



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan  
NS Reizigers  
t.a.v. Hans Peters  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

Datum	15 april 2016	Bijlage(n)	-
Ons kenmerk	Locov 2016-86192	Uw kenmerk	CC/PA/SvS-761
Onderwerp	Advies oplossing gedwongen overstap		

Geachte heer Peters,

In uw brief van 9 maart 2016<sup>1</sup> vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over de oplossing voor nadelige effecten voor de reizigers bij het sluiten van de poorten. Met name voor reizigers die tijdens de reis gedwongen tussentijds moeten uit- en weer inchecken. Wij gaan graag in op uw verzoek.

### **Aanpassing van het reisprincipe**

Op reis van A naar B doen zich soms situaties voor waarin reizigers genoodzaakt zijn om tussentijds uit en weer in te checken. Dat kan zijn bij sommige overstapsituaties of bij een kort bezoek aan een stationsvoorziening buiten het door de poorten afgesloten binnengebied, bijvoorbeeld een wc. Tegen deze achtergrond vinden wij het een logisch en duidelijk principe dat aansluitende ritten (d.w.z. met minder dan 35 minuten verschil tussen het uit- en incheckmoment op hetzelfde station) als één reis worden beschouwd, met als eigenschappen:

- het eerste incheckmoment is bepalend voor het al of niet toepassen van korting of vrij reizen op de hele reis;
- het opstaptarief wordt slechts eenmaal berekend;
- de langeafstandskorting wordt over de gehele reis berekend.

Over de toepassing van dit principe adviseren wij positief.

De boodschap dat de OV-chipkaart de reis onthoudt zolang de onderbreking minder dan 35 minuten is, is van een prettige duidelijkheid.

---

<sup>1</sup> CC/PA/ SvS-761 adviesaanvraag oplossing gedwongen overstap

Bezoekadres secretariaat  
Plesmanweg1-6  
2596 JG DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20905  
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

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

*In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Unie KBO en ROVER.*

### **Uitzonderingssituaties**

Helaas zien wij toch nog enkele uitzonderingen. Dat zijn situaties waarin reizigers met een kortings- of vrij-reizen-abonnement onderweg moeten uit- en inchecken terwijl zij:

1. een toegestane reisroute volgen die niet de geografisch kortste route is, maar waarmee zij wel sneller of met minder overstappen op hun bestemming komen;
2. als gevolg van werkzaamheden of een storing genoodzaakt zijn om te reizen buiten de toegestane reisroute;
3. overstappen op/van een trein van een andere vervoerder, met een abonnement dat zowel bij NS als de andere vervoerder geldig is.

Uit de adviesaanvraag begrijpen wij dat u nog een oplossing onderzoekt voor in ieder geval situatie 1. Omdat u over 'geadviseerde route' spreekt, hopen en verwachten wij dat dit ook geldt voor situatie 2. Zolang dit nog niet het geval is, adviseren wij u ingeval van werkzaamheden en storingen met een omreisroute via poortjes, de desbetreffende poortjes gedurende de omleidingsperiode open te zetten. Als voorbeeld noemen wij een stremming tussen Utrecht en Amersfoort, in gevallen waarin reizigers moeten omreizen met een overstap in Hilversum met aankomst of vertrek aldaar op spoor 1. Voor de duur van dit omreisadvies zou u dan de poortjes in Hilversum moeten openzetten. In bovenstaande situatie geldt dat het openzetten van poortjes ook in het voordeel is van reizigers zonder abonnement, zij betalen namelijk door het gedwongen in- en uitchecken ook meer. Graag vernemen wij wanneer u een oplossing voor deze uitzonderingssituaties heeft.

De wenselijkheid om situatie 3 te verbeteren wordt de komende jaren groter als meer spoorlijnen zijn gedecentraliseerd. Hierdoor ontstaan er meer situaties waarbij reizigers te maken krijgen met een gedwongen knip. Als voorbeeld noemen wij een reis Utrecht - Maastricht. Deze kan twee per uur rechtstreeks gemaakt worden met NS en twee keer per uur met een overstap in Sittard. Na de decentralisatie van de stoptrein zal dit een overstap zijn op Arriva. Hierdoor krijgt de reiziger op dezelfde route de ene keer te maken met een breuk in het spits-/daltarief en de andere keer niet. Wij vinden dit onduidelijk en onwenselijk.

