



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
DGMo/OVS
Wino Aarnink
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Contactpersoon: A. Frerichs

Doorkiesnummer: -

Datum: 2 juli 2021

Bijlage(n): -

Ons kenmerk: Locov 2021-193240

Uw kenmerk: IENW/BSK-2021/153662

Onderwerp:

Advies wijziging vervoersconcessie t.b.v. MaaS

Geachte heer Aarnink,

In uw brief van 3 juni 2021 [IenW/BSK-2021/153662, 3 juni 2021, Adviesaanvraag wijziging vervoersconcessie t.b.v. MaaS] vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over een wijziging van de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet met het oog op het "MaaS-waardig" maken van deze concessie. Wij gaan graag op uw verzoek in.

Hoofdlijn advies

De concessieaanpassing regelt dat NS binnen de kaders van de huidige concessie een referentieaanbod van reisproducten en tarieven op non-discriminatoire en transparante wijze ter beschikking stelt aan aanbieders van mobiliteitsarrangementen die geen concessiehouder zijn, de zogenaamde MaaS-dienstverleners.

In het Nationale OV Beraad (NOVB) is afgesproken dat alle concessies op 1 januari 2022 zich MaaS-waardig gedragen. Daarnaast heeft het CROW in opdracht van DOVA acht MaaS-waardige concessie-eisen (vanaf hier: MaaS-eisen) opgesteld om een gelijk speelveld voor MaaS te realiseren met als doel te komen tot aantrekkelijke dienstverlening voor de reiziger. U neemt van deze eisen (versie 2.0, maart 2021) slechts een gedeelte van één eis op in het concept wijzigingsbesluit van de vervoerconcessie. Wij zijn zeer benieuwd hoe u waarborgt dat NS ook op de andere onderwerpen uit de MaaS-eisen zich als dusdanig gaat gedragen.

Bezoekadres secretariaat
Rijnstraat 8
2515 XP DEN HAAG

Postadres
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar te voet vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, NS, ProRail, ANWB, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en ROVER.

Wij hebben er begrip voor dat bij een tussentijdse wijziging van de concessie niet alle eisen volledig doorgevoerd kunnen worden. Wij zijn van mening dat het wel mogelijk is om de meeste eisen over te nemen. Wij zijn verder van mening dat het referentieaanbod niet alleen transparant en non-discriminatoire moet zijn, maar ook concurrerend. Dat wil zeggen dat het aanbod alle producten voor consumenten moet bevatten voor ten hoogste dezelfde prijs als NS rekent aan individuele reizigers. Waarom zou een reiziger een bepaald soort ticket niet kunnen kopen bij een MaaS-aanbieder? Het overnemen van de landelijke MaaS-eisen en het bieden van een ruim referentieaanbod zijn van belang om te komen tot een aantrekkelijke markt van MaaS-dienstverlening voor de reiziger. Dit kan leiden tot groei van het aandeel van het openbaar vervoer in het totale mobiliteitsgebruik.

Wij adviseren u daarom de MaaS-waardige concessie-eisen, zoals opgesteld door het CROW, alsnog zo uitputtend mogelijk over te nemen in de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet. Of deze op een andere wijze te borgen, zodat de vervoerder op het hoofdrailnet zich volgens deze eisen MaaS-waardig gedraagt. Ook adviseren wij u een ruim referentieaanbod vast te stellen. In het vervolg zullen wij ingaan op de verschillende aspecten die hierbij van belang zijn.

Procedure vaststellen en wijzigen referentieaanbod

Als MaaS-eis 1 van het CROW is vastgelegd dat de concessieverlener het referentieaanbod vaststelt. Dit betekent niet dat de concessieverlener dit referentie-aanbod ook zelf ontwikkelt. De concessieverlener heeft wel de verantwoordelijkheid om te beoordelen of het referentieaanbod voldoende is. Wij constateren dat deze eis niet door u is overgenomen in het concept-wijzigingsbesluit van de vervoerconcessie. U laat NS een referentieaanbod ontwikkelen, maar stelt het niet zelf vast. U bent blijkens de toelichting wel door NS geïnformeerd over de inhoud van het referentieaanbod. Wij missen echter uw beoordeling van het voorgenomen referentieaanbod. Een goed referentieaanbod is in publiek belang en kan juist botsen met een bedrijfsbelang. Wij zien het vaststellen van een referentieaanbod als onderdeel van de tarief bevoegdheid die u als concessieverlener heeft.

