



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan

Nederlandse Spoorwegen
drs. J.P.B. Huberts
Directievoorzitter NS Reizigers
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Jan Willem Siebers
Commercieel dir. NS Hispeed
Postbus 767
1000 AT Amsterdam

Contactpersoon
drs. A. Frerichs

Datum
14 augustus 2009

Ons kenmerk
Locov 2009/144

Doorkiesnummer
070 3519556

Bijlage(n)
-

Uw kenmerk
CC\PA\WS-482 +
CC\PA\LO-497

Onderwerp
Advies Reizen op saldo NSR en HSA

Geachte heren Huberts en Siebers,

In uw brieven van 29 juni en 31 juli ¹ vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over de landelijke invoering van 'reizen op saldo' in oktober 2009. Sinds de proef op de Hoekse Lijn is de koers van NS op een aantal punten bijgesteld. Over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de chipkaart, nu en in een eindbeeldstadium, is inmiddels meer bekend. Wij hebben hierover de afgelopen jaren diverse keren overleg gehad, zowel in het LOCOV als in bredere kaders.

U legt ons nu de uitwerking van 'reizen op saldo' voor zoals deze vanaf oktober moet gaan functioneren. Hierbij geeft u ook een vooruitblik naar verdere ontwikkelingen in 2010. Daarbij vraagt u ons advies over een reeks specifieke aspecten. Wij geven daarop in dit advies een reactie en lichten deze ook toe. Ons advies bevat ook enkele aspecten waarover NS niet expliciet advies vraagt, maar die wij, gezien hun verband met 'reizen op saldo', toch onder de aandacht willen brengen.

Het advies is vrij omvangrijk. Daarom starten wij met een samenvatting van de adviespunten en geven daarna een nadere toelichting hierop.

¹ Locov 2009/122, adviesaanvraag reizen op saldo
Locov 2009/141, adviesaanvraag reizen op saldo HSA.

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, NS, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.

Samenvatting adviezen

Kort samengevat luidt ons advies per aspect als volgt:

1. Activeren van 'reizen op saldo bij NS'

Deze handeling vinden wij vanwege drempelwerking in beginsel ongewenst. Maar zolang 'reizen op saldo bij NS' beperkingen en gebruiksrisico's met zich meebrengt die de argeloze reiziger onaangenaam kunnen treffen, is het beter om de reiziger een bewuste keuze te laten maken. Stel dan wel eerst klantvriendelijke procedures op, ook als dat betekent dat 'reizen op saldo' later dan oktober 2009 beschikbaar komt.

2. Het principe van in- en uitchecken bij NS

- Voer een coulant beleid ten aanzien van vergeten/onjuist uitchecken. Dit gezien de grote financiële consequenties en de kans op vergissingen bij het overstappen naar andere spoorvervoerders.
- Neem afscheid van het principe van 'in- en uitchecken per vervoerder' in de railketen, en ga over tot een ketengerichte uitwerking voor het spoornetwerk, waarbij de reiziger altijd slechts éénmaal in- en uitcheckt.

3. Tariefgemeenschap met andere spoorvervoerders

- Maak het – samen met de andere spoorvervoerders – mogelijk om ook met 'reizen op saldo' in één keer te betalen voor een reis van ieder station in Nederland naar een ander station in Nederland, teneinde prijsstijgingen door overstappen te voorkomen.
- Krimp de voordeelurenkorting niet in tot het NS-net. Bestaat dit voornemen toch, geef dan een onderbouwing vanuit een visie op de markt.
- Zet op bovengenoemde punten in bij studies over een Landelijk Tarievenkader voor regionale treindiensten van de decentrale overheden.

4. Gefaseerde invoering van 'reizen op saldo' op het spoorwegnet

Geef duidelijke informatie over de overstap naar andere spoorvervoerders (ook in de beginfase). Doe dit niet alleen in de 'kleine lettertjes'. Reizigers die bij NS op saldo gaan reizen kunnen namelijk flink in de problemen komen, omdat zij verwachten met reizen op saldo dezelfde stations te kunnen bereiken als met een papieren kaartje van NS.

5. Via-reizen

Verhoog de prijs van 'via'-reizen niet, en onderzoek de mogelijkheid van reisvolumekortingen. Via-reizen voorzien mogelijk in een grotere behoefte dan nu wordt verondersteld. Zeker nu de chipkaart meer gemak brengt.

6. Tussentijds uit- en inchecken bij afwijken van de toegestane reisroute

Informeer de reizigers op heldere wijze over wanneer op een reis wel en niet moet worden uit- en ingecheckt. Dit betreft ook de situaties waarin een reiziger onvrijwillig omreist vanwege een stremming. De tekst in de Voorwaarden is als uitleg niet helder genoeg en geeft ruimte voor misinterpretaties.

7. Opvolging tariefintegratie strippenkaart

Ontwikkel – samen met decentrale overheden en regionale vervoerders – op korte termijn een gemeenschappelijk tariefbeleid voor de gezamenlijke markt in de agglomeraties. Dit tariefbeleid vult de lacune die ontstaat door de afschaffing van de strippenkaart en de tariefintegratie die deze biedt. Een lacune die niet wordt opgevuld door 'reizen op saldo' volgens de voorgenomen uitwerking.

