LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan

Directievoorzitter NS Reizigers
Ingrid Thijssen
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Datum
29 augustus 2011
Ons kenmerk
Locov 2011-120469
Onderwerp
Advies Reizigershandvest

Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
CC\PA\WS-589

Geachte mevrouw Thijssen,

In uw brief van 14 juli 2011[1] vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over een nieuw opgesteld Reizigershandvest Hoofdrailnet. In het handvest beschrijft NS de diensten, producten en service van NS en ook de rechten van de reiziger. Het door u gevraagde advies vindt u hieronder terug. Wij beginnen met een aantal algemene opmerkingen en/of adviezen. Vervolgens gaan wij per pagina in op het concept Reizigers Handvest. U zult zien dat wij onder andere korte tekstuele suggesties geven, maar dat wij ook nog vragen ter verduidelijking hebben.

Algemene opmerkingen en adviezen

Taalgebruik

Wij vinden het taalgebruik in het handvest niet geheel consistent. Daarnaast wordt regelmatig jargon gebruikt wat vragen kan oproepen bij de reiziger. Wij willen u adviseren om in samenwerking met een gespecialiseerd bureau de teksten goed door te nemen. Het handvest is uiteindelijk een document voor de reiziger, het taalgebruik zou dat moeten weerspiegelen.

Voor wie?

Dit handvest geldt niet voor klanten op de NS-treindiensten Zwolle-Emmen, Zwolle-Kampen, Zutphen-Apeldoorn, Gouda-Alphen aan den Rijn en Rotterdam-Hoek van Holland. Dit wordt de lezer echter nergens duidelijk gemaakt. Wat ons betreft zou dit handvest gewoon moeten gelden voor alle treindiensten van NS

[1] Adviesaanvraag reizigershandvest hoofdrailnet.

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

Reizigers in Nederland, dus ook de regionale diensten die buiten het hoofdrailnet vallen.

De niet digitale reiziger?
Het reizigershandvest is bijna volledig toegespitst op reizigers die internet en smartphones ter beschikking hebben. De eerste alinea van het hoofdstuk Reisinformatie is daarvoor exemplarisch:

"Voor het plannen van uw reis kijkt u op ns.nl (of op m.ns.nl voor uw mobiel). Hier vindt u al uw reisinformatie: vertrektijden, sporen waar u moet overstappen en eventuele verstoringen. De reisinformatie is ook beschikbaar via de applicatie Reisplanner Xtra. Deze kunt u gratis downloaden op ns.nl.".

Plannen van de reis kan alleen op deze manier. We missen de aandacht voor reizigers die informatie op papier nodig hebben om te kunnen reizen.
Zo ontbreekt op pagina 4/5 (reishistorie van de OV-chipkaart) het vermelden van de mogelijkheid om een papieren uitdraai te vragen bij de balies. Op pagina 8, In hoofdstuk 6, Toegankelijke treinen en stations, ook voor ouderen en reizigers met een functiebeperking, ontbreekt een vermelding dat op verzoek informatie met duidelijke en/of grote letter, bijvoorbeeld het spoorboekje, wordt toegezonden. In het kader van toegankelijkheid mag informatie in deze vorm niet ontbreken. Op pagina 10 (geld terug bij vertraging) wordt alleen verwezen naar internet. Hier ontbreekt een verwijzing naar servicemedewerkers / balies voor meer informatie.

NS.nl
Op diverse plaatsen (o.a. pagina 5, onderaan eerste kolom) wordt verwezen naar "ns.nl (service)". De keuzemogelijkheid "service" is momenteel niet te vinden op de hoofdpagina van ns.nl. Wordt deze pagina hier nog op aangepast?
Bij het informeren van de klant legt NS het accent op internet. Maar omgekeerd geeft NS er in dit handvest geen blijk van dat het bedrijf via internet toegankelijk is voor klanten die contact met NS zoeken. Wij vinden dit onevenwichtig en niet meer van deze tijd.

