

ov loket



**Kwartaalrapportage OV loket
1 april 2013 – 30 juni 2013**

1. Voorwoord

De maanden april, mei en juni 2013 waren wat aantallen klachten betreft relatief rustig voor het OV loket. Er waren weinig calamiteiten of grote storingen. Goed nieuws voor de reizigers dus! In totaal registreerde het OV loket 1.159 klachten. Dat waren er aanzienlijk minder dan de 1.879 klachten die in het eerste kwartaal geregistreerd werden. Toen hadden we echter te maken met de directe gevolgen van de nieuwe dienstregeling (per december 2012) en met overlast als gevolg van het winterweer. Maar ook in vergelijking met dezelfde periode in 2012, toen er in het tweede kwartaal 1.208 klachten binnenkwamen, was het de afgelopen drie maanden iets rustiger.

Opvallend in april, mei en juni 2013 is dat de meeste klachten binnenkwamen in de categorie 'dienstuitvoering'. Voor het eerst sinds lange tijd is er meer geklaagd over vertragingen, uitval, aansluitingen en capaciteit dan over de OV-chipkaart (categorie Vervoerbewijs). Dit heeft twee redenen. Er waren veel klachten over volle treinen (categorie dienstuitvoering). De tweede reden is dat het aantal klachten over de OV-chipkaart (categorie vervoerbewijs) geleidelijk afneemt. De klachten die wij ontvingen gaan met name over de tarieven, de ingewikkelde procedures bij defecte kaarten en over het restitueren van reissaldo. In hoofdstuk drie leest u daar meer over.

