

Aan de Vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Betreft: concessiegrens-overschrijdende kwesties m.b.t. OV-chipkaart en tarieven

Den Haag/Amersfoort, 22 februari 2013

Geachte dames, heren,

Op 28 februari spreekt u met de Staatssecretaris over de OV-chipkaart. Voor de reizigers is op enkele punten sprake van verbetering, andere (soms al jaren slepende) knelpunten vragen nog om voortgang en er manifesteren zich ook nieuwe, urgente problemen.

De consumentenorganisaties vragen om (betere) oplossingen op vier hoofdpunten:

1. **Permanente structuur.** OV-reizigers hebben last van het gebrek aan een gezamenlijke, concessiegrens-overschrijdende klantfocus van de betrokken partijen. Dat is ook de rode draad bij de verdere kwesties die wij in deze brief noemen. Het ontbreekt, zowel voor het spoorwegnet als voor het stads- en streekvervoer, aan een gezamenlijke tariefvisie die over concessiegrenzen heen reikt.
De permanente structuur zou hiervoor de basis moeten bieden, evenals voor een betere betrokkenheid van de consumentenorganisaties bij deze en vergelijkbare kwesties. De consumentenorganisaties zijn echter ongerust over de trage voortgang.
2. **Dubbel opstaptarief.** Het is goed dat het dubbel opstaptarief verdwijnt, maar hiermee houden overstappende reizigers op langere afstanden nog altijd een grote kostenverhoging. Het valt niet uit te leggen dat het meest kostenverhogende effect van het reizen met meerdere vervoerders niet wordt opgelost. Wij pleiten voor één gezamenlijk tariefsysteem op het spoorwegnet (waarbinnen een zekere regionale prijsvariatie nog steeds mogelijk blijft).
3. **Enkelvoudig in- en uitchecken.** Wij vinden dat deze oplossing gerealiseerd moet zijn vóór het afschaffen van papieren kaartjes. Dit is overigens ook de bedoeling van een in uw Kamer aangenomen motie¹. De maatregel is in het belang van veel reizigers; voor diverse groepen mensen met een beperking (visueel, verstandelijk) is het zelfs een voorwaarde om zelfstandig te kunnen blijven reizen. Voor de consumentenorganisaties is enkelvoudig in- en uitchecken een van de eisen bij verdere decentralisatie van treindiensten.
4. **Afschaffing nationaal stelsel sterabonnements per 1-1-2013.** Diversiteit in decentraal tariefbeleid, gebrek aan samenwerking en ingrijpende veranderingen in abonnementsvormen leiden op tal van plaatsen tot zeer grote kostenstijgingen voor vaste klanten van het OV (individuele reizigers zowel als werkgevers). Deze schade moet snel worden

¹ Kamerstuk 23645, nr. 509: motie-Van Gent, aangenomen op 5 juli 2012.

hersteld. Voor de korte termijn ligt herinvoering van het nationale stelsel van sterabonnements, dat tot en met vorig jaar bestond, het meest voor de hand.

Het belang van verbetering op bovengenoemde punten achten wij groot. Frequente en incidentele reizigers ondervinden nu nadelen in termen van kosten en reisgemak. Het OV wordt hiermee een minder aantrekkelijke modaliteit in de vervoerketen en daarmee een minder goed alternatief voor de auto.

In het aanhangsel bij deze brief gaan wij nader op de bovengenoemde punten in. Wij zijn uiteraard graag bereid tot nadere toelichting.

Met vriendelijke groet,



G.H.N.L. van Woerkom, hoofddirecteur ANWB



Arriën Kruyt, voorzitter Rover

Mede namens:

ANBO
CG-Raad, Oogvereniging en Platform VG
Consumentenbond
CSO
Fietzersbond
LSVb
Voorzittersoverleg Rocov's

Aanhangsel bij brief consumentenorganisaties over concessiegrens-overschrijdende kwesties m.b.t. OV-chipkaart en tarieven

1. Permanente structuur

De urgentie om voor concessiegrens-overschrijdende kwesties te komen tot een gezamenlijke visie, een effectievere besluitvorming en meer reizigersfocus (met een betere betrokkenheid van de consumentenorganisaties) is evident. De hieronder genoemde vraagstukken onderstrepen dit stuk voor stuk. En er zijn ook nog andere knelpunten waarvoor hetzelfde geldt. Dit betreft een aantal vraagstukken waarvoor oplossingsrichtingen zijn aangegeven in de 'eindbeeldstudies', zoals issues op het gebied van toegankelijkheid en de verschillende, vaak naar elkaar verwijzende loketten van de diverse vervoerders en TLS.

De consumentenorganisaties maken zich ongerust over de trage totstandkoming van een permanente samenwerkingsstructuur. Temeer omdat de overleg- en adviespositie van de consumentenorganisaties inzake concessiegrensoverschrijdende reizigersbelangen met betrekking tot OV-chipkaart en tarieven nu onduidelijk en zwak blijft.

