



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
Ministerie van Verkeer en Waterstaat
Directie Spoorvervoer
drs. J.A. Jacobs
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Contactpersoon
drs. A. Frerichs
Datum
16 februari 2010
Ons kenmerk
Locov 2010-037
Onderwerp
Advies wijziging vervoerconcessie hoofdrailnet

Doorkiesnummer
070-351 9556
Bijlage
-

Geachte heer Jacobs,

In uw brief van 15 januari jongstleden (V&W/DGMO-2010/432) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over voorgenomen wijzigingen van de vervoersconcessie voor het hoofdrailnet. Wij voldoen graag aan uw verzoek en volgen hierbij de volgorde van de artikelen van de concessie.

Artikel 10

Chipkaartlezers en poortjes introduceren op stations nieuwe aandachtspunten met betrekking tot toegankelijkheid. Het gaat hierbij om apparatuur op het station, die onder verantwoordelijkheid van NS wordt aangeschaft en gebruikt. Wij vinden het belangrijk dat afspraken worden gemaakt over eisen aan deze apparatuur, de opstelling daarvan en over een implementatieschema m.b.t. deze eisen. Dit ook in het licht van het nog dit jaar vast te stellen *Besluit houdende regels betreffende de toegankelijkheid van het openbaar vervoer en de daartoe te verrichten aanpassingen*. Deze eisen hoeven niet in de concessie te staan. Maar wij vinden het wel noodzakelijk dat expliciet wordt aangegeven, waar de eisen dan wel worden vastgelegd en hoe de consumentenorganisaties hierbij worden betrokken. De update van het Implementatieplan Toegankelijkheid in 2010 zal ook op deze 'walapparatuur' van NS betrekking moeten hebben.

Artikel 11, lid 1

Wij vragen ons af wat de gevolgen zijn voor fietsenstallingen in niet-HRN-stations?

Secretariaat
Bezoekadres
Koningskade 4
2596 AA DEN HAAG

Postadres
Postbus 20906
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 351 8999
Telefax (070) 351 9393

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 1.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Nederlandse Spoorwegen, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, Fietsersbond, Landelijke Studenten Vakbond LSVb, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.

Artikel 13, lid 1, sub a

Bij de bedieningsplicht van stations gedurende de dagperiode van 6.00 tot 24.00 uur is een uitzondering toegevoegd voor het nachtnet. NS is voor het nachtnet vrijgesteld van sommige verplichtingen in de concessie (fietsenstalling, assistentieverlening gehandicapten). Wij vinden het logisch dat deze uitzondering in de desbetreffende artikelen wordt genoemd, maar vinden de formulering in artikel 13 niet helder. Wellicht is bedoeld: NS bedient gedurende de dagperiode van 6.00 tot 24.00 uur, anders dan met het nachtnet, de stations [...]? Een andere interpretatie zou kunnen zijn: NS bedient gedurende de dagperiode van 6.00 tot 24.00 uur, uitgezonderd de uren waarin het nachtnet wordt aangeboden, de stations [...]. Deze laatste uitleg vinden wij zeer onwenselijk. De stationsbediening tussen 6.00 en 24.00 uur dient met 'gewone' treinen te worden ingevuld. Wij adviseren dus de formulering over het nachtnet te verduidelijken overeenkomstig de eerstgenoemde interpretatie.

Artikel 13, lid 1, sub a, onderdeel 2

Wij vinden bedieningsfrequenties van éénmaal per uur anno 2010 niet meer passen bij het Nederlandse hoofdrailnet. Dit net vormt de ruggengraat van een systeem dat attractief openbaar vervoer beoogt te bieden. Halfuurdiensten zijn inmiddels regel geworden op de gedecentraliseerde spoorlijnen, welke nog niet zo lang geleden werden aangemerkt als 'nevenlijnen' met twijfelachtige toekomstperspectieven. Op sommige van die trajecten rijdt nu zelfs viermaal per uur een trein.

