

泣き寝入りしないために 鉄道のトラブル

ベルギー国内や近郊国を観光するのに列車を使う方も多いと思います。車で行くと、出かけた先で駐車場を探したり、駐車違反切符をもらったりと面倒なこともありますものね。

しかし、ヨーロッパの鉄道は、日本のJR線と違って、結構頻りに発着が遅れたり、列車がキャンセルになったりします。オランダのスキポール空港から日本に帰国する際に、ベルギーからスキポール空港方面への列車に乗っても、列車が途中で止まったり、遅れたり、冷や汗をかいて帰国したという話を聞いたことがあります。

先日、ベルギー人の友人が、仕事でタリスを使ってデュッセルドルフに行った時のこと。ベルギーの国鉄がストライキをして列車がキャンセルされても、タリスだけはちゃんと運行されるので、往復タリスを予約したそうです。ところが、行きのタリスがすでに遅れてブリュッセル南駅に到着したそうです。15分弱の遅れだったので、目的地に着くまでにある程度は挽回してくれるだろうと、心配しないで乗車したのですが、結局40分近く遅れてデュッセルドルフに到着したそうです。もちろん、10時から始まる会議には遅刻。

夕方、会議は早めに終わったけれど、雨が降っていたので駅に直行したそうです。そこで、夕食も取らずにホームでパリ行きのタリスを待っていました。ホームの掲示板には、パリ行きの表示が出たのですが、その掲示板にドイツ語で何か書かれていたそうです。ドイツ語の分からない友人は、「朝も遅れたから、この列車も遅れているのね」と忍耐強く帰りのタリスを待っていました。けれども、待てど暮らせど列車は到着しません。駅の案内は、ドイツ語のみで訳が分からず。そうしたら、突然、パリ行きの案内掲示が消えてしまったそうです。そこで、これはおかしいと、案内窓口で尋ねてみたら、なんと「この列車はキャンセルされました」「えっ、どうしてそのことを英語で表示しないんですか？私は今日中にブリュッセルに戻らないといけませんよ」と焦って説明したら、「大丈夫です。ブリュッセル行きの最終列車があります。でも、ドイツ国鉄は、タリスとは別の会社なので、新たにブリュッセル行きのチケットを購入してください。そして、タリスのチケット代は、タリスのウェブサイトから返金してもらってください。」との返事。急が

ないと最終列車に乗り遅れるので、彼女は指示通りチケットを購入し直しました。料金は、タリス料金の倍近くしたそうです。「どうして、客の私が被害にあわねばならないの。今日は朝から付いていなかったわ」と不満タラタラで帰途についたそうです。

そして、後日タリスのウェブサイトをチェックして、キャンセルされた列車のチケット代を返金してもらおうとページを探したのですが、こういう項目のページはない。駅の案内窓口でも、「ここではできません、ウェブサイトからクレームをだしてください」とのこと。そこで、ウェブサイトを見ると、列車が30分以上遅れたら、チケット代の一部を返金してくれるというのを発見。早速、行きの40分遅れた列車のチケット代一部返金を申請し、その時に帰りの列車代も請求したそうです。クレームサービス部門からすぐに謝りの言葉とともに、チケット代一部返金として、次回購入時に使えるバウチャーを送ってもらいました。

バウチャーより返金の方がよかったのになと思いつつ、帰りの列車の分を待っていたのですが、音沙汰なし。これは無視されたかと、クレームを送るページを見つけて、そこから経緯を説明し、返金を依頼したそうです。「この列車はキャンセルされたのではなく、この日は出発がケルンからに変更になりました。あなたは、最初に購入したチケットのまま、別の列車に乗ってブリュッセルに戻れましたよ。再購入したチケットをメールで送ってください。」という丁寧なメールが届きました。



私の友人は、怒り爆発。「なぜ、ドイツの鉄道職員は、そのことを知らないの。どうして、駅では英語での表示をしないの？タリスは国際列車でしょう。英語で表示しないと外国人には訳が分かりませんよ」と抗議の返信メールを送ったそうです。結局、再度購入したブリュッセル行きのチケット代は、バウチャーで返金されたそうです。これもバウチャーではなく、銀行口座に振り込んでもらう方がいいですね。バウチャーには、有効期限がありますし、外国人など二度とタリスに乗らないかもしれませんからね。

皆さんも列車が遅れても諦めないで、徹底的に訴えて、返金してもらいましょう。日本のJR線は、たとえ一国の首相でも列車に乗り遅れたら待ってくれないくらい、正確に列車を運行していますから、こんなチョンボはあり得ませんよね。飛行機も遅れたら、きちんと対応して目的地まで連れて行ってくれますから、列車にも頑張ってもらいましょう。