8. Incheckmoment bepalend voor korting

- Koppel de toepassing van de voordeelurenkorting (noodgedwongen) aan het moment van inchecken, maar schakel de kaartlezers dan even vóór 9.00 uur naar korting om, zodat 'saldoreizigers' met korting dezelfde trein kunnen halen als reizigers met een papieren kaartje tegen kortingstarief.
- Toon bij inchecken op de kaartlezer of het kortingstarief wordt toegepast.

9. Eerste en tweede klas

- Confronteer reizigers niet met gecompliceerde procedures (zoals aanvragen via internet of telefoon) als zij de instelling voor eerste of tweede klasse op de chipkaart willen veranderen.
- Wees in de Voorwaarden duidelijk over hoe het inchecken voor eerste klasse werkt.
- Bied de mogelijkheid om de instelling van de klasse alleen voor de eerstvolgende reis of voor de huidige datum te wijzigen.

10. Tarieven en limieten

- Tegen de bewaartermijnen voor de reisgegevens hebben wij geen bezwaar.
- Hanteer de *free exit*-periode 60 minuten, maar zoek wel naar een oplossing die het gebruik van stationsvoorzieningen waar reizigers ook langer dan een uur kunnen verblijven niet aan onpraktische of ontmoedigende regels bindt.
- Onderzoek de mogelijkheden om voor het gebruik van de trein op korte afstanden een lager instaptarief te hanteren, teneinde hiervoor geen financiële drempel op te werpen.
- Een boete van € 35,00 bovenop de maximum-ritprijs is te hoog in verhouding tot de ernst van het 'vergrijp'. Straf de voordeelurenreizigers niet zwaarder (per saldo) dan anderen.
- Hanteer strengere voorwaarden voor het gebruik van de chipkaart bij NS in gevallen waarin NS duidelijk misbruik kan aantonen. Doe dit echter alleen zolang papieren kaartjes als alternatief beschikbaar zijn.
- Tegen de *anti pass back*-tijd van 3 minuten bij dezelfde kaartlezer hebben wij geen bezwaar (als bescherming tegen dubbel in- of uitchecken). De reiziger moet wel de mogelijkheid hebben om binnen 3 minuten bij een andere kaartlezer direct in de buurt de check-in of check-uit doelbewust te corrigeren.

11. Vervangend bus-, tram- en metrovervoer

Maak duidelijk hoe het in- en uitchecken is geregeld in de verschillende situaties waarin sprake is van vervangend vervoer (zowel bij geplande als ongeplande stremmingen). Zorg voor procedures die de reiziger niet belasten met extra kosten of rompslomp om teveel afgeboekt saldo terug te vragen. De procedures mogen niet in de hand werken dat de reiziger zijn aanspraak op de GTBV-regeling verliest. Maak het betrokken personeel goed met deze procedures bekend.

12. Samengaan met abonnementen

Informeer de houders van sterabonnementen, die met hun abonnement op de trein mogen reizen (bijv. in de grote steden), over de mogelijkheden en beperkingen om hun abonnement te gebruiken in combinatie met 'reizen op saldo bij NS'.

Conclusie

Alles overziend rijst bij ons de vraag of NS eigenlijk wel klaar is voor reizen op saldo. In bredere zin kan deze vraag worden gesteld voor de gezamenlijke vervoerders die het reizigersvervoer per spoor in Nederland verzorgen. Wij zijn van mening dat er (nog) veel uitzonderingen en 'minder klantvriendelijke' aspecten kleven aan deze manier van betalen bij NS. *Teveel*, denken wij. Zoals u zelf in de adviesaanvraag al opmerkt: je maakt maar één keer een eerste indruk. In het belang van een beheerste en geslaagde introductie van de OV-chipkaart bij NS achten wij het verstandig om het systeem en de procedures van de scherpe kanten te ontdoen, voor het op grote schaal bij de reizigers wordt geïntroduceerd. Ook al zou dit betekenen, dat de startdatum van de landelijke invoering bij NS in 2010 komt te liggen.

Toelichting adviezen

1. Activeren van 'reizen op saldo bij NS'

In beginsel vinden wij het ongewenst, dat reizigers de basisfunctionaliteit van de OV-chipkaart – reizen op saldo – bij NS apart moeten activeren, terwijl dat bij tram, bus en metro een vanzelfsprekendheid is die geen aparte handeling vraagt. Chipkaartgebruikers moeten met zo min mogelijk bedrijfs- of situatiegebonden verschillen in voorschriften te maken krijgen. Het wel of niet moeten activeren is immers niet het enige aspect van de OV-chipkaart

dat op verschillende manieren, afhankelijk van vervoerbedrijf, station, overstapsituatie of concessieverlener, is geregeld.

Daar staat tegenover dat juist vanwege al deze verschillen en hun implicaties bij NS, waardoor een argeloze reiziger onaangenaam kan worden getroffen, er ook wel iets is te zeggen voor het vragen om een uitdrukkelijke bevestiging van een chipkaarthouder dat hij bij NS op saldo wil gaan reizen. Verschillen tussen NS en het overige openbaar vervoer zijn bijvoorbeeld het hogere instaptarief (ook voor een kort treinritje) en het grote financiële risico van niet goed uitchecken. Bovendien ontstaan op stations met meerdere vervoerders in een aantal gevallen (zeer tegen onze zin) situaties waarin reizigers zich bij het in- en uitchecken gemakkelijk kunnen vergissen. Zolang deze risicovolle situaties bestaan, is het beter als OV-chipkaarthouders de mogelijkheid hebben zich hiertegen te beschermen door reizen op saldo bij NS niet te activeren (ook al moeten zij dan voor het reizen met de trein een papieren kaartje blijven kopen).

