

Eurostar kwaliteitsbeoordeling

Inhoud

- 1) Reisinformatie en ticketverkoop**
- 2) Punctualiteit en annulaties**
- 3) Netheid**
- 4) Klantentevredenheid**
- 5) Klachten en compensaties**
- 6) Assistentie**

1) Reisinformatie en ticketverkoop

Voor de reis

Klanten kunnen bij Traveller Care een kopie vragen van onze vervoersvoorwaarden of ze nalezen op eurostar.com.

Ook onze dienstregeling is terug te vinden op eurostar.com.

Informatie over tarieven en voorwaarden is beschikbaar op eurostar.com en kan ook worden opgevraagd aan onze loketten en in de contact centres. Alle gegevens hiervan vindt u onderaan dit document.

Informatie over bereikbaarheid, toegangsvoorwaarden en de aanwezige faciliteiten in de trein voor gehandicapte mensen en mensen met beperkte mobiliteit is beschikbaar op alle verkooppunten en via eurostar.com.

Informatie over bereikbaarheid en toegang met de fiets is beschikbaar via eurostar.com.

Informatie over storingen die belangrijke dienstonderbrekingen veroorzaken (d.i. vertragingen van 60 minuten of meer voor één trein) is beschikbaar op eurostar.com. Bij zeer zware onderbrekingen proberen we informatie te verspreiden via berichten op radio en televisie.

Informatie over onze reisklassen en de service in onze treinen is beschikbaar op eurostar.com.

Om verloren voorwerpen op te sporen, kunnen klanten surfen naar eurostar.com of het station contacteren waar het voorwerp het laatst is waargenomen of vanwaar de trein is vertrokken.

Tijdens de reis

In al onze treinen is een duidelijke signalisatie boven de binnendeuren aan de uiteinden van elk rijtuig met informatie over waar de toiletten en het barriertuig zich bevinden. De klanten kunnen deze informatie in de trein ook vragen aan een medewerker van Eurostar.

Onze treinbegeleiders geven via de geluidsinstallatie informatie i.v.m. het volgende station.

Als er vertraging is, verstrekt de treinbegeleider regelmatig informatie in de trein.

De treinbegeleider geeft in de trein ook informatie over de belangrijkste aansluitingen.

In de trein bevinden zich bij elke bagage-afdeling folders met veiligheidsrichtlijnen. Voor de trein vertrekt uit Brussel, Parijs of Londen, maakt de treinbegeleider enkele aankondigingen. Er volgen nog verdere aankondigingen na het vertrek uit onze tussenstations, vóór we de Kanaaltunnel inrijden. De treinbegeleiders kunnen altijd worden gecontacteerd via de medewerkers in het barriertuig.

Tickets

Tickets kopen

Klanten kunnen tickets vooraf kopen of op de dag van de reis via eurostar.com, door te bellen naar een contact centre, of door persoonlijk langs te lopen bij één van onze verkooppunten.

Terugbetaling van tickets

Terugbetalingen van tickets waarmee niet werd gereisd, gebeurt via het oorspronkelijke verkooppunt, op voorwaarde dat het om terugbetaalbare tickets gaat. Een klant die een terugbetaalbaar ticket kocht via eurostar.com, wordt dus terugbetaald via eurostar.com.

Als een klant al een gedeelte van zijn reis heeft gemaakt en een terugbetaling vraagt omwille van een vertraging, wordt die terugbetaling geregeld door ons Traveller Care team. Dat gebeurt binnen de maand.

Als er voor het vertrek een waarschijnlijke vertraging van meer dan 60 minuten wordt vooropgesteld, krijgen de klanten hun volledig ticket terugbetaald of kunnen ze hun reis uitstellen naar een latere datum. Om dit te regelen, moeten de klanten alleen contact opnemen met het Traveller Care centre met de gegevens van hun oorspronkelijk ticket.

