

HOW CAN WE IMPROVE TICKETING FOR CONSUMERS?



Robin Loos

Head of Transport & Sustainability, BEUC

A CONCRETE EXAMPLE

Brussels-Madrid



WELL-KNOWN/STATE-OWNED OPERATORS DON'T HELP

B-Europe, the platform of SNCB International, can simply not tell me what to do as Madrid is not even a search option

Aller-retour Aller simple

Tapez les premières lettres de votre gare.

Deutsche Bahn's website shows me some offers... But cannot sell me the ticket!

Aller simple lun. 8. avr. 2024

Liaisons antérieures ↑

07:13 - 19:45 12h 32min 2 Changements EST 9104 → TGV 9713 → AVE 3172 Bruxelles Midi → Madrid-Puerta de Atocha Il y a des notifications.	Calculer le prix Continuer
10:17 - 22:40 12h 23min 2 Changements TGV 9826 → AVE 9742 → IRY 6200 Bruxelles Midi → Madrid-Puerta de Atocha Il y a des notifications.	Calculer le prix Continuer
11:13 - 08:20 21h 7min 2 Changements EST 9328 → TGV 9715 → AVE 3052 Bruxelles Midi → Madrid-Puerta de Atocha Il y a des notifications.	Calculer le prix Continuer
18:17 - 15:45 21h 28min 2 Changements TGV 9846 → TGV 6821 → AVE 9730 Bruxelles Midi → Madrid-Puerta de Atocha Il y a des notifications.	Calculer le prix Continuer
19:13 - 15:45 20h 32min 3 Changements EST → D 3751 → TGV → AVE 9730 Bruxelles Midi → Madrid-Puerta de Atocha Il y a des notifications.	Calculer le prix Continuer

DB Home | Contact | Er

International booking

Search ✓ Select Reservation Check & book

We are sorry, but we cannot sell your requested journey online. Please find further information in our [contact details](#).

Alternatively, we are happy to offer you the [Interrail Pass](#) for the most flexible travel experience in Europe.

INTERRAIL DB

Info & Booking >

Outward journey **Brussels Midi** → **Madrid-Puerta De Atocha**
 Dep, 08.04.24 at 07:13

SNCF-Connect only displays 1 option for 430€

07:13 Bruxelles Midi Brussel Zuid

19:45 MADRID-P.ATOCHA

🕒 12h32 2 correspondances

INDEPENDENT PLATFORMS FACE AND IMPOSE BARRIERS

Trainline (independent platform) shows a wide range of option but applies quite some fees... And their terms and conditions make it quite clear that (despite their good will), I'm on my own!

Calendar icon	lun. 8 avr. 2024	2nde classe	Tère classe
07:13 → 19:45	12h 32m, 2 corresp.	403,60 € <small>Disponibilité limitée</small>	473,85 € <small>5 à ce prix</small>
07:13 → 19:49	12h 36m, 2 corresp.	356,67 € <small>Disponibilité limitée</small>	410,67 € <small>5 à ce prix</small>
Trajet recommandé en fonction du tarif et de la durée			
07:13 → 20:10	12h 57m, 2 corresp.	349,00 € <small>Disponibilité limitée</small>	358,00 € <small>Disponibilité limitée</small>
07:13 → 05:35	22h 22m, 2 corresp.	364,73 € <small>Disponibilité limitée</small>	408,73 € <small>5 à ce prix</small>
07:43 → 22:10	14h 27m, 2 corresp.	Indisponible	
08:43 → 23:35	14h 52m, 3 corresp.	321,00 € <small>Disponibilité limitée</small>	414,00 € <small>Disponibilité limitée</small>
08:43 → 23:40	14h 57m, 3 corresp.	321,06 €	414,62 € <small>Disponibilité limitée</small>
08:43 → 23:45	15h 2m, 3 corresp.	317,00 €	401,00 € <small>Disponibilité limitée</small>
08:43 → 05:35		342,73 €	426,73 €