Activeren moet wel een eenvoudige handeling zijn, die de chipkaarthouder direct kan uitvoeren bij een automaat of verkoopbalie. Wanneer NS nota bene van P-kaarthouders verlangt dat zij hiertoe eerst een aanvraag indienen via een ander kanaal (internet of het telefoonnummer van Klantenservice), is de klant in het bedrijfsproces teveel op de achtergrond geraakt en heeft bureaucratie de overhand gekregen. Hetzelfde geldt voor de (voorlopige) onmogelijkheid om bij aanvraag van een nieuwe Voordeelurenkaart tegelijkertijd 'reizen op saldo bij NS' te laten activeren. Wij adviseren NS, eerst te zorgen voor klantvriendelijke procedures en pas daarna de verwachting bij de klant te wekken dat reizen op saldo bij NS mogelijk is.

2. Het principe van in- en uitchecken bij NS

De keuze voor het principe van 'reizend specificeren' door middel van in- en uitchecken is al in een vroeg stadium van het chipkaartproject gemaakt. Wij stellen deze keuze niet ter discussie. Wel is het uitchecken een 'vergeetrisico' op plaatsen waar de reiziger niet door poortjes hiertoe wordt gedwongen. Wij vinden het terughoudende NS-beleid ten aanzien van de poortjes verstandig, maar de kans op 'vergeten uit te checken' wordt hierdoor groter, zoals ook duidelijk blijkt bij RET en GVB. Wij hechten dus veel belang aan uw toezegging dat NS hier in de aanvangsfase coulant mee zal omgaan.

Wij hebben grote bezwaren tegen het principe van 'in- en uitchecken per vervoerder' in de railketen. Dit principe leidt – anders dan bij het stads- en streekvervoer – onherroepelijk tot procedureverschillen en extra keuzemomenten bij het reizen per trein. Deze keuzemomenten kunnen zich in verschillende fasen van de treinreis voordoen. Dit eist van de reiziger speciale alertheid en een helder besef van wat de naam (of het logo) is van het vervoerbedrijf dat hoort bij de huidige of de volgende etappe(n) van zijn reis. De keuzemomenten lokken vergissingen uit. Vooral bij mensen die al hun aandacht nodig hebben om de weg te vinden naar de juiste trein en die zeker niet altijd vertrouwd zijn met het 'wie rijdt waar' in de Nederlandse OV-wereld. De verschillende procedures en keuzemomenten tijdens de reis werpen ook hinderlijke complicaties op voor diverse groepen reizigers met beperkingen. Wij hebben deze problematiek de afgelopen jaren al uitgebreid in beeld gebracht en o.a. met u besproken. Wij bepleiten een ketengerichte i.p.v. bedrijfsgerichte uitwerking voor het spoornetwerk, waarbij de reiziger altijd slechts éénmaal in- en uitcheckt (op zijn begin- en eindstation) en de specificatie naar vervoerbedrijf aan de computer wordt overgelaten.

3. Tariefgemeenschap met andere spoorvervoerders

In uw adviesaanvraag wordt 'reizen op saldo' alleen beschreven vanuit de optiek van NS. Treinreizigers hebben te maken met een bredere werkelijkheid: een spoornet waarop ook andere vervoerders werkzaam zijn. Voor het vervoer binnen Nederland bestaat (sinds 1911, na klachten over slechte samenwerking tussen de toenmalige spoorwegmaatschappijen) een tariefgemeenschap, die na het ontstaan van de Nederlandse Spoorwegen een vanzelfsprekendheid is geworden. Door de invoering van marktwerking en de decentralisatie van overheidsverantwoordelijkheden (Concessiewet/Wp2000) is de tariefgemeenschap echter weer ter discussie komen te staan.

De uitwerking van 'reizen op saldo bij NS' is gebaseerd op het uiteenvallen van de tariefgemeenschap. De Voorwaarden Reizen op Saldo bij NS zijn uitdrukkelijk beperkt tot NS-treinen en schrijven voor dat de reiziger uit- of incheckt bij het overstappen op/van een trein van een andere vervoerder. De actieradius van reizen op saldo is daardoor kleiner dan die van de vertrouwde papieren treinkaartjes. Concreet betekent dit:

- dat een reiziger van een NS-station naar een station dat door een andere vervoerder wordt bediend (of omgekeerd), twee aparte reizen gaat betalen;
- dat de voordeelurenkorting nog slechts van toepassing is op het NS-deel van de reis.

Een reis waarvoor moet worden overgestapt tussen NS en een andere vervoerder wordt hierdoor duurder. Dit prijseffect komt bovenop de extra handelingen die van de overstappende reiziger worden gevraagd (zie paragraaf 2, tweede alinea) en het financiële risico voor de reiziger die zich niet nauwlettend aan deze procedure houdt (zie paragraaf 4).

Deze ontwikkeling schaadt de belangen van de reizigers en de attractiviteit van het openbaar vervoer. Wij zijn van mening dat de tariefgemeenschap tussen de Nederlandse spoorvervoerders juist moet worden voortgezet. Reizigers hebben veelal geen duidelijk beeld van bestuurlijke en commerciële binnengrenzen in het openbaar vervoer. Zij zouden daarmee ook niet lastig gevallen moeten worden, want van keuzes tussen 'OV-merken' is toch geen sprake.