2. Punctualiteit en annulaties

Eurostar legt voor zichzelf de lat hoog voor punctualiteit en neemt alle voorzorgen om reizigers tijdig op hun bestemming te brengen. Dit is ons streven:

85% van de treinen arriveert binnen 5 minuten van de geplande aankomsttijd
94% van de treinen arriveert binnen 15 minuten van de geplande aankomsttijd

Er zijn soms omstandigheden, meestal buiten onze controle, waarbij treinen vertraging oplopen of moeten worden geannuleerd. Als dit gebeurt, hebben wij een regeling om klanten te helpen.

Vertragingen van 30 tot 60 minuten bij meer dan één trein

Er worden om de tien minuten aankondigingen gedaan in het station. In de treinen met vertraging worden regelmatig aankondigingen gedaan (meestal om de tien minuten gedurende het eerste half uur, daarna minstens om het kwartier). De treinbegeleider kan informatie geven over aansluitingen en het verder reizen.

Vertragingen van meer dan 60 minuten bij meer dan één trein

Er worden om de tien minuten aankondigingen gedaan in het station. In de treinen met vertraging worden regelmatig aankondigingen gedaan (meestal om de tien minuten gedurende het eerste half uur, daarna minstens om het kwartier).

De treinbegeleider kan informatie geven over aansluitingen en het verder reizen. De treinbegeleider kondigt de reden van de vertraging aan, het effect daarvan op de aankomsttijd en welke compensatie wordt gegeven. In de treinen die daarvoor in aanmerking komen, worden regelmatige aankondigingen gedaan over de compensatie die wordt aangeboden.

We doen ons uiterste best om tijdens de vertragingen snacks en drankjes te voorzien, aangepast aan de plaats en de duur van de vertraging. Waar mogelijk assisteren wij de reizigers om aansluitingen te herboeken. Waar mogelijk voorzien we taxi's voor klanten als de vertraging 's avonds laat optreedt en er geen openbaar vervoer ter beschikking is. Volgens beschikbaarheid boeken wij een hotel voor klanten die hun aansluiting niet meer halen of hun bestemming niet meer dezelfde dag kunnen bereiken en zelf niet voor een oplossing kunnen zorgen.

Vertragingen van meer dan 60 minuten bij de meeste treinen

Bij grote dienstonderbrekingen doen wij ons best om reizigers te helpen met aansluitingen, snacks, hotels en taxi's. Naast de gewone communicatiekanalen zullen we ook informatie verstrekken via de locale pers en eurostar.com, zodat klanten kunnen beslissen of ze hun reis willen voortzetten zoals boekt.

Compensatiebeleid voor vertragingen

Bij vertraging van de Eurostartreinen zullen we de volgende compensatie aanbieden aan klanten:

Vertraging van 60-119 minuten – We bieden een gratis enkele reis aan in dezelfde reisklasse, of 50% korting op een retourreis in dezelfde reisklasse. Klanten kunnen ook kiezen voor een terugbetaling van 25% van het getroffen traject van hun reis*.

Vertraging van 120-299 minuten - We bieden een gratis retourreis aan in dezelfde reisklasse als het oorspronkelijk ticket. Klanten kunnen ook kiezen voor een terugbetaling van 50% van het getroffen traject van hun reis*.

Vertraging van meer dan 300 minuten - We bieden een gratis retourreis aan in dezelfde reisklasse en een terugbetaling van het getroffen traject*.

**Als klanten een retourreis hadden geboekt, berekenen wij de prijs van het getroffen traject door de prijs van de heen- en terugreis bij elkaar te tellen en te delen door twee.*

Als klanten kiezen voor de gratis reis of reis met korting, dan hebben zij een jaar de tijd vanaf de vertraging om te boeken en te reizen.

Procentuele terugbetalingen kunnen gebeuren in Eurostar-cadeaubons of in cash. Klanten moeten compensatie aanvragen binnen de twee maanden na de vertraging door ons Traveller Team te contacteren met gegevens van hun origineel ticket.

Voor een terugbetaling nemen klanten contact op met ons [Traveller Care team](#).