Voor het wijzigen van situatie 3 is uiteraard de medewerking van de andere spoorvervoerders nodig. Wij adviseren u hiertoe het initiatief te nemen vanuit uw rol bij het verbeteren van de deur-tot-deurreis (zie artikel 28, lid 3e van de Concessie voor het hoofdrailnet). Aan de zijde van de consumentenorganisaties wordt deze wens gedeeld door de consumentenorganisaties in het NOVB, ook door de regionale vertegenwoordigers. Vanuit het NOVB – consumentenoverleg zal deze wens worden voorgelegd aan het NOVB.

### **Wat de OV-chipkaart ook zou moeten onthouden**

De OV-chipkaart onthoudt straks bij een onderbreking van minder dan 35 minuten wel de reis, maar niet de daarvoor betaalde instapborg. Daardoor is bij zo'n overstap opnieuw de volledige instapborg vereist, terwijl de ritprijs tot aan het overstapstation al van het saldo is afgeboekt. Dit kan ertoe leiden dat de reiziger niet door het tweede poortje op het overstapstation komt zolang niet eerst nieuw saldo is bijgeladen. Omdat het tussentijds uit- en inchecken in veel gevallen onvrijwillig is, zouden wij het juister en klantvriendelijker vinden als de instapborg na een onderbreking van minder dan 35 minuten wordt verminderd met de ritprijs die reeds is afgeboekt voor het voorafgaande deel van de reis.

### **'Prijsgericht reizen'**

Terecht maakt u melding van prijsbewuste reizigers die geen disproportioneel hoge prijs wensen te betalen voor een lange reis waarvan slechts een klein deel binnen de spitsuren valt. Met papieren kaartjes was dit altijd mogelijk door aparte kaartjes voor trajectdelen tussen stopstations te kopen tegen vol tarief en kortingstarief. Daarbij is het een afweging van de reiziger om te kiezen voor deze mogelijkheid, met kans op een volle trein op het eerste deel van de reis, of voor een later vertrektijdstip met een wat lagere prijs en meer betaalgemak.

De OV-chipkaart, de afschaffing van papieren kaartjes met korting en de invoering van een toeslag voor papieren kaartjes uit de automaat hebben dit prijsbewust reizen al eerder een stuk onaantrekkelijker gemaakt. Vooral doordat je er sindsdien altijd de trein voor uit moet om na de overgang van spits- naar dalperiode uit en in te checken. Het verlies van de mogelijkheid om dit met één OV-chipkaart te doen is voor deze reizigers een nieuwe stap achteruit, maar wel een betrekkelijke, omdat de belangrijkste achteruitgang al eerder heeft plaatsgevonden.

Dit neemt niet weg dat u deze reizigers over de verandering in klare taal dient te informeren. Anders zullen zij pas achteraf merken dat de methode die de vorige keer nog werkte ineens tot een veel hogere prijs voor de reis leidt, met alle ergernis en klachten van dien. Uw boodschap: "Na aanpassing van het reisprincipe heeft u nog drie alternatieven voor gesplitste afgifte" is een voortreffelijk voorbeeld van NS-jargon, maar absoluut geen klare taal voor uw klanten.

Deze drie alternatieven bieden geen oplossing voor houders van een Traject Vrij-abonnement die hun vaste traject tijdens de spitsperiode zijn begonnen en na de spits aansluitend willen doorreizen met de dalurenkorting die bij hun abonnement hoort. Dit zou kunnen worden opgelost door enkele reizen tegen gereduceerd tarief verkrijgbaar te stellen. Wij willen hier toch nog eens voor pleiten, overigens niet alleen ten behoeve van de bovengenoemde reizigersgroep, maar voor iedereen die geruster reist met een vooruit gekocht kaartje.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,  
namens deze,

Arriën Kruyt