Thuis komen
Wij missen een goede en duidelijke passage over de laatste aansluitingen in de late avond en vooral over het missen daarvan. Ten eerste staan de summiere opmerkingen over de laatste trein in het algemene gedeelte en niet achterin onder het kopje "wat zijn uw rechten? ". Dat schept verwarring, omdat het thuisbrengen van een reiziger een recht is waar hij op moet kunnen rekenen.
Ten tweede wordt specifiek gesproken over de situatie "wanneer u uw reis bij NS niet meer kan afmaken" en in dat geval wordt gesteld: "dan doen wij ons uiterste best dat u alsnog aankomt op het station waar die vertraagde trein u naar toe zou brengen". Naar onze mening zou dit duidelijk en klantvriendelijker moeten zijn: NS zou de klant moeten brengen naar het station waar hij of zij naar toe moet. In het geval dat een reiziger zijn laatste aansluitende trein van een regionale vervoerder mist, vanwege een vertraagde NS-trein (en de regionale trein wacht niet meer, conform afspraken), dan is het logisch dat NS de reiziger thuisbrengt, ook al is dat naar een regionaal station op een decentrale spoorlijn.
Ten derde zijn de opmerkingen over het naar huis brengen van een reiziger in schril contrast met de goede regeling zoals deze in het reizigershandvest van 2005 is opgenomen, waar ook wordt gesproken over een gemiste aansluiting op aansluitend openbaar vervoer:

"Wanneer u door vertraging van de laatste trein niet meer op het station van bestemming kunt komen, zorgt NS ervoor dat u alsnog op het station van bestemming aankomt. Indien, aldaar aangekomen, regulier en gepland

dat moment niet meer beschikbaar is vergoeden wij bovendien de taxikosten tot uw eindbestemming (mits deze gelegen is binnen de bebouwde kom van het station van bestemming) Klanten kunnen deze kosten declareren bij NS Klantenservice." (reizigershandvest 2005)

Een reiziger verwacht dat hij 's avonds en ongeacht de vervoerder – ook in het geval van vertragingen – op zijn eindbestemming zal aankomen. De reiziger ziet het spoornetwerk als één geheel. Als de reiziger werkelijk met een hoofdletter R geschreven zou worden dan zou in het reizigerhandvest onder 'rechten' een duidelijke boodschap moeten staan dat de reiziger 's avonds wordt thuisgebracht in het geval van vertragingen, ook bij aansluitingen op regionale treinvervoerders en aansluitend openbaar vervoer. Wij adviseren dan ook om dit alsnog op te nemen in het reizigershandvest.

Meenemen van de fiets
Wij missen in het handvest een passage over het meenemen van fietsen in de trein. Alleen over het gratis meenemen van vouwfietsen staat wel een regel. Het Europese reizigersrechtencharter noemt expliciet het mee mogen nemen van een fiets als recht (zij het met uitzonderingsbepalingen). De regels die NS hanteert staan goed in de speciale brochure hierover. In dit handvest hoort dit in onze ogen ook thuis.

Adviezen, opmerkingen en vraagpunten per pagina

Voorpagina
Voor weinig reizigers is duidelijk wat het "Hoofdrailnet" behelst. Wij stellen voor dit te vervangen door Nederlandse Spoorwegen / NS.

Pagina 2
De kop "Hoe gebruikt u dit handvest?" dekt niet de lading van de tekst die eronder staat. In de tekst staat namelijk niet hoe de reiziger het handvest kan gebruiken, maar de korte inhoud van het document (eerste alinea) en een soort samenvatting van de ambitie van NS richting de klant (tweede alinea). De kop kan daarom beter aangepast worden, bijvoorbeeld: "Waarom een reizigershandvest?" of iets dergelijks.

Pagina 3
"Primaire focus" leest als managersjargon. Voorstel: vervangen door "voornaamste doel".

Pagina 4
Wij adviseren bij de passage over het aanbieden van fietsparkeervoorzieningen op te nemen dat de stallingen van NS-Fiets van een kwartier voor de eerste tot een kwartier na de laatste trein geopend zijn.