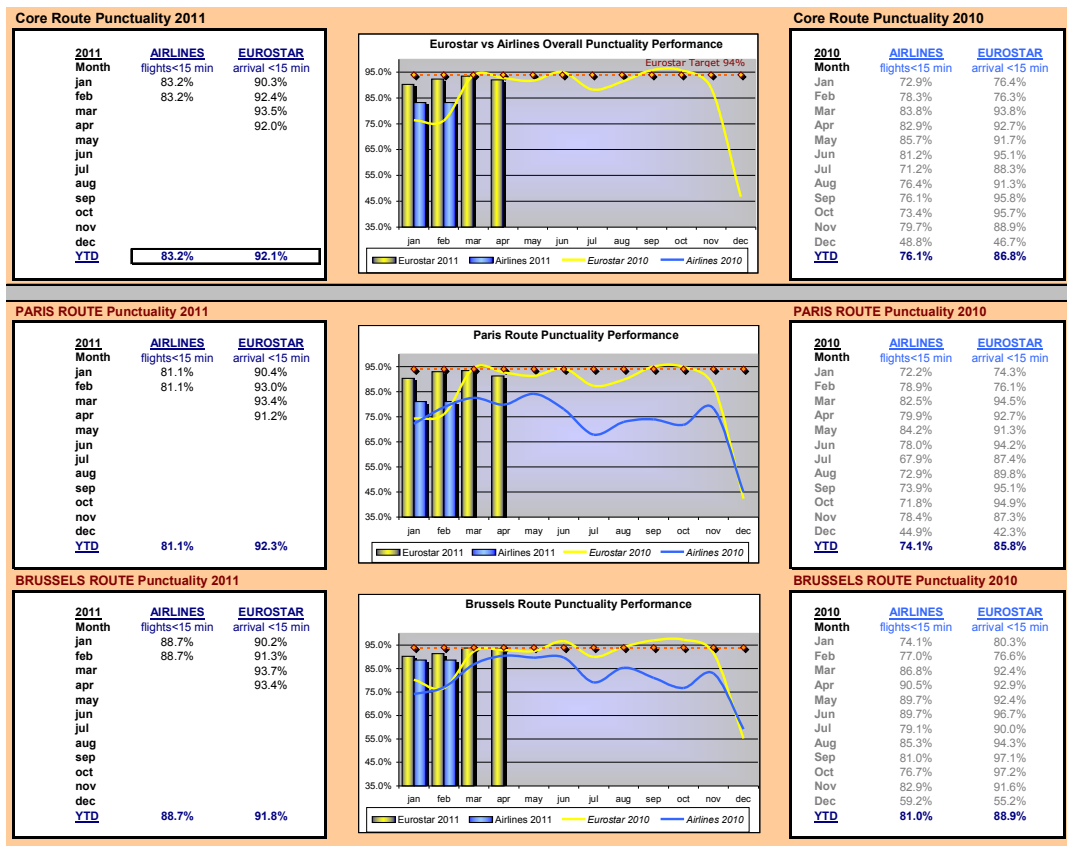
Vertragingen door één van de volgende oorzaken, komen niet in aanmerking voor compensatie: derden die niet verbonden zijn aan het uitbaten van de spoorweg (o.a. een dodelijk ongeval, vandalisme, overtredingen, rellen, oorlogs- of terroristische activiteiten); uitzonderlijke weersomstandigheden die ook andere vervoersmogelijkheden beïnvloeden; natuurrampen; en door de schuld van een passagier.

Annulatie van treinen

Wanneer treinen worden geannuleerd, leveren wij dezelfde informatie en assistentie die we geven bij vertragingen. Als de reden voor de annulatie binnen de controlesfeer ligt van Eurostar, gelden dezelfde compensatieregels.

Als de annulatie van een trein betekent dat klanten waarschijnlijk meer dan 60 minuten later arriveren in hun station van bestemming, dan hebben zij recht op een volledige terugbetaling van hun ticket, of kunnen zij hun reis verzetten naar een latere datum.

2010-2011 punctualiteit (tegenover luchtvaartmaatschappijen)



3. Netheid

Na elke reis maken wij onze treinen schoon in hun station van bestemming en regelmatig gebeurt er een grondige schoonmaak in één van onze drie werkplaatsen. Maandelijks voeren wij minstens 60 controles op schoonmaak van de treinen.