Uurdiensten vragen van de OV-gebruiker veel aanpassing. Ze leiden tot lange wachttijden wanneer de schakels in de OV-keten niet op elkaar aansluiten of wanneer de reiziger zijn aankomsttijdstip bij het vertrekstation niet kan beïnvloeden. Geen enkele 'wachtverzachter' kan tegen het effect van bekorting van de maximale wachttijd met een half uur opboksen. Daarom heeft de overgang van een uurdienst naar een halfuurdienst in het algemeen een groot effect op het gebruik van het openbaar vervoer.

Wij adviseren, aan artikel 13 de voorwaarde toe te voegen dat NS in 2014 ook de 'overige' stations, vermeld in bijlage A, tweemaal per uur bedient. Mochten hogere exploitatiekosten hiervoor een beletsel vormen, dan adviseren wij u aan NS een lagere concessieprijs (zie artikel 3) in rekening te brengen.

Artikel 14

In dit artikel staat het volgende: "NS geeft op verzoek van andere vervoerders reisinformatie van de betreffende andere vervoerders die openbaar vervoer per trein op de door NS te bedienen stations verrichten, aan de reiziger, waarvoor NS een redelijke vergoeding aan de vervoerders kan vragen".

Wij vinden deze passage voor de reiziger niet relevant. Betekent het dat als NS geen vergoeding van de andere vervoerders krijgt, NS geen reisinformatie van hen doorgeeft? Wij zien graag meer nadruk op punt 3. NS spant zich in om integrale reisinformatie te geven over de gehele OV-keten.

Artikel 15

Dit artikel wordt gewijzigd in verband met a) de invoering van de Enkele Reis Structuur en b) het voornemen van NS om veranderingen in het aanbod van abonnementsvormen door te voeren.

Ad a: Het retour komt als beschermde kaartsoort in 2011 te vervallen.¹ Uit de toelichting blijkt echter dat dit niet de enige wijziging is. Ook de enkele reis

¹ Los van onze opvattingen over de Enkele Reis Structuur (waarover wij in 2008 al hebben geadviseerd) hebben wij hiertegen geen bezwaar, omdat het retour in deze structuur altijd tweemaal de prijs van een enkele reis kost (papier of chip), en de reizigers door de invoering van de Enkele Reis Structuur per saldo niet méér gaan betalen.

wordt dan anders gedefinieerd. In het cursieve gedeelte op bladzijde 62 staat: "Na volledige invoering van de Enkele Reis Structuur wordt met de kaartsoort enkele reizen (ex lid 1) bedoeld de enkele reizen tweede klasse vol tarief die d.m.v. Reizen op Saldo met de OV-chipkaart gemaakt worden." Voor Reizen op Saldo gelden echter wel extra NS-voorwaarden. Deze extra voorwaarden maken het reizen in een aantal gevallen duurder dan met de papieren enkele reis. Zo kost het onderbreken van de reis op een tussenstation bij Reizen op Saldo extra geld. Het prijsverschil kan flink oplopen: een retour Rotterdam – Groningen met onderbreking (op de heen- of terugweg) in Zwolle kost met een papieren kaartje € 44,60 en met reizen op saldo € 55,15. Dat is een prijsstijging met 23%. Ook 'via'-kaartjes worden duurder. Een enkele reis volgens de voorwaarden van 'reizen op saldo' is dus niet hetzelfde als de enkele reis zoals deze in de concessie van 1 januari 2005 werd bedoeld. Wij vinden het onjuist dat de concessie NS langs deze weg ruimte geeft tot extra prijsverhogingen die voorheen niet mogelijk waren op grond van artikel 15. Wij adviseren u om deze onbedoelde effecten in dit artikel uit te sluiten.