"handhelds" is in onze ogen geen algemeen in het spraakgebruik ingeburgerde term. "met hun handhelds" kan wellicht worden geschrapt of worden vervangen door een meer algemeen gangbare term.

Pagina 5
In de ogen van reizigers wordt het station door middel van poortjes eerder "afgesloten", ofwel juist minder "toegankelijk". Vermijd het woord "toegankelijk, maar spreek van "de toegang (tot stations)".

Pagina 6
Voor reizigers is niet duidelijk wat u bedoeld met “de brede Randstad”. Welke steden en stations horen hier wel/niet bij?

Pagina 7
Het vermelde telefoonnummer is een betaalde dienst. Volgens de wet moeten dan de kosten van het telefoonnummer worden vermeld.

“De Intercity kent extra voorzieningen, zoals toilet, stiltezone’s…”
Een toilet is geen ‘extra’ voorziening maar een basisvoorziening die niet alleen in intercity’s maar in alle treinen aanwezig moet zijn. Zolang dat nog niet voor alle stoptreinen geldt adviseren we ‘toilet’ hier te laten staan maar het woord ‘extra’ te schrappen.
In dit verband zou het ook wenselijk zijn een passage toe te voegen over wat reizigers ten aanzien van toiletten op stations kunnen verwachten (op welke stations, openingstijden).

Het is onduidelijk wat met de term ‘stacomfort’ bedoeld wordt. De term zelf is niet duidelijk, en evenmin is helder op welke manier NS voor meer stacomfort zorgt en of dat stacomfort onder alle omstandigheden aanwezig is. Als de bedoeling is dat reizigers een rechtstreeks beroep richting NS kunnen doen op het Reizigershandvest, dan kunnen zij met een beroep op al dan niet aanwezig zijn van “voldoende” stacomfort niet veel.

Bij de Sprinter staat: “De treinen bieden ruimte aan grote groepen reizigers.” Dit geldt echter ook voor de Intercity, en bovendien roept de formulering onbedoeld een associatie met reizen in groepsverband op, zodat deze zin beter kan worden weggelaten.

“Een transparant en ruimtelijk interieur” is foldertaal en lijkt ons minder geschikt om de reiziger het onderscheid tussen Sprinter en Intercity duidelijk te maken.

De alinea over zitplaatskans vinden wij te vaag, en een vermelding van NS-interne procedures (“wij meten regelmatig het aantal reizigers”) lijkt ons in een handvest weinig relevant. (Wij gaan ervan uit dat ook de treinen en de infrastructuur regelmatig worden gecontroleerd, dat hoeft niet allemaal expliciet te worden gemaakt.) Een concretere formulering zou bijvoorbeeld zijn: “NS streeft ernaar dat reizigers in Intercity’s en buiten de spits ook in Sprinters altijd een zitplaats kunnen vinden, en dat zij nooit langer dan een kwartier hoeven te staan.” Met eventueel een slag om de arm voor uitzonderlijke drukte.

Pagina 8
In het kader van het verder verbeteren van de informatievoorziening aan reizigers zal ook steeds meer in de treinen vertragingsinformatie worden gecommuniceerd, zowel via de conducteur als via de schermen. Dat lijkt ons een goede toevoeging onder 7.

Pagina 10
Zoals de Geld terug-regeling nu is opgeschreven lijkt het alsof NS actief compensatie uitkeert. Voorstel: vervang “krijgt” en “ontvangt” door “heeft u recht op”, of vermeld duidelijk dat bij langdurige vertraging reizigers om de compensatie moeten verzoeken voordat deze wordt uitgekeerd.