Bovendien biedt u NS de mogelijkheid, zonder uw tussenkomst, het referentieaanbod aan te passen. NS hoeft u alleen vooraf te informeren als het referentieaanbod substantieel wijzigt. Of een wijziging substantieel is wordt daarbij aan het oordeel van NS overgelaten. Wij zijn van mening dat MaaS-dienstverleners en reizigers, die gebruik maken van MaaS-diensten, hiermee onvoldoende worden beschermd.

U geeft in de toelichting aan dat er in ieder geval geen sprake is van een substantiële wijziging als een aanpassing uitsluitend toevoegingen aan het referentieaanbod bevat. Wij onderschrijven dit uitgangspunt en voegen daar aan toe dat dit ook geldt voor tariefverlagingen. Voor het overige zijn wij van mening dat elke wijziging door u vastgesteld dient te worden.

Wij adviseren u daarom in de concessietekst vast te leggen dat de concessieverlener het referentie-aanbod vaststelt (MaaS-eis 1) en dat dit ook geldt voor wijzigingen van dit referentieaanbod. U kunt daarbij vastleggen dat in afwijking van deze hoofdregel de concessiehouder bevoegd is het referentieaanbod uit te breiden of tariefsverlagingen door te voeren zonder voorafgaande goedkeuring van de concessieverlener.

Daarnaast adviseren wij u om (wijzigingen van) het referentieaanbod expliciet adviesplichtig te maken via de concessie analoog aan het adviesrecht voor tariefwijzigingen.

Omdat MaaS nog volop in ontwikkeling is, is de kans groot dat het referentieaanbod nog tijdens deze concessieperiode gewijzigd moet worden. Wij adviseren daarom een herijkingsmoment van het referentieaanbod vast te stellen.

Samenstelling referentieaanbod

U verwijst naar NS voor de samenstelling van het referentieaanbod [link: <https://www.ns.nl/over-ns/partners-in-mobiliteit/ns-resell.html>]. Op de genoemde website staat dit aanbod echter niet weergegeven. Zowel producten als prijs van deze producten zijn onduidelijk. NS geeft inkoopkorting in daluren, maar de hoogte van deze korting is niet gepubliceerd. Wij adviseren daarom dat u de concessiehouder in de concessie verplicht dat producten en tarieven van het referentieaanbod openbaar worden gepubliceerd.

Het referentieaanbod kan in beginsel bestaan uit alle producten. Wij begrijpen dat actieproducten (Kruidvatkaartjes of e.d.) niet in dit referentieaanbod passen. We vinden dat alle overige NS-producten die het hele jaar door geldig zijn wel in het referentieaanbod moeten zitten. Het huidige referentieaanbod dat enkel bestaat uit het voltarief met een beperkte inkoopkorting in de daluren is onvoldoende. Een grote groep reizigers heeft een abonnement, al deze reizigers worden in dat geval uitgesloten van het aanbod van een andere MaaS-aanbieder dan NS.

Wij begrijpen dat ons verzoek voor een ruim referentie-aanbod een spanningsveld oplevert met de relatief grote tariefvrijheid die NS heeft. Voor de reiziger is dit wel van belang. Anders kan NS zich als dominante speler op de OV-markt wel makkelijk tot belangrijke MaaS-dienstverlener ontwikkelen, maar kunnen nieuwe MaaS-dienstverleners veel moeilijker een marktpositie verwerven, omdat ze geen toegang hebben tot de aantrekkelijke abonnement-proposities. Dat kan een groei van het gebruik van het openbaar vervoer in de weg staan. Daarom adviseren wij u NS te verplichten in het referentieaanbod niet alleen het voltarief met inkoopkorting in daluren aan te bieden, maar per 1 januari 2022 ook: kinderkaartjes, NS dagkaart, groepsticket, toeslagen, dagkaart hond, fietskaart dal, Amsterdam Travel Ticket, Holland Travel Ticket, Amsterdam regio Travel Ticket, Jongeren Dagkaart, EURegioticket en alle abonnementen.