Ook onze stations worden regelmatig grondig schoongemaakt en er is altijd schoonmaakpersoneel aanwezig tijdens de openingsuren om het station net en veilig te houden en afval tot een minimum te beperken. Elke maand voeren we minstens acht schoonmaakcontroles uit in onze stations. Al deze controles worden begeleid door een vertegenwoordiger van de schoonmaakfirma.

Voor deze controles evalueren we elke locatie, vergelijken met hoe die er idealiter moet uitzien en geven daarop een quoterings. We zijn zeer streng met onze scores en beschouwen elke score onder 90% als ondermaats, behalve als er belangrijke dienstonderbrekingen zijn. Onze huidige doelstelling is om minstens 93 tot 95% te halen, afhankelijk van de locatie.

Airconditioning

Alle onze treinen zijn uitgerust met airconditioning. Mocht er een probleem zijn, dan zal de treinbegeleider proberen om klanten te verhuizen naar een ander rijtuig.

Prestaties: netheid

In het derde kwartaal van 2011 gaven de klanten een 7,5 op 10 voor de netheid in de rytuigen, zowel op de route Brussel-Londen als Parijs-Londen. Bron is IPSOS klantentevredenheidsmonitor.

4. Klantentevredenheid

A. IPSOS klantentevredenheids-enquêtes

Elk jaar ondervragen we 28 000 klanten op onze treinen van Brussel en Parijs naar Londen. We vragen ze om een aantal aspecten van hun reis te evalueren.

We kiezen zorgvuldig de treinen om zeker te zijn dat alle reisklassen en tijdstippen van de dag vertegenwoordigd zijn, zodat we representatieve resultaten krijgen. Elke maand ondervragen we 2 400 reizigers: 800 in Business Premier, 800 in Standard Premier en 800 in Standard.

Daarna bestuderen we deze gegevens zodat we een goed beeld krijgen van wat al onze klanten vinden van reizen met Eurostar. We kijken naar essentiële onderdelen zoals het boeken, de check-in, de lounges, in de trein en de maaltijden. Er zijn nog andere veelzeggende vragen bij, zoals hoe waarschijnlijk het is dat de klant opnieuw met Eurostar zal reizen en dit zal aanbevelen, en: biedt Eurostar waar voor je geld.

Ons onderzoeksbureau IPSOS verdeelt de enquêtes onder de reizigers die willen meewerken. Vroeger deden we dat op papier, maar nu gaat dat met kleine palmtop-computertjes. Die zijn flexibeler omdat we gemakkelijk vragen kunnen toevoegen of verwijderen en de resultaten makkelijker kunnen verwerken. Bovendien zijn ze milieuvriendelijker omdat we een pak minder papier verbruiken.

IPSOS publiceert maandelijks een rapport en de resultaten worden door ons hoofdmanagement geanalyseerd. Op vlakken waar de tevredenheid minder scoort, werkt dit team plannen uit om dit te veranderen. Na drie maanden wordt naar het specifieke punt gekeken om te zien of de nieuwe plannen een positief effect hebben gehad.

B. Fizzback

Behalve het traditioneel marktonderzoek zoals hierboven beschreven, voeren we nu ook Fizzback in als een klantenservice-meetinstrument.

Via Fizzback gebruiken we sms'jes naar en van de mobiele telefoons van klanten om hun mening te vragen naar onze service. Hun antwoorden komen live op een online-scherm, waardoor we heel snel problemen (of successen) kunnen identificeren en waardoor we de klant zonodig ook kunnen contacteren.

We gebruiken zowel de 'pull' (waar we het nummer van Fizzback op posters in stations en treinen tonen zodat klanten ons kunnen contacteren) als 'push' (waar we in gesprek treden met de klant) om de klantentevredenheid te meten en te verbeteren.

Een persbericht over het gebruik van Fizzback bij Eurostar vindt u op <http://www.fizzback.com/?p=1082>

5. Klachten en compensaties

Ons Traveller Care team staat klaar om te praten met klanten die niet tevreden zijn over hun ervaring met Eurostar. Zij beslissen over eventuele compensaties geval per geval.