Ten opzichte van het NS-reizigershandvest 2005 introduceert de nieuwe tekst een beperking ten aanzien van opvang en alternatief vervoer wanneer het door NS uitgevoerde vervoer vertraagd is. Dit heeft nu alleen nog maar betrekking op het deel van de reis waar NS de vervoerder is. Opvang en alternatief vervoer

dienen echter betrekking te hebben op de hele reis waarvoor het vervoerbewijs geldt. Dus ook als er deels andere vervoerders aan te pas komen. Het is aan de vervoerders om hierover onderling het nodige te regelen. Maar het mag bijvoorbeeld niet zo zijn dat een reiziger die zijn laatste aansluiting gemist heeft op het laatste NS-station wordt afgeleverd en het dan verder maar zelf moet uitzoeken (zie ook de algemene opmerkingen).

U verwijst naar de mogelijkheid via service- en alarmzuilen informatie te verkrijgen. Het kan nuttig zijn op deze pagina of de pagina daarnaast een foto van zo'n service- en alarmzuil te plaatsen. Dit ter informering van bestaande en nieuwe reizigers. Wellicht wordt de zuil dan meer en beter gebruikt.

Pagina 11
In de schuin gedrukte tekst komt de passage "genoemde compensatie" uit de lucht vallen. Wij stellen voor om duidelijk te maken dat het hier gaat om de Geld terug-regeling of deze bijzin te schrappen.

Volgens NS is het de bedoeling dat de reiziger een rechtstreeks beroep kan doen op de beloften in het Handvest. Er bestaat overlap met de Algemene Voorwaarden NS Reizigers, waardoor reizigers in verwarring kunnen raken met welk document in de hand zij een beroep kunnen doen op de beloften van NS. Wij willen u voorstellen de juridische status van het Handvest en de relatie tussen Handvest en AVR helder te beschrijven. Neem tevens op dat bij strijdigheid de AVR voorrang hebben op het Handvest.

Pagina 12
"Daarom heeft de NS een pakket aanvullende reizigersrechten opgesteld". Aanvullend waarop?

Gratis reizen
De passage: "de mogelijkheid om uw klacht hierover", is wellicht een kwestie van terminologie, maar de Geschillencommissie vereist dat "klachten" eerst bij de ondernemer worden neergelegd. Als de klacht vervolgens niet naar tevredenheid wordt opgelost, ontstaat een "geschil", dat kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Voorstel: gebruik hier "geschil" ipv klacht, om te voorkomen dat reizigers denken dat zij met klachten rechtstreeks naar de Geschillencommissie kunnen.

De vermelding van een mand of kooi "zonder aparte zitplaats" kan verwarring opwekken. Bedoeld wordt waarschijnlijk een mand of kooi waar geen zitplaats *in de trein* voor hoeft te worden opgeofferd?

Bagage
Dit handvest introduceert een maximumafmeting voor één stuk handbagage die gratis mee mag (van 50x50x20 cm, een maximum dat trouwens nergens wordt genoemd in de AVR). Dat roept vragen op:

1. Moeten reizigers voor extra stukken bagage betalen? Zo ja hoe, waar en hoeveel?
2. Koffers en grotere rugzakken, alsmede andersoortige bagage, vallen niet onder de algemeen (men zal toch al snel terechtkomen bij de definitie die in de luchtvaart wordt gehanteerd) gangbare definitie van *hand*bagage. Moet voor deze stukken bagage worden betaald, mogen ze helemaal niet mee, of is hier met handbagage bedoeld bagage die men *zelf* de trein in kan dragen?
3. Overige handbagage mag alleen worden meegenomen als er "volgens NS voldoende plaats is". Betekent dit dat iedere reiziger met bijv. een

rolkoffer of een grote tas zich vóór vertrek bij de conducteur moet melden?

Wij pleiten voor het handhaven van de voorheen geldende voorschriften: handbagage meenemen mág, tenzij…

Bijzonderheden rond een geldig vervoerbewijs
Geldt de regeling in de laatste zin echt alleen maar als de stempelautomaat *kapot* is? Of bijvoorbeeld ook als ze buiten werking waren gesteld, niet aanwezig waren of anderszins?

Staking
"Georganiseerde" staking. Is de bedoeling dat de regeling niet geldt bij "wilde", onaangekondigde stakingen? Zo nee, dan "georganiseerde" schrappen. Zo ja, waarom niet? De gevolgen voor de reiziger zijn immers dezelfde.