Réservez votre trajet

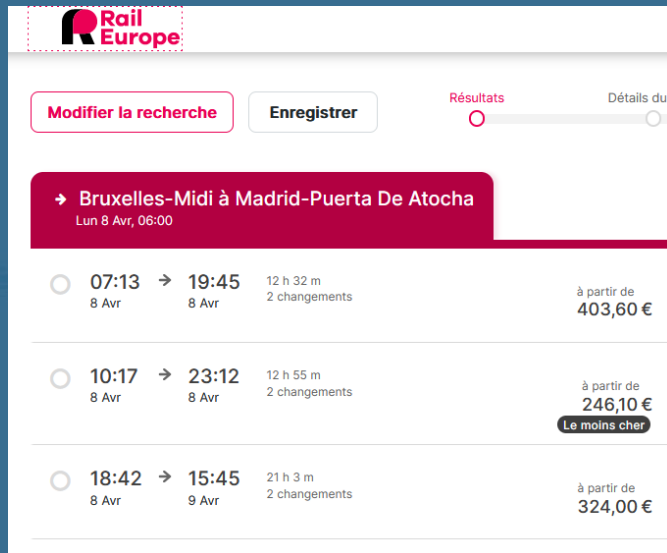
Total à payer  **366,45 €**

Frais de réservation **17,45 €**

perles subies qui ne sont pas liées à notre service de réservation. Trainline n'est pas responsable des pertes ou des dommages causés par le retard ou la suppression d'un train, y compris en cas de correspondance manquée. Par exemple, nous ne sommes pas tenus de prendre en charge une nuit d'hôtel, les frais engagés pour poursuivre votre voyage (un trajet en taxi ou en avion par exemple) ou encore l'annulation d'un événement à cause de la suppression ou du retard de votre train. Aucune

THE SAME GOES FOR TRAVEL AGENTS... OR GOOGLE

The travel agent “Rail Europe” displays less offers BUT one that is NOT displayed on Trainline/Deutsche Bahn... and at a lower price!



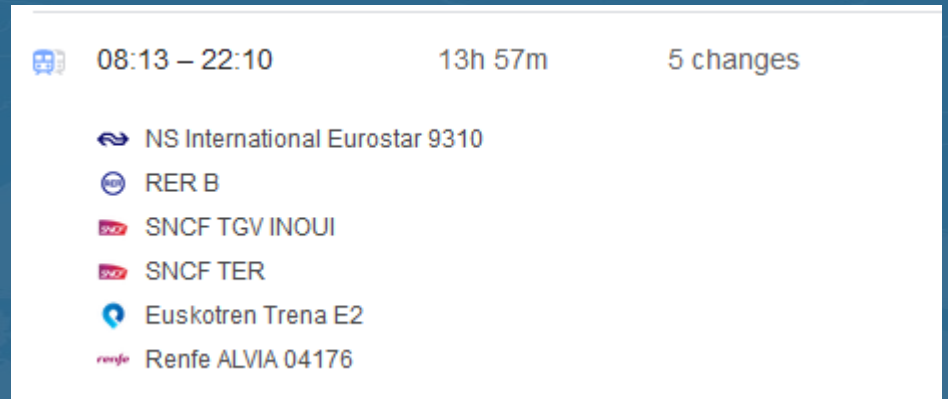
Rail Europe


Modifier la recherche Enregistrer Résultats Détails du t






→ Bruxelles-Midi à Madrid-Puerta De Atocha
Lun 8 Avr, 06:00

<input type="radio"/>	07:13 8 Avr	→ 19:45 8 Avr	12 h 32 m 2 changements	à partir de 403,60 €
<input type="radio"/>	10:17 8 Avr	→ 23:12 8 Avr	12 h 55 m 2 changements	à partir de 246,10 € Le moins cher
<input type="radio"/>	18:42 8 Avr	→ 15:45 9 Avr	21 h 3 m 2 changements	à partir de 324,00 €

Google is the only way to see the journey via Hendaye and San Sebastian to reach Madrid (~ same duration but way cheaper as we use TER and Euskotren: 200€). Impossible though to try and combine tickets (Google doesn't sell and Euskotren timetables and ticketing platform ARE NOT SHARED anywhere). I would need to buy 5 different tickets without any passenger rights or assistance



 08:13 – 22:10 13h 57m 5 changes

-  NS International Eurostar 9310
-  RER B
-  SNCF TGV INOUI
-  SNCF TER
-  Euskotren Trena E2
-  Renfe ALVIA 04176

WHAT SHOULD BE DONE, THEN?

- 1) Mandate data sharing between transport operators, infrastructure managers and intermediaries
- 2) Set up a framework for fair cooperation and ban unfair practises / Define liability mechanisms
- 3) Strengthen passenger rights to ensure a guaranteed protection all along their journey
- 4) Greater attractiveness of sustainable transport options