Wij vinden dat het ook met 'reizen op saldo' mogelijk moet blijven om in één keer zonder extra kosten en handelingen te betalen voor een reis van ieder station in Nederland naar een ander station in Nederland. De OV-chipkaart mag daarbij ook geen argument zijn om de voordeelurenkorting aan strengere geografische restricties te binden. Wanneer u voornemens bent om de geldigheid van de voordeelurenkorting te wijzigen, zien wij daarvan graag een onderbouwing vanuit een visie op de markt.

Wij begrijpen dat u een voortzetting van de tariefgemeenschap in elektronische vorm – voorzover NS dit al zou wensen – niet kan opleggen aan de verantwoordelijke decentrale overheden en de regionale spoorvervoerders. De decentrale overheden bieden echter wel een opening voor het maken van afspraken over tariefintegratie in hun Convenant Landelijk Tarievenkader OV-chipkaart². In dit convenant is sprake van een studie die zou kunnen leiden tot een uitbreiding van het Landelijk Tarievenkader (of een apart LTK) met afspraken over regionale treindiensten. NS wordt bij deze studie betrokken. Wij adviseren u hierbij in te zetten op:

- prijsberekening als één reis, met éénmaal de vaste voet (ongeacht of hierbij van vervoerder wordt gewisseld – net als in het stads- en streekvervoer);
- handhaving van de voordeelurencondities op de regionale spoorlijnen (tenzij NS en andere betrokken partijen ons duidelijk kunnen maken dat de markt om een andere kortingsregeling vraagt).

4. Gefaseerde invoering van 'reizen op saldo' op het spoorweginet

De gefaseerde (niet-integrale) invoering van 'reizen op saldo' op het Nederlandse spoorweginet brengt praktische complicaties met zich mee. Deze complicaties beginnen al meteen bij de invoering van 'reizen op saldo' op het kernnet (bij NS). Reizigers die van deze mogelijkheid gebruik gaan maken, lopen vast wanneer zij het laatste deel van hun treinreis afleggen met een vervoerder bij wie de chipkaart nog niet operationeel is. Zij hadden beter een papieren kaartje kunnen kopen. Voor wie dit niet wist zijn er dan twee mogelijkheden.

- De reiziger beseft op het overstapstation dat hij vastloopt, checkt daar uit bij NS en gaat vervolgens naar de stationshal om daar een kaartje te kopen voor de rest van de reis. Dat kost hem per saldo extra geld, moeite en wellicht ook zijn aansluiting.
- De reiziger is zich niet bewust van de tariefdesintegratie bij 'reizen op saldo' en stapt, zoals hij gewend is, zonder plichtplegingen over.³ Op het eindstation ontdekt hij pas dat

² Zie deel D in de laatste ons bekende conceptversie van het Landelijk Tarievenkader d.d. 28 april 2009.

³ Misschien moest deze reiziger op het NS-deel van zijn reis ook al een keer overstappen. Toen heeft hij ook geen handelingen hoeven te verrichten met zijn chipkaart.

daar geen gelegenheid tot uitchecken bestaat. Dat kost hem uiteindelijk het maximumtarief voor een enkele reis (momenteel €22,00) plus (als hij in de regionale trein controle krijgt) een boete wegens zwartrijden (€35,00), totaal €57,00, exclusief de ritprijs bij de regionale vervoerder. Dit scenario kan al plaatsvinden bij een treinreisje van bijvoorbeeld Nijmegen Lent naar Nijmegen Heyendaal.⁴

Onder punt drie bestempelen wij de desintegratie van de nationale tariefgemeenschap als zeer ongewenst. Wanneer vervoerbedrijven (of hun opdrachtgevers) toch nieuwe 'binnengrenzen' instellen in het spoorwegtarief, moeten zij hun klanten daarover duidelijk informeren. Zij moeten zich hierbij niet beperken tot de 'kleine lettertjes'. Invoering van 'reizen op saldo' op het eigen net en dus het verbreken van de nationale tariefgemeenschap, verplicht NS om het publiek hierover goed voor te lichten. In het bijzonder betreft dit de reiziger die (wil) kiezen voor 'reizen op saldo bij NS'. Deze reiziger moet weten, dat 'reizen op saldo' (voorlopig) niet geschikt is voor reizen die gedeeltelijk met een andere spoorvervoerder worden afgelegd. Verder moet deze reiziger weten hoe te handelen wanneer de chipkaart bij een andere spoorvervoerder wel operationeel is. Wij vernemen graag hoe u hieraan invulling gaat geven.

5. Via-reizen

De toegenomen mobiliteit van de bevolking heeft meer mogelijkheden (en een grotere behoefte) om activiteiten op verschillende plaatsen op één dag te combineren met zich meegebracht. Het openbaar vervoer zou op deze ontwikkeling moeten insprijgen door deze kriskras-verplaatsingen zo goed mogelijk te faciliteren. Tot onze teleurstelling lezen wij in bijlage 2 van de adviesaanvraag alleen de vaststelling dat 'via'-kaartjes relatief weinig worden gebruikt. Komt dat nu door weinig behoefte in de markt of doordat reizigers de 'via'- en rondreiskaartjes niet kennen of te lastig vinden?