Partijen die referentieaanbod mogen afnemen

U stelt voor dat NS het referentieaanbod beschikbaar stelt aan aanbieders van mobiliteitsarrangementen die geen concessiehouder zijn. Wij zien het onderscheid tussen concessiehouders en geen concessiehouders niet. Wij adviseren u conform MaaS-eis 1 te bepalen dat het referentieaanbod beschikbaar is voor alle derden, waaronder dus ook begrepen andere vervoerders en partijen die geen MaaS-aanbieder zijn.

Zo hebben alle vervoerders de ruimte om zich te ontwikkelen tot MaaS-dienstverlener en is er sprake van een gelijk speelveld. En zo kunnen ook voor dienstverleners die alleen treintickets willen verkopen in combinatie met een ander product, zoals bijvoorbeeld een hotelovernachting, gebruik maken van het referentieaanbod.

Kwaliteitscriteria voor gebruik referentieaanbod

Op de voorgenoemde website stelt NS dat partijen, die gebruik willen maken van het referentieaanbod, moeten voldoen aan kwaliteitscriteria. NS heeft echter op dit moment de volledige set criteria nog niet gepubliceerd. Deze eisen hebben volgens NS o.a. betrekking op imago en inrichting van verkoop, service en communicatie. Daarnaast moeten minimaal 50.000 e-tickets per jaar worden verkocht. Een minimale afname van tickets zegt niets over de kwaliteit van de MaaS-dienstverlener. Een minimale afname eis maakt het referentieaanbod van NS ontoegankelijk voor kleine aanbieders zoals hotels. Ook in de MaaS-eisen, zoals opgesteld door het CROW, is hierover niets opgenomen. Wij zijn verder van mening dat dergelijke voorwaarden instemming vereisen van u als concessieverlener. Wij adviseren u daarom te borgen dat de concessiehouder geen onnodige drempels, zoals bijvoorbeeld een minimale afname, opwerpt voor het gebruik van de API door derden. Wij vragen u dit te doen door in de concessie op te nemen dat de concessiehouder transparante voorwaarden publiceert, nadat u als concessieverlener met deze voorwaarden heeft ingestemd (MaaS-eis 5).

Wij hebben niet de wens om MaaS-dienstverlening al te veel in te kaderen. Er moet immers ruimte zijn voor innovatie. Zolang er geen landelijk overeengekomen voorwaarden gelden, vragen wij u wel minimale toegankelijkheidseisen in de brede zin van de dienstverlening van MaaS te borgen. Hierbij is de betrokkenheid van consumentenorganisaties, als vertegenwoordiger van de reiziger, van essentieel belang. Het gaat hierbij om alle vormen van toegankelijkheid, waaronder toegankelijkheid van informatie, toegankelijkheid van betalen op verschillende dragers, fysieke toegankelijkheid en ondersteuning van de reis.

Prijs referentieaanbod

In MaaS-eis 1 is vastgelegd dat de Concessiehouder ten hoogste de prijs in rekening brengt die reizigers betalen wanneer zij het betreffende Reisproduct bij de

Concessiehouder zelf aanschaffen. U stelt deze voorwaarde niet. Wij adviseren u deze voorwaarde wel te stellen.

Flexibiliteit

MaaS is nog volop in ontwikkeling. De verwachting is dat de landelijk door het CROW opgestelde MaaS-waardige concessie-eisen de komende tijd nog wijzigen. Het is wenselijk dat dergelijke wijzigingen ook snel worden doorgevoerd in de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet. Wij zijn bereid hier desgewenst snel over te adviseren. Wij adviseren u tot slot een bepaling op te nemen die de concessiehouder verduidelijkt dat deze dient mee te werken aan deze wijzigingen.

Afronding

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting, dan zijn wij hiertoe natuurlijk van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.