Ad b: Abonnementen tweede klas vallen vanaf 2011 niet meer als beschermde kaartsoort onder artikel 15. Een nieuw lid 6 moet de desbetreffende groep reizigers in de periode 2011 t/m 2014 "extra" beschermen tegen tariefschokken. Wij hebben grote bezwaren tegen deze wijziging van artikel 15.

1. NS krijgt hiermee vanaf 2011 een vrijbrief voor de afschaffing van bestaande abonnementsvormen. Reizigers kiezen voor een abonnement vanwege gemak, prijs of een combinatie van beide. Abonnementhouders zijn de trouwste klanten van het OV. Wij weten dat de OV-chipkaart nieuwe mogelijkheden kan scheppen om de markt van frequente treinreizigers te bedienen. En daarmee zou misschien beter kunnen worden ingespeeld op delen van deze markt. Maar zolang NS geen inzicht geeft in het propositie- en prijsbeleid op de markt van regelmatige treingebruikers, vinden wij het volstrekt onverantwoord om de huidige verplichtingen m.b.t. abonnementen uit de concessie te schrappen. NS is een commerciële speler. Blind vertrouwen in het vervangen van abonnementen door andere proposities lijkt ons onjuist.
2. Lid 6 schiet naar onze mening schromelijk tekort in het bieden van "extra" bescherming tegen tariefschokken voor abonnementhouders. De huidige prijsverhouding tussen jaartrajectabonnementen² en enkele reizen vol tarief schommelt op dit moment rond de 300 (afhankelijk van de reisafstand). Een jaartrajectkaart voor bijvoorbeeld 60 tariefeenheden kost 324 maal de prijs van een enkele reis vol tarief. Voor 90 tariefeenheden (het maximum, gelijk aan de prijs van een NS-jaarabonnement) is de verhoudingsfactor momenteel 278. NS heeft de afgelopen jaren aangegeven³, in deze lagere factor een reden te zien om de prijs van deze abonnementen extra te verhogen. NS maakt hierbij al gedurende een reeks van jaren gebruik van de maximale ruimte die de concessie hiervoor biedt. Dit leidt tot een toenemend aantal klachten van deze abonnementshouders. De "bescherming" in het nieuwe lid 6 luidt, dat reizigers per jaar nooit meer dan 400 maal de prijs van een enkele reis vol tarief mogen betalen. NS krijgt daarmee de vrijheid om de huidige abonnementsprijzen (afhankelijk van de reisafstand) met circa 23 tot 44% te verhogen ten opzichte van de prijzen van 2010. Dit vinden wij onacceptabel, mede gezien de forse stijgingen in de afgelopen jaren.

² Zonder de korting die NS geeft bij betaling ineens.

³ Zie eerdere adviesaanvragen van NS over de tarieven.

3. In de toelichting bij artikel 15 (op blz. 62) lezen wij dat NS aan de voorwaarden van lid 6 kan voldoen door de reiziger een regeling aan te bieden waarmee deze het teveel betaalde bedrag (ten opzichte van het jaarmaximum van 400 maal de prijs van een enkele reis) kan terugvragen. Wij vinden het treurig dat de reiziger in toenemende mate zelf restitutie moet aanvragen. Restitutie aanvragen lijkt het antwoord van vervoerbedrijven te zijn op situaties, waarin de OV-chipkaart de reiziger teveel geld in rekening heeft gebracht. Ten eerste zou teveel geld vragen helemaal niet moeten voorkomen. Ten tweede zou een betaalsysteem dat meer drempelverhogende bureaucratie met zich meebrengt, eerst nog eens kritisch tegen het licht moeten worden gehouden.

Wij adviseren lid 1 van artikel 15 ongewijzigd te laten, behoudens het schrappen van "retourkaarten" bij de beschermde kaartsoorten. De vraag of abonnementen uit de concessie kunnen worden geschrapt, kan pas in overweging worden genomen nadat NS voor het desbetreffende marktsegment een deugdelijk onderbouwd plan (inclusief inzicht in de prijseffecten voor abonneementhouders) heeft gepresenteerd en dit ook met de consumentenorganisaties in het LOCOV heeft besproken.