Voor kriskras-reisbehoeften is het principe van reizend specificeren ideaal. De chipkaart voegt immers twee gemakken toe: geen gecompliceerde transacties bij automaat of balie en de mogelijkheid om je reisplan gedurende de dag zonder extra kosten en moeite te veranderen. Wij vinden het niet wenselijk dat deze verbetering wordt ontmoedigd door een hogere prijs. Eerder hebben wij al geadviseerd⁵ om de tot voor kort geldende rekenregel voor de retourprijs te blijven hanteren: éénmaal de vaste voet in rekening brengen en alle reizen op dezelfde dag met dezelfde chipkaart als één gesommeerde enkele reis berekenen (mits netjes wordt in- en uitgecheckt natuurlijk). Ook voor reisonderbrekingen, 'via'-kaartjes en rondreiskaartjes zou de prijs daarmee gelijk blijven aan het papieren kaartje.

Naar aanleiding van bovengenoemd advies heeft u ons gemeld dat een betrouwbare toepassing van deze rekenregel, gegeven de huidige eigenschappen van de chipkaarttechniek, niet mogelijk is. NS heeft daarop gekozen voor de 'enkelereisstructuur'. Door het goedkoper maken van de enkele reizen wordt het prijsverhogende effect gedempt voor reizigers die meerdere treinreizen op één dag maken. Dit neemt echter niet weg, dat NS de mogelijkheid die de chipkaart biedt om gemakkelijker kriskras-verplaatsingen met de trein te maken 'bestraft' door een hogere prijs per saldo (iedere keer vaste voet, geen doorlopende afstandsdegressie). Daarbij trekt u de prijs van het papieren 'via'-kaartje geleidelijk op naar chipkaartniveau⁶. Voor dit marktsegment wordt de trein daarmee structureel duurder.

De vervoerbedrijven hebben in de discussie over het eindbeeld van de OV-chipkaart gezegd geen plaats in het eindbeeld te zien voor een reisvolumekorting. Toch willen wij u nogmaals adviseren de mogelijkheden van een attractieve prijsstelling te onderzoeken. Een attractieve

⁴ Zittend in de regionale trein is deze reiziger dubbel in overtreding: bij NS omdat hij niet heeft uitgecheckt bij het verlaten van het NS-net, en bij de regionale vervoerder omdat hij geen geldig vervoerbewijs heeft. De Voorwaarden Reizen op Saldo bij NS wijzen erop (artikel 5.4) dat NS het niet correct uitchecken als zwartrijden beschouwt. Dat kan betekenen dat NS de reiziger, naast het 'vast bedrag', ook een boete in rekening brengt. In dat geval stijgt de totaal aan beide vervoerders verschuldigde som tot €92,00, exclusief de ritprijs van de regionale vervoerder.

⁵ Advies landelijke introductie OV-chipkaart, 5 maart 2007, paragraaf 1.3.2.

⁶ Besluit tariefwijziging 2009, 30 september 2008, pagina 3.

prijstelling in combinatie met het gemak van reizend specificeren maakt de trein aantrekkelijker voor kriskrasverplaatsingen op één dag.

6. Tussentijds uit- en inchecken bij afwijken van de toegestane reisroute

U vraagt expliciet advies over de verplichting om uit en in te checken bij afwijken van de toegestane reisroute. Wij geven onze reactie naar de letter en naar de geest van dit voorschrift.

Naar de geest is het een regel die logisch voortvloeit uit het principe van reizend specificeren. Er is een zekere parallel met de voorschriften voor het reizen met papieren kaartjes. Reis je van A via B naar C, en ligt B niet op de toegestane reisroute van A naar C (de kortste weg of de route waarmee je het snelst op je bestemming bent), dan heb je in de papieren wereld een 'via'- of rondreiskaartje nodig. Het equivalent bij reizen op saldo is uit- en inchecken in B. Een reiziger die trouw het principe volgt dat je telkens in- en uitcheckt wanneer je een station binnengaat of verlaat, zal in het algemeen niet in conflict komen met de regels.

Er zijn echter wel enkele bijzondere situaties die tot vragen of complicaties kunnen leiden.

- De reiziger verlaat station B niet, omdat hij op het station zelf een afspraak heeft en meteen daarna verder reist naar C. Het uit- en inchecken ligt dan niet op de route van de reiziger, en hij zal zich goed moeten inprenten dat hij speciaal daarvoor even naar de stationshal moet. Het ligt voor de hand dat de reiziger in zo'n geval de uit- en incheckhandeling in één moeite wil uitvoeren. Hij merkt dan dat het inchecken bij dezelfde kaartlezer niet lukt (tot de *anti pass back time* van 3 minuten is verstreken). De reiziger moet dus op het idee komen om bij een andere kaartlezer in te checken.
- De reiziger is gedwongen een omweg te maken door een stremming van het treinverkeer. Wij adviseren u de omweg in zo'n geval, net als bij de papieren kaartjes, als toegestane reisroute te beschouwen. Hierdoor zijn de reizigers op overstapstations op de 'omreisroute' niet verplicht om uit en in te checken. Dit zou NS dan wel duidelijk moeten maken. Overigens steken ook hier weer complicaties van de desintegratie van de nationale tariefgemeenschap de kop op. Wat gebeurt er als de omreisroute via een spoorvervoerder loopt die 'reizen op saldo bij NS' niet accepteert? Wij vinden het niet acceptabel als een treinstremming de reiziger opzadelt met extra kosten (of extra moeite om teveel betaalde kosten terug te vragen).

