



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
Directievoorzitter NS Reizigers
Ingrid Thijssen
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Datum
26 juli 2013
Ons kenmerk
Locov 2013-163723
Onderwerp
Advies Trajectvrij

Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
CC/PA/JvH-651

Geachte mevrouw Thijssen,

In uw brief van 13 juni 2013¹ heeft u de consumentenorganisaties in het Locov advies gevraagd over uw voornemen om een alternatief aan te bieden voor de Trajectkaart, het zogenaamde Traject Vrij. Wij gaan graag in op uw verzoek en baseren ons advies op uw adviesaanvraag en de extra bespreking over Traject Vrij van 23 juli jongstleden.

Wij willen u allereerst danken voor de inzet van NS om dit product te ontwikkelen. Wij zijn dan ook blij met het feit dat het trajectabonnement behouden blijft in de vorm van een verchipt 'Traject vrij' abonnement. Dat u en met u de andere vervoerders het voornemen hebben om dit product in te voeren voor alle trajecten in Nederland, juichen wij daarom toe en wij adviseren hierop positief. Abonnementen zijn vooral aantrekkelijk en klantvriendelijk als er binnen Nederland geen grenzen aan het gebruik zijn. Ook de introductie van Reizen-op-Rekening en de compensatie voor het duurdere Traject Vrij maandabonnement stellen wij zeer op prijs.

Samenwerking met andere vervoerders en één abonnement

Een van de belangrijkste aandachtspunten die wij naar voren willen brengen betreft de implementatie van dit product. U heeft op 23 juli gemeld dat per 1 november Syntus, Arriva en Veolia al kunnen aansluiten bij dit product. U verwacht dat Connexxion per 1 december aansluit. Voor de groep reizigers die op een traject met meerdere vervoerders reizen, heeft u aangegeven dat zij nog een trajectkaart oude stijl kunnen kopen, wanneer Traject Vrij nog niet bij alle vervoerders is ingevoerd. Wij zijn beducht voor het ontstaan van tijdelijke situaties waarin een bepaalde groep wel en een andere groep niet kan migreren. Veranderingen in abonnementen blijken met de OV-Chipkaart altijd lastig te zijn

¹ CC/PA/JvH-651 adviesaanvraag Traject Vrij

Secretariaat

Bezoekadres
Koningskade 4
2596 AA DEN HAAG

Postadres
Postbus 20906
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999
Telefax (070) 456 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, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicaptens Raad Nederland, Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.

en tijdelijke situaties maken het dan nog complexer. Vanuit de belangen van de klant bezien, adviseren wij u niet eerder te starten met de Traject Vrij abonnementen, totdat alle personenvervoerders aangesloten zijn bij Traject Vrij. Dit is voor de klant duidelijk en overzichtelijk.

Ook heeft u aangegeven dat de prijzen voor deze reizigers hoger kunnen worden, maar dat de oude prijzen gehanteerd zullen worden, totdat een besluit is genomen (na een adviesaanvraag) over de lange afstandskorting. Dit antwoord stelt ons gerust.

Prijseffecten transitie naar Tarief Vrij

Wanneer wij vergelijken wat het Traject Vrij abonnement moet gaan kosten en wat de trajectkaart in 2013 kost, valt ons op dat verreweg de meeste mensen meer geld moeten gaan betalen voor dit abonnement. In de adviesaanvraag heeft NS hier al op gewezen omdat de implementatie en uitvoering van Reizen-op-Rekening extra kosten met zich meebrengt.

U schreef dat u de prijseffecten laag wilde houden voor de trajectkaarthouders die kleine afstanden bereizen. Dit is inderdaad waar voor de maandkaarthouders op de korte afstanden. Maandkaarthouders uit beide klassen gaan bij afstanden tussen de 3 en 8 tariefeenheden minder betalen voor een product met meer voordelen. Dat vinden wij sympathiek. Juist omdat de maandkaarthouders relatief vaak scholieren zullen zijn.

De grootste prijsstijgingen doen zich voor bij de reizigers met een doorlopend tweede klasse abonnement op de korte afstanden. Van 4,16% bij tariefeenheid 0 geleidelijk teruglopend tot 2,77 bij tariefeenheid 8. Dan weer vanaf tariefeenheid 9 3,88% prijsstijging en vanaf daar teruglopend tot 2,24% prijsstijging bij tariefeenheid 18. Wij vinden een prijsstijging van 4% best fors en zouden het op prijs stellen indien gezocht wordt naar een extra voordeel voor de Traject Vrij reizigers met een doorlopend abonnement. Bijvoorbeeld reizen met korting buiten het traject gedurende de maanden juli en augustus, hetgeen deze groep ook altijd al gewend was. Dit is namelijk de groep die het meeste inlevert, meer betaalt en (op Reizen-op-Rekening na) de minste voordelen erbij krijgt.

Aanvullende voordelen

Tijdens de themasessie van 23 juli vertelde NS dat, in tegenstelling tot wat in de adviesaanvraag staat, de korting op GreenWheels en de Q-Parken ook geldig blijven op het nieuwe abonnement Traject Vrij doorlopend. Daar zijn wij erg blij mee.