Wij hebben de indruk dat de uiteenlopende belangen en opvattingen van de vele betrokken partijen, ondanks de inspanningen van de heer Meijdam, een vlotte voortgang niet bevorderen. Daarmee komt bij ons de vraag op, hoeveel kans van slagen een op vrijwillige basis georganiseerde samenwerking van deze zelfde partijen zal kunnen hebben.

De consumentenorganisaties hechten aan de gedecentraliseerde verantwoordelijkheid voor het regionaal openbaar vervoer. Wij willen die dan ook geen moment ter discussie stellen. Wel vereisen OV-brede reizigersbelangen met betrekking tot de OV-chipkaart, assortiment en tariefstructuur een eenduidige visie en een strakke regie. Als de betrokken partijen hiertoe onvoldoende bereid of in staat zijn, denken wij dat een verandering in verantwoordelijkheden en bevoegdheden op dit terrein onontkoombaar is.

2. Dubbel opstaptarief

Het is verheugend dat het dubbel opstaptarief bij het overstappen tussen treinen van verschillende vervoerders is opgeheven. Wel blijven er voor de reiziger twee onbevredigende punten.

- a. Het probleem van de tariefknip tussen NS en regionaal spoor is voor de groep overstappers die een langere reis maakt (meer dan 100 km) hiermee niet opgelost. Voor een retour tussen bijvoorbeeld Coevorden en Schiphol betaalt de reiziger met de OV-chipkaart circa 10 euro meer (tweede klas, vol tarief) dan met het doorgaande papieren kaartje. Een retour Winschoten – Den Haag is bijna 13 euro duurder en bij Arnhem – Maastricht is het verschil nog groter. Dit wordt nu slechts verminderd met het dubbele opstaptarief (€1,72, heen en terug, per wisseling van vervoerder). De resterende kostenverhoging is aan deze reizigers niet uit te leggen.
- b. Om de vervoerbedrijven toch hun begrote meeropbrengsten te bezorgen, zijn overheden en vervoerders voornemens de treintarieven vanaf 2014 enigszins te verhogen, eerst op het hoofdrailnet en later op de decentrale lijnen. Het zal per reis om een klein bedrag gaan, maar wij zien de maatregel wel als een sigaar uit eigen doos. Wij zullen de Staatssecretaris hierover nog adviseren in het Locov en t.z.t. ook de decentrale overheden in de regionale consumentenplatforms.

Wij vinden dat het 'dubbel opstaptarief' niet naar de letter, maar naar de geest moet worden opgelost. Probleem (a) is voor de betrokken reizigers veel groter dan het letterlijke dubbele opstaptarief van €0,86 per vervoerderswisseling.

De consumentenorganisaties denken dat één gezamenlijk tariefsysteem op het spoor de aangewezen oplossing is. Hiermee kan tevens een belangrijke complicatie voor enkelvoudig in- en uitchecken worden weggenomen (punt 3). Op gedecentraliseerde lijnen kunnen nog steeds verschillende kilometerprijzen gelden. Wel zal op trajecten die door verschillende vervoerders gezamenlijk worden bediend, één prijs moeten worden gerekend.

Dit laatste vinden de consumentenorganisaties echter hoe dan ook wenselijk. Reizigers op regionale trajecten zitten helemaal niet te wachten op prijsconcurrentie tussen verschillende vervoerders. Zij willen juist dat de vervoerders goed samenwerken, ook qua tarief, om hen snel en gemakkelijk van A naar B te brengen. Concurrentie 'op het spoor' is ook nooit de bedoeling geweest van de introductie van marktwerking en decentralisatie met de Wp2000.

Een gezamenlijk tariefsysteem is een nationaal belang, dat op nationale schaal moet worden geregeld. NS en de regionale vervoerders hebben signalen gegeven dat ook zij een heroverweging van de nu geldende uitgangspunten wenselijk vinden. Wij vinden dit positief. Omdat er nog steeds geen slagvaardige structuur is die tot een overlegagenda met de consumentenorganisaties is gekomen, vragen wij u de Staatssecretaris als systeemverantwoordelijke te verzoeken op korte termijn de nodige stappen te zetten om te bezien wat de mogelijkheden voor een nationaal tariefsysteem zijn.

3. Enkelvoudig in- en uitchecken

De verplichting voor de reiziger om bij het in- en uitchecken op het station onderscheid te maken tussen verschillende vervoerders, en om bij een overstap extra uit- en incheckhandelingen te verrichten indien zich een wisseling van vervoerder voordoet, is al jaren een belangrijk zorgpunt van de consumentenorganisaties. Deze manier van inrichten van het OV-chipkaartsysteem:

- werkt bij reizigers vergissingen in de hand, met alle financiële schade en rompslomp van dien;
- hindert reizigers bij het halen van een krappe aansluiting;
- maakt het zelfstandig reizen per trein lastig of zelfs onmogelijk voor mensen met een visuele of verstandelijke beperking.²

Het aantal stations met in- en uitcheckapparatuur van meerdere vervoerders groeit. Sinds december staan in station Zutphen zelfs al kaartlezers van drie vervoerders. Wanneer het papieren treinkaartje met 40% korting wordt afgeschaft, zullen nog meer mensen worden geconfronteerd met deze hinderlijke en tot vergissingen uitnodigende situatie. De consumentenorganisaties willen dat dit probleem voor de reiziger goed is opgelost vóórdat verdere stoptreindiensten worden gedecentraliseerd en aanbesteed.