Wij adviseren NS te zorgen voor informatie die goed duidelijk maakt, in welke gevallen de reiziger op een tussenstation in zijn reis wel en niet moet uit- en inchecken. De Voorwaarden (zie hieronder) zijn meer gericht op 'waterdichtheid' dan op inzichtelijkheid voor een eenvoudige reiziger en hiervoor dus niet geschikt.

De Voorwaarden lijken ons soms multi-interpretabel. Artikel 2.2 gaat over de plicht voor de reiziger tot in- en uitchecken, niet alleen bij 'via'-routes overigens. In dit artikel komen zowel de begrippen "rit" als "reis" voor. Er staat onder meer: "In- en uitchecken per rit is verplicht." De woorden "rit" en "reis" ontbreken in de begrippenlijst en worden dus als algemeen bekend verondersteld. In de context van het reizen per openbaar vervoer is een rit een onderdeel van een reis. Bij een overstap eindigt de vorige rit en begint een volgende. Dat is ook de opvatting die ten grondslag ligt aan de regels voor in- en uitchecken in het stads- en streekvervoer.⁷ Uitgaande van deze opvatting van "rit", stellen de NS-voorwaarden dus als eis dat de reiziger bij iedere overstap uit- en incheckt, ook wanneer hij op zijn toegestane reisroute blijft. Dat is in werkelijkheid echter helemaal niet de bedoeling.

Uit artikel 2.3 blijkt vervolgens wat NS onder "rit" verstaat: een nieuwe rit begint niet bij iedere overstap, maar alleen bij een "tussentijdse bestemming", oftewel een "onderbreking" van de reis. De "onderbreking" is echter ook niet gedefinieerd. Dit was tot nu toe ook niet belangrijk, omdat de onderbreking alleen een vrijheid en geen verplichting voor de reiziger inhield. Nu bij reizen op saldo wel een verplichting voor de reiziger wordt ingevoerd, lijkt een definitie ons noodzakelijk. Ook in het geval van "rit" lijkt het ons gewenst dat NS beter duidelijk maakt wat daaronder moet worden verstaan. Het is immers niet de bedoeling dat reizigers op het verkeerde been worden gezet.

⁷ Algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer, KNV, 29 oktober 2007, artikel 19 e.v.

7. Opvolging tariefintegratie strippenkaart

Regionale overheden en vervoerders willen de strippenkaart op korte termijn afschaffen. De strippenkaart (samen met het sterabonnement) zorgt in de grote steden echter wel voor tariefintegratie tussen trein en metro/tram/bus. Deze tariefintegratie biedt een laagdrempelige mogelijkheid om de trein als onderdeel van het lokale OV-netwerk te gebruiken (al wordt dit niet of nauwelijks gepropageerd). Reizen op saldo is de natuurlijke opvolger van de strippenkaart. Maar gecombineerd gebruik van trein en stedelijk OV in de grote steden dreigt door reizen op saldo fors duurder te worden.⁸

Wij horen al een aantal jaren de intenties van NS en regionale overheden om met de chipkaart een vervangende oplossing te bieden voor de tariefintegratie van de strippenkaart. Tot op heden zien wij hiervan nog geen enkel resultaat. Intussen gaat het afschaffen van de strippenkaart wel gewoon door.

In diverse andere Europese landen levert tariefintegratie tussen trein en overig stedelijk vervoer in de grote agglomeraties een bijdrage aan een beter gebruik van het OV. Wij zouden het betreuren als in Nederland een tegengestelde richting zou worden ingeslagen. Wij adviseren u, samen met decentrale overheden en regionale vervoerders een gemeenschappelijk tariefbeleid te ontwikkelen, zodat de gezamenlijke markt in de agglomeraties beter in plaats van slechter wordt bediend. Het liefst zien wij hierbij evenveel voortvarendheid als bij de afschaffing van de strippenkaart.

8. Incheckmoment bepalend voor korting

Wij verwachten dat reizigers het logisch zullen vinden dat kortingen automatisch worden toegepast. De goede en moderne oplossing is dan, dat het chipkaartsysteem bij een incheckmoment vóór 9.00 uur op basis van tijdstippen en locaties van in- en uitchecken bepaalt, welk deel van de reis in het dalurentarief valt. Helaas lijkt dit de huidige mogelijkheden van het systeem te boven te gaan. Het ligt dan voor de hand om noodgedwongen, totdat dat wel kan, de toepassing van een tijdgebonden korting eenvoudigweg aan het moment van inchecken te verbinden. Wel vinden wij dat er geen 'rechtsongelijkheid' mag ontstaan ten opzichte van reizigers met een traditioneel kaartje, die op maandag t/m vrijdag met korting de eerste trein na 9.00 uur kunnen nemen. De kaartlezers moeten dus niet pas om 9.00 uur omschakelen naar 'daltarief', zoals blijkt uit bijlage 2 bij de adviesaanvraag, maar zoveel minuten eerder als nodig is om het verst weg gelegen perron te bereiken. Ten behoeve van een eenduidige communicatie hierover, adviseren wij overal hetzelfde tijdstip aan te houden.