Bij Traveller Care streven we naar de volgende standaarden:

- We beantwoorden telefoontjes binnen de 60 seconden
- We beantwoorden brieven binnen de zeven werkdagen
- We beantwoorden e-mails binnen de 24 werkuren
- We gebruiken de methode die de klant verkiest om hem te contacteren en op een klacht te antwoorden.

Informatie over hoe een klacht in te dienen, vindt u op eurostar.com.

In de onderstaande tabel staat een overzicht van alle gevallen die het Traveller Care team heeft behandeld in mei 2011. Dit team noteert ook wanneer klanten een compliment uitdelen (opgenomen als 'Positief' in de tabel) en geeft suggesties door voor aanpassingen van diensten (opgenomen als 'Neutraal' in de tabel), naast klachten en aanvragen voor compensatie omwille van vertragingen.

Comment Description	Negative	Neutral	Positive	Grand Total	
Information/announcements	215		8	5	228
Staff	168		3	99	270
Assistance	91		2	9	102
Safety concern	39		2		41
Before check-in	135		5	8	148
Departure lounge	14		2	2	18
Check-in	77		6	2	85
Boarding	16		1	1	18
Air conditioning	11		1		12
Announcements	16		17	2	35
Arrivals	26			1	27
Ticket desk	20		3	5	28
Belgium other	1				1
Belgium staff	2				2
Booking process	14		1		15
Business Premier	6		5		11
Cancellation	748		427	3	1,178
Compensation	150		76	29	255
Connections booking	2				2
Core routes	7				7
Delay <60"	90		76		166
Delay >300"	596		518	11	1,125
Delay 120-299"	963		813	10	1,786
Delay 60-119"	384		347	1	732
Discrepancy in message	14		15		29
Disruption Info	134		8	11	153
Disruption management	9		4	5	18
Does not fit any other category	120		318	9	447
Dogs on board	2				2
Doors & Steps	2				2
Eurodespatch/Esprit	1				1
Eurostar Plus	3				3
Finance	10				10
Food/drink availability	101		31	3	135
Staff (onboard)	13		1	13	27
Food/drink quantity	8		4		12
Food/drink quality	23				23
Forwarding to other company	13		8		21
Forwarding to other E* dept	10		18		28
France other	2				2
Frequent Traveller	11		5	1	17
General thanks				115	115
Information (disruption)	24			1	25
Information (general)	3		1		4
Lights			1		1
Lost property	3		7		10
LS/SP changeover	13				13
Marketing	3		1		4
Onboard	4			1	5
Sales	9		4	4	17
Customer Support	7		6	3	16
Other travellers	2			1	3
Package booking	3				3
Promotions	1		1		2
Question			46		46
Refund of unused tickets	61		320	2	383
Response content	17		3	16	36
Response tone	1			5	6
Seat allocation	3				3
Seating	20		1	2	23
Seats, carpets, tables	74		2		76
Social Media	1				1
Special meal	5				5
Speed of response	6		3	7	16
SSTs	3				3
Staff (lounge)	1				1
Standard	2		4		6
Standard Premier	6		2		8
Stations	2				2
Ticket collection/printing	6		1		7
Ticket conditions	8		5		13
Other	398		274	39	711
Toilets	6				6
UK other	1				1
UK staff	4				4
Grand Total	4,964		3,407	426	8,797

6. Assistentie

Aan mensen die gehandicapt zijn of een beperkte mobiliteit hebben, kunnen we het volgende bieden:

- * ontvangst bij de check-in in elk station;
- * een rolstoel (zo nodig) om een klant van de check-in naar de trein te brengen;
- * assistentie bij de check-in, veiligheidscontrole en immigratiedienst;
- * assistentie om in de trein te stappen;
- * assistentie om uit de trein te stappen;
- * assistentie bij het verder reizen als zij een aansluiting hebben.

Als de klant niet vooraf boekt, doen we toch ons best om te helpen.