Artikel 19, lid 4

Dit artikel eist dat reizigers met één OV-chipkaart tegen redelijke voorwaarden kunnen reizen met NS. Wij adviseren hieraan toe te voegen dat dit moet gelden voor OV-chipkaarten van alle vervoerders die door Translink Services zijn gecertificeerd. Op dit moment kan een reiziger met een persoonlijke OV-kaart van een andere vervoerder niet tegen het VDU tarief bij NS reizen. Dat is alleen mogelijk met de door NS aangeboden OV-chipkaart met VDU abonnement. Het is ook niet mogelijk een persoonlijke OV-chipkaart van NS te krijgen zonder producten van NS. Als alle vervoerders deze handelswijze volgen, dan heeft de reiziger alsnog een batterij aan kaarten nodig wanneer hij of zij met voordeel door de keten wil reizen. En niet voor niks adviseert Translink om niet meer dan één chipkaart bij je te hebben. Als je een portemonnee met twee OV-chipkaarten bij de kaartlezer houdt leert de ervaring dat die lezer weigert of maar wat doet. Dus moet je dan die kaartjes op verschillende plekken opbergen. Over gemak gesproken.

Bijlage E

Zo lang er uitsluitend op treinpunctualiteit en niet op reizigerspunctualiteit wordt gestuurd, kan er geen sprake van zijn dat de norm naar 5 minuten i.p.v. 3 minuten gaat. De norm van 3 minuten is er juist gekomen omdat bij een vertraging onder de 3 minuten in de regel geen aansluitingen verloren gaan. Bij een vertraging vanaf 3 minuten is dit wel het geval. Voorts adviseren wij Schiphol niet te schrappen als meetpuntstation. Schiphol is een belangrijk knooppuntstation met aansluitingen. In onze ogen moeten hier de gehaalde aansluitingen ook gemeten kunnen worden.

Tot slot

Wij maken van de gelegenheid gebruik om het volgende aan de orde te stellen. Het aandeel openbaar vervoer in de modal split is het afgelopen decennium ongeveer stabiel gebleven. Het is dus niet gestegen, hoewel vrijwel iedereen dat wel gewent vindt. De combinaties van (gedecentraliseerde) regionale spoorlijnen en 'feederend' busvervoer vormen een uitzondering op dat algemene beeld. Deze lijnen laten vaak grote reizigersgroei zien, hoewel ze door NS als 'onrendabel' in de etalage zijn gezet. Het is duidelijk dat de aandacht voor het regionale vervoer bij NS geen speerpunt is. Dit terwijl 80% van de vervoersvraag regionaal van aard is en daar met name in de verstedelijkte gebieden maatschappelijk ook heel grote belangen (bereikbaarheid, milieu) aan de orde zijn. Wij zijn daarom voorstander van een

genuanceerd instemmingsrecht van decentrale overheden op 'hun' deel van de HRN-dienstregeling. De nuance zit in het feit dat een decentrale overheid teveel geld kan vragen of te weinig op de belangen van de burens kan letten. Dan moet er dus beslissend gearbitreerd worden. Dat zou door de Vervoerkamer kunnen gebeuren (sluit aan bij de motie van het lid Van Gent) of door de minister. Een aantal consumentenorganisaties (anderen willen daar nog discussie over) zijn daarom voor de toevoeging van een artikel van de strekking: "Decentrale overheden beslissen over de dienstregeling van NS op het HRN in hun regio. Tegen die beslissing is beroep mogelijk bij de minister". Dat beroep zou via de Vervoerkamer kunnen lopen.

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet en zijn uiteraard bereid ons advies toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G.B.M. Leers'. The signature is stylized with a large initial 'G' and a long horizontal stroke extending to the right.

drs. G.B.M. Leers