Reizigers moeten kunnen zien of de kaartlezer al is omgeschakeld naar daltarief. Artikel 4.6 van de Voorwaarden verwijst daar overigens ook al naar ("Voor de tariefberekening is het tijdstip van Inchecken bepalend, zoals aangegeven door de NS-kaartlezer.") Het beeldscherm op de NS-kaartlezers biedt hiervoor genoeg ruimte, maar op dit moment vermeldt het geen tijdstip of andere indicatie van het te hanteren tarief.

9. Eerste en tweede klas

Uit de adviesaanvraag blijkt, dat de instelling van de klasse op de chipkaart in eerste instantie nog niet via de automaat kan worden gewijzigd. Reizigers moeten hiervoor de activeringsprocedure opnieuw doorlopen. Houders van een persoonlijke chipkaart (o.a. iedereen met een Voordeelurenkaart) moeten hiervoor dus weer Klantenservice bellen of via internet een aanvraag doen. En daarna nog een keer, als zij bijvoorbeeld gewoonlijk tweede klasse reizen en een enkele keer de eerste klasse kiezen. Aan reizigers zou in deze gevallen dus eigenlijk moeten worden geadviseerd om een papieren kaartje te kopen.

Artikel 2.8 van de Voorwaarden stelt: "Bij het inchecken wordt geen gebruik gemaakt van de voorkeursinstelling van de klasse op de OV-chipkaart." Dit roept de vraag op, waartoe de reiziger dan een voorkeursinstelling kenbaar maakt en hoe een reiziger dan wel voor de

⁸ Voorbeeld: een reis binnen Amsterdam van Sloterdijk naar IJburg gaat het snelst met trein en tram. Bij gebruik van reizen op saldo i.p.v. strippenkaart stijgt de prijs van deze reis van € 1,95 naar € 3,40. (Verantwoording: afstand is 3 zones, dus 4 strippen, bij gebruik van een 15-strippenkaart is dit € 1,95. Met reizen op saldo: bij NS 4 tariefeenheden, prijs per (tijdelijk verlaagd) chipkaarttarief € 1,80; bij GVB voor de rit CS-IJburg met lijn 26 € 1,60, volgens opgave websites GVB en 9292.)

eerste klasse incheckt. Wij vinden dit artikel in de Voorwaarden niet bijdragen aan een goed begrip door de reiziger van zijn plichten en mogelijkheden.

De instelling van de klasse op de chipkaart heeft bij reizen op saldo een permanent karakter. Wie slechts een enkele keer eerste klasse reist, loopt het risico dat hij na zo'n reis vergeet om de instelling in de automaat of aan de balie terug te zetten naar tweede klasse. Wij adviseren daarom, bij het instellen van de klasse de mogelijkheid te bieden om deze instelling permanent of alleen deze reis (of dag) toe te passen.

10. Tarieven en limieten

Wij hebben geen bezwaar tegen een bewaartermijn reisgegevens van maximaal 6 maanden (18 maanden voor wie zich expliciet heeft aangemeld voor 'inzien reisgegevens' bij 'mijn NS'), en de termijn van 3 maanden waarbinnen claims kunnen worden ingediend.

De *Free exit*-periode van 60 minuten ondervangt voldoende de situatie dat een reiziger die al heeft ingecheckt bij een ontregeling het station verlaat zonder te hebben gereisd. Voor het bezoeken van stationsvoorzieningen zonder een reis te maken, zal deze termijn vaak, maar niet altijd toereikend zijn. Voor bijvoorbeeld een restaurant met een uitgebreide kaart of een vergaderruimte is een verblijfsduur van 60 minuten of langer niet abnormaal. Wij zien daarbij graag een gunstig vestigingsklimaat voor dergelijke voorzieningen. Wij beschouwen ze als een verrijking van het OV. Zolang u het gebruik van de chipkaart voor de toegang tot het station nergens afdwingt, is er geen acuut probleem. Wij adviseren u intussen een oplossing te zoeken die het gebruik van dergelijke stationsvoorzieningen niet aan onpraktische of ontmoedigende regels bindt.

Wij vinden het instaptarief tweede klasse van € 20 (bij toepassing vol tarief) hoog in verhouding tot de prijs voor een korte rit. Vooral wanneer NS het inchecken met een kaartsaldo van € 0 of hoger niet toestaat (zoals het stads- en streekvervoer wel doet). Dan is het zelfs voor iemand met een kaartsaldo van 15 euro niet mogelijk om met de chipkaart een treinritje van 2 euro te maken zonder eerst saldo op te laden. Het gebruik van de trein voor relatief korte verplaatsingen wordt hierdoor niet bepaald aangemoedigd.

Als uitchecken niet heeft plaatsgevonden, is de reiziger een 'vast bedrag' verschuldigd dat gelijk is aan de maximale ritprijs vol tarief. Voor de tweede klasse is dat volgens de huidige tarieftabel € 22,00 (dus € 2,00 of € 12,00 meer dan het reeds afgeboekte instaptarief). Artikel 5.4 van de Voorwaarden stelt dat bij het ontbreken van een correcte check-uit er achteraf alsnog geen sprake is van een geldig vervoerbewijs. NS handelt in dit geval conform het bepaalde in de AVR-NS.

