



Unia en Testaankoop: “NMBS schrapt prijsverschil tussen digitale en papieren tickets, maar digitale kloof blijft”

15/10/2025

De nieuwe tarieven van NMBS treden vandaag in werking. Testaankoop en Unia, die vorig jaar samen naar de rechtbank trokken tegen de spoorwegmaatschappij wegens digitale discriminatie, erkennen dat NMBS deels tegemoet komt aan hun eisen: er zal geen verschil meer zijn tussen digitale en papieren tickets. Toch blijft één belangrijk punt onopgelost: het Flex-abonnement is nog altijd enkel digitaal beschikbaar. Daarom vragen beide organisaties dat NMBS nu ook werk maakt van een papieren versie van dat abonnement. Ze blijven ook waakzaam voor mogelijk nieuwe vormen van digitale discriminatie.

Rechtszaak wegens digitale discriminatie

In september 2024 trokken gelijkheidsorgaan Unia en consumentenorganisatie Testaankoop samen [naar de rechtbank](#) tegen NMBS. Sommige treintickets waren namelijk duurder als je ze kocht aan de automaat of het loket dan in de app. De Standard Multi, een 10-rittenkaart, kostte 3 euro meer en de Youth Multi, bedoeld voor jongeren onder de 26 jaar, kostte 2 euro meer.

Daarnaast was het Flex-abonnement, bedoeld voor reizigers die 2 of 3 keer per week hetzelfde traject nemen, enkel beschikbaar in de app, niet op papier. Dat is digitale discriminatie, zeggen Unia en Testaankoop.

Nieuwe tarieven: stap vooruit

Met de nieuwe tariefstructuur verdwijnen de Standard Multi en de Youth Multi. Ze worden vervangen door een ‘Train+’-kaart, waarmee reizigers kortingen krijgen op treintickets.

“De nieuwe prijzen, zowel voor de Train+-kaart als voor de tickets zelf, zullen uniform zijn voor alle aankoopkanalen. NMBS heeft dus geluisterd naar onze grieven en zorgt er nu voor dat minder digitale consumenten dezelfde prijzen krijgen aan de automaten of loketten als in de app”, reageert Laura Clays, woordvoerder van Testaankoop. “Toch moeten we vaststellen dat het Flex-abonnement nog altijd enkel in de app bestaat. We roepen NMBS daarom op om ook daarvoor een niet-digitale optie te voorzien.”

Te ingewikkeld?

Ondanks de verbeteringen, blijven Unia en Testaankoop waakzaam. Ze vrezen, net als belangenorganisatie TreinTramBus, dat het nieuwe systeem voor veel reizigers te ingewikkeld wordt.

Els Keytsman De Ronne, directeur van Unia: *“Waar exclusieve kortingen voor smartphonegebruikers verdwijnen, duiken nieuwe variabelen op: dal- en spitsuren, Train+-kortingen,... De nieuwe ticketstructuur is complex en een ticketje aanschaffen blijft moeilijk. Wie digitaal vaardig is, vindt gemakkelijker het voordeligste tarief. Voor anderen wordt het net moeilijker om de weg te vinden. Dat kan opnieuw leiden tot uitsluiting. Een duurzaam mobiliteitsbeleid moet ook sociaal duurzaam zijn. Alleen dan geraakt iedereen mee op de trein.”*

Contact

Unia: Carole Poncin • +32 488 04 38 24 • carole.poncin@unia.be

Testaankoop: Laura Clays • +32 485 90 84 70 • laura.clays@test-aankoop.be