De Staatssecretaris heeft aangekondigd dat de heer Meijdam in maart met zijn advies inzake enkelvoudig in- en uitchecken komt. Wij geven u in overweging, deze problematiek in samenhang te bezien met de bij punt 2 genoemde wenselijkheid van één tariefsysteem op het spoor.

² Reizigers met een beperking (visueel, lichamelijk of verstandelijk) ondervinden nog veel belemmeringen bij de OV-chipkaart waardoor zij niet (meer) zelfstandig kunnen reizen met het openbaar vervoer. Nederland zal binnenkort het VN verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap op het vlak van gelijkheid, toegang en mobiliteit ratificeren. Dat betekent dat op afzienbare termijn specifieke maatregelen nodig zijn voor deze groepen reizigers. Voorlichting alleen is daarbij niet voldoende.

4. Afschaffing nationaal stelsel sterabonnements

Als gevolg van de regionale tariefvrijheid bij de decentralisatie van het openbaar vervoer, is per 1 januari 2013 een einde gekomen aan het nationale abonnementensysteem met sterabonnements. De 19 verantwoordelijke provincies en stadsregio's zijn eigen, onderling vaak zeer verschillend tariefbeleid gaan voeren. Daarbij zijn sterabonnements op de ene plaats gehandhaafd (soms echter in verschillende vorm) en op de andere plaats vervangen door zeer uiteenlopende mogelijkheden.

Nederland is te klein en de concessienetwerken zijn teveel verweven voor deze diversiteit in tariefbeleid. Bovendien werken de overheden niet altijd goed samen, net zo min als de vervoerbedrijven.

Veel reizigers hebben te maken met concessiegrenzen. In tal van regio's worden zij bij het aflopen van hun sterabonnement geconfronteerd met een complexe situatie en ondoorzichtige keuzes, waarover moeilijk goede informatie te krijgen is. Soms moeten deze reizigers voortaan meerdere abonnementen kopen, waaraan zij veel meer geld kwijt zijn. Forse kostenstijgingen kunnen daarnaast ook louter door ingrijpende veranderingen van de abonnementsvorm worden veroorzaakt.

Rover en OV loket kregen vanaf eind 2012 bijna 600 klachten van abonneementhouders over kostenstijgingen uiteenlopend van tientallen procenten tot meer dan een verdubbeling van de reiskosten. Naar aanleiding daarvan heeft Rover een analyse van gevolgen en oorzaken gemaakt.³ Naast particuliere reizigers hebben ook werkgevers veel last van de onoverzichtelijke diversiteit van het assortiment en de exorbitante kostenstijgingen.⁴

In sommige regio's is inmiddels sprake van spoedreparaties en (tijdelijke) compensatieregelingen. Dat is te waarderen, maar het lost de structurele problemen niet op. Een structurele oplossing is urgent. Vaste klanten (reizigers zowel als werkgevers) worden in een aantal regio's ernstig geschaad en het openbaar vervoer stoot reizigers af in een marktsegment waarin het juist een belangrijke rol te spelen heeft.

Ditzelfde gebeurde ook al een jaar eerder, bij de afschaffing van de stad-/streekvervoersupplementen bij het NS-trajectabonnement. Ook toen waren de reizigers de sluitpost en voerden andere belangen de boventoon.⁵

Voor een structurele oplossing is het nodig om tot een landelijk gedeelde visie op een nationaal basisassortiment te komen, waarin plaats moet zijn voor een integraal geldige opvolger van het sterabonnement. Op korte termijn achten wij het volgende noodzakelijk:

- a. Herstel van het nationale stelsel van sterabonnements, zoals dat in 2012 onder regionale verantwoordelijkheid heeft bestaan.
- b. Geïntegreerde, volledige en begrijpelijke informatie aan de reizigers over het beschikbare assortiment in hun regio, inclusief een adviesmodule die over concessie- en bedrijfsgrenzen heen kan kijken. Dit zou een taak van 9292 kunnen zijn.

³ Naar aanleiding van de vele ernstige klachten van abonneementhouders heeft Rover een analyse uitgevoerd van de verschillende soorten klachten en hun oorzaken. Zie voor het rapport: www.rover.nl/sterabonnements

⁴ VNO-NCW West uitte in een brief van 23 mei 2012 aan o.a. overheden en vervoerders reeds haar zorgen over de versnippering van het beleid van vervoerbewijzen in het openbaar vervoer en de problemen die daar voor werkgevers uit voortvloeien.

⁵ Zie Rover-Zwartboek afschaffing Zonesupplementen: www.rover.nl/zwartboek

Wij betwijfelen of een structurele oplossing van de decentrale overheden zal komen. Zij zijn immers verantwoordelijk voor de nu ontstane situatie (de overheden die wél beter op reizigersbelangen hebben gelet niet te na gesproken). Kritische adviezen van regionale consumentenplatforms zijn niet gevolgd. Wij vinden dat op centraal niveau moet worden ingegrepen.