Wij lezen hieruit dat NS het 'vast bedrag' verhoogt met de zwartrijdersboete van € 35,00. Wij vinden dit niet in verhouding staan tot de ernst van het 'vergrijp'. Het staat niet vast dat er van reizigerszijde opzet in het spel is. Reizigers met een (bij wel uitchecken) lager reisbedrag dan het instaptarief hebben al financieel nadeel ondervonden. Verder is onduidelijk hoe NS het extra verschuldigde bedrag boven het instaptarief denkt te innen. Wij vinden dat NS daarover duidelijk moet zijn, temeer omdat niet per sé sprake is van frauduleuze bedoelingen van de reiziger.

Daarnaast zien wij niet in, waarom een reiziger met voordeelurenkorting per saldo zwaarder gestraft zou moeten worden dan een andere reiziger. NS zou in dit geval ook het maximale tarief met voordeelurenkorting kunnen rekenen (volgens de huidige prijstabel € 13,20).

Zolang papieren kaartjes gekocht kunnen worden, vinden wij het billijk dat NS bij evident misbruik van reizen op saldo strengere voorwaarden stelt aan de betrokken kaarthouder of deze zelfs het gebruik van 'reizen op saldo' bij NS ontzegt. Ingeval van een persoonlijke chipkaart moet NS de betrokken reiziger dan wel inzage geven in de gegevens waarop de maatregel is gebaseerd.

Wij hebben geen er geen bezwaar tegen dat in- en uitchecken bij dezelfde kaartlezer niet binnen 3 minuten (als bescherming tegen dubbel in- of uitchecken) mogelijk is. De reiziger moet dan wel de mogelijkheid hebben om binnen 3 minuten een check-in of check-uit doelbewust te corrigeren bij een andere kaartlezer direct in de buurt.

11. Vervangend bus-, tram- en metrovervoer

Als de trein het laat afweten (gepland of ongepland), moet de betaling van de reis geen extra kopzorg voor de reiziger worden. Wij vrezen echter, dat het dit juist wél wordt. Twee voorbeelden.

- Aan het einde van de reis zit een traject met vervangend busvervoer. Voorbeeld: een reis van Utrecht naar Arnhem, met busvervoer tussen Ede-Wageningen en Arnhem. Moeten de reizigers in Ede-Wageningen uitchecken? Hebben de treinvervangende bussen altijd chipkaartapparatuur aan boord die de reiziger in zo'n geval dienen te gebruiken? Als de bus aankomt in Arnhem, moeten de reizigers dan speciaal nog naar het station lopen (een loopafstand van vele honderden meters met diverse trappen) om daar uit te checken? Als de reizigers onderweg in trein en bus moeten uit- en inchecken betalen zij aparte reizen en dus teveel. Als zij in Ede-Wageningen uitchecken en in de bus niets doen betalen zij te weinig. Als zij noch in Ede-Wageningen, noch in Arnhem uitchecken hangt hen het maximumtarief en een boete boven het hoofd.
- In het midden van de reis zit een traject waar met de metro moet worden gereisd, bijvoorbeeld Schiedam - Blaak, op een reis van Delft naar Dordrecht. Bij de metro moet (vanwege de poortjes) worden in- en uitgecheckt. In Schiedam en Rotterdam Blaak bestaat die verplichting nog niet, maar zal deze waarschijnlijk in een latere fase worden ingevoerd. Als reizigers overal waar zij kaartlezers tegenkomen uit- en inchecken (gedwongen door poortjes of vrijwillig), betalen zij teveel. Als zij in Schiedam niet bij NS uitchecken, maar in Rotterdam Blaak wel bij NS inchecken, riskeren zij boetes.

Wij hebben deze vraag de laatste jaren al vaker aan NS gesteld, maar hier nooit een bevredigend antwoord op gekregen. Dat de reiziger met een beroep op coulance en overlegging van bewijsstukken teveel betaald geld terug kan vragen, beschouwen wij niet als een aanvaardbare oplossing. Wij vragen om een duidelijke gedragslijn voor de reiziger ingeval van vervangend vervoer, die geen extra kosten met zich meebrengt, en ook geen rompslomp voor het terugvragen van teveel afgeschreven saldo. Deze gedragslijn moet ook bekend zijn bij het personeel dat reizigers ingeval van vervangend busvervoer tegenkomen.


In de aan te passen Voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging verliest de reiziger zijn aanspraak op restitutie indien een check-in of check-uit ontbreekt. Dit maakt een bevredigend antwoord op onze bovenstaande vraag des te klemmender.

12. Samengaan met abonnementen

Reizen op saldo kan vooralsnog niet worden gebruikt in combinatie met NS-traject-abonnementen. Dit lijkt ons een moeilijk uit te leggen beperking aan deze klantengroep. Daarnaast roept het de vraag op of er dan geen beletsel is om 'reizen op saldo bij NS' te gebruiken in combinatie met een stads-/streekvervoer. Deze abonnementen zijn binnen de grote steden en op sommige regionale spoorlijnen ook op de trein geldig. Reizigers zouden, aansluitend op het geldigheidsgebied van hun abonnement, op saldo kunnen willen reizen op een NS-traject. Wij adviseren u om zowel de reizigers als de regionale vervoerbedrijven te informeren over de mogelijkheden en beperkingen van reizen op saldo bij NS in combinatie met de betrokken abonnementen.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,



drs. G.B.M. Leers,
voorzitter Locov