Regeling bij verlies

Hoewel de NS een redelijke regeling heeft voor het verlies of diefstal van de kaart, doen wij graag een suggestie om deze regeling nog klantvriendelijker te maken. Wij zouden graag willen dat u een 'tijdelijk reisrecht' voor Traject Vrij ontwikkelt, zodat de reiziger niet zelf alle reiskosten hoeft voor te schieten.

Meereiskorting

In de aanvraag (pagina 3, laatste bullit) zegt u dat maximaal drie medereizigers in het kader van Samenreiskorting 40% korting vanaf 9 uur kunnen krijgen. U beschrijft hier, in afwijking met andere regelingen, geen middagspits. Wanneer dit daadwerkelijk de bedoeling is, dan juichen wij dit natuurlijk toe. Pikant is wel, dat de abonenthouder in dat geval meer betaalt dan degene die met hem meereist.

Inzage in de Rekening

Graag willen wij benadrukken dat wij blij zijn met de ontwikkeling van Reizen-op-Rekening. Wij hebben hierbij wel een belangrijk aandachtspunt. Namelijk dat een makkelijke tussentijdse inzage mogelijk moet zijn via MijnNS en ov-chipkaart.nl.

Bij betalen achteraf bestaat het risico van 'over-gebruik'. Hierom bepleiten wij de mogelijkheid van een waarschuwing (bv. via sms of mail) bij overschrijding van een zelfgestelde limiet. U ziet dit gevaar ook al, getuige de paragraaf "Oneigenlijke situaties". Wij vinden de daar gesuggereerde oplossing echter te beperkt. Inzage gedurende de maand is in onze ogen een nuttige en klantvriendelijke aanvulling.

Tijdens de themasessie van 23 juli gaf één van uw medewerkers aan dat het niet mogelijk is om via ov-chipkaart.nl deze gegevens in te zien. Wij vinden het klantvriendelijker om deze mogelijkheid wel aan te bieden. OV consumenten hoeven dan niet op verschillende sites in te loggen om hun administratie te kunnen doen. Wij willen vragen om u in te spannen voor een gemakkelijke inzage in de reisgegevens voor de reiziger die met meerdere vervoerders en andere modaliteiten reist.

Traject Vrij en bepaalde doelgroepen

Zoals eerder gezegd zijn wij blij met het Traject Vrij abonnement. Het biedt een groot voordeel voor mensen met een verstandelijke beperking, mensen met een stoornis in het autismespectrum en mensen die moeite hebben met betaal- en kaartautomaten (waaronder ook ouderen). Met Traject Vrij zijn zij er zeker van dat zij (of hun familie/vertegenwoordiger) betaald hebben voor hun reis. De combinatie van het gebruik van dezelfde OV chipkaart als drager van het abonnement, voor het reizen op rekening én voor stads- en streekvervoer heeft voor deze groep wel een aantal nadelen:

- Vooraf of tijdens reizen buiten het traject is geen inzicht in de besteding (zie bovenstaande suggestie);
- De reiziger blijft verplicht in- en uit te checken, ook op het vaste traject;
- Op saldo reizen blijft noodzakelijk voor stads- en streekvervoer.

Reizen met een abonnement op een vast traject is voor een groot aantal mensen uit bovengenoemde doelgroep mogelijk, wanneer zij een abonnement bij zich dragen dat ze op verzoek van een conducteur kunnen laten zien. Daar waar geen poortjes gesloten zijn is in- en uitchecken in een drukke omgeving met veel prikkels vaak een probleem.

Omdat vooraf is betaald voor het abonnement, achten wij het niet reëel mensen te beboeten wanneer zij niet hebben ingecheckt. Of niet meer te compenseren (na 3 keer) wanneer zij niet hebben uitgecheckt. Het argument dat reizigers mogelijk zijn ingestapt op een station buiten het traject houdt daarbij geen stand. De bewijslast daarvan ligt immers niet bij de reiziger en ook in de huidige situatie met een papieren abonnement is dat niet controleerbaar.

Wil het Traject Vrij abonnement écht toegankelijk zijn voor alle reizigers, dan zien wij de volgende alternatieven:

- stel geen limiet aan de compensatie bij vergeten check in/check out (dat kan eventueel gelden voor alle reizigers);
- coulonce of geen boetes bij vergeten check in/check out op het vaste traject (voor alle reizigers).
- stel de prijs vast aan de hand van een algoritme. (Een voorbeeld: Reizend met een trajectabonnement Utrecht – Den Bosch, bij een vergeten incheck in Utrecht en bij uitcheck op Eindhoven wordt reis tussen Den Bosch en Eindhoven in rekening gebracht).
- een aparte regeling voor mensen met een beperking (op basis van de OV Begeleiderskaart zoals al eerder is bepleit).

Uitzetten buiten traject reizen

Wellicht is het een goed idee om de mogelijkheid tot buitentraject reizen 'uit te zetten'. Dit vergelijkbaar met het uitzetten van de mogelijkheid van tweede naar eerste klas om te zetten. Dit kan voorkomen dat 'kinderen' er misbruik van kunnen maken.

Wij zijn altijd bereid het advies nader toe te lichten wanneer gewenst.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

Arriën Kruyt