Wat precies wordt bedoeld "naar rato" is waarschijnlijk niet duidelijk voor de gemiddelde consument. Naar rato waarvan?

Vertraging
Bij een vertraging van meer dan 60 minuten is één van de opties het reizen langs een andere route. Het handvest introduceert hierbij de beperking dat deze andere route "met NS" moet zijn. Wij vinden deze beperking ongewenst, omdat zij reizigers kan hinderen bij het zo snel mogelijk bereiken van hun bestemming. Bovendien is deze beperking naar onze mening in strijd met EU-verordening 1371/2007. Artikel 16 stelt bij (b) dat de reiziger kan kiezen voor "voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route, onder vergelijkbare vervoersomstandigheden, naar de eindbestemming bij de vroegste gelegenheid". Dat NS de reizigers in zo'n geval informeert over alternatieve routes zien wij als een welkome vorm van dienstverlening, maar de reiziger is niet beperkt tot de voorstellen van NS, zolang hij een alternatieve route gebruikt waarmee hij naar verwachting het snelst op zijn bestemming zal aankomen. Een andere tekst in het reizigershandvest is dus gewenst.

Onder het kopje wordt vermeld wat de reiziger moet doen wanneer door vertraging het afbreken van de reis de minst slechte optie is. Onder 2) en 3) staat dat het originele vervoerbewijs naar NS Klantenservice moet worden gestuurd. Niet vermeld wordt wat de reiziger moet doen in geval van reizen op saldo.

Pagina 13
Het plaatje betreft een stoptrein die niet op alle stations stopt (komt voor, maar in de beleving van de reiziger stopt een stoptrein overal) en daarnaast vertraagd is (gezien de vertrektijd en de klok in beeld). En zijn de meeste stoptreinen inmiddels niet hernoemd tot "Sprinter"? Qua beeldvorming derhalve niet een ideaal plaatje.

Pagina 14
Voor de gemiddelde reiziger is niet duidelijk wat "overmacht" is en wat daar wel en niet onder valt. Daarnaast geldt alleen de compensatieregeling niet bij overmacht, maar het overige dat in de opsomming staat, bijvoorbeeld: "NS zal in dat geval u laten weten welke andere route u kunt nemen" hopelijk wel.

Onder 1)
Is het zo dat NS actief de compensatieregeling zal communiceren in het geval van langdurige vertraging? Bij de Thalys gebeurt dat op dit moment bijvoorbeeld wel.

Onder 3)
Voor de gemiddelde reiziger is niet duidelijk wat wordt bedoeld met “type dagen” (dagen met sneeuw, dagen in de zomervakantie, dinsdagen, etc?).

De (laatste) bijzin die begint met “tenzij” doet de vraag oproepen: waarop heeft de reiziger in *dat* geval recht?

Klachten
Wij missen onder het kopje klachten de website van de NS.

De internetadressen van de geschillencommissie verschillen in deze tekst (www.geschillencommissie.nl en www.degeschillencommissie.nl). Het officiële adres is www.degeschillencommissie.nl.

Wanneer is een klacht “definitief” beantwoord?

Om de drempel voor het indienen van een geschil niet te hoog te doen lijken, verdient het aanbeveling om op te nemen dat voor de behandeling van een geschil weliswaar een vergoeding is verschuldigd, maar ook dat deze vergoeding *aan de Geschillencommissie* is verschuldigd (dat blijkt nu niet evident uit de tekst, zou ook aan NS kunnen zijn) en dat de vergoeding wordt terugbetaald als de consument gelijk krijgt.

Laatste alinea: “klacht” vervangen door “geschil”, zie opmerking pagina 12.

“Vooralsnog is dit de IVW”. Zo geformuleerd lijkt het erop dat het binnenkort zou kunnen wijzigen, wat bij de consument de vraag kan oproepen: kan de reiziger op dit moment nog steeds bij de IVW terecht?

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

Frank Twiss,
Plv. voorzitter Locov.