er 10 Thalys treinen om mee te reizen. Deze treinen hebben beide ruim voldoende capaciteit. Wanneer de situatie rond corona dat toelaat zal het aantal Thalys treinen nog verder (14x) toenemen richting het pre-corona niveau.



3 Conclusies

Eurostar en NS concluderen dat het loslaten van de Intra-Schengen service leidt tot een betere en in de toekomst mogelijk snellere treinreis, gebaseerd op de volgende resultaten:

1. Er kan gewerkt worden aan het versnellen van de reistijd tussen Amsterdam en Londen, doordat in volgende capaciteitsaanvragen rekening gehouden wordt met een forse verkorting van de stoptijd in Brussel-Zuid.
2. Uit de tijdelijke corona-situatie blijkt dat de instaprocessen eenvoudiger worden, met minder discussies, onrust en vertragingen als gevolg.
3. Sinds de tijdelijke stop van de intra-Schengen service is de klanttevredenheid gestegen, en er zijn bij NS en Eurostar geen klachten of vragen binnengekomen. In de periode voor corona gebruikten reizigers de Eurostar niet tot nauwelijks om vanuit Nederland naar Brussel-Zuid te rijden. De vervoersvraag is voldoende gedekt door andere treinen.

**Colofon**

Auteur(s)	NS & Eurostar
Kenmerk	JKEB
Datum	3 februari 2022
Versie	1
Status	Definitief
Bestand	H:\Windows\Temp\Evaluatie Eurostar Intra Schengen najaar 2021 NS AM.docx

© NS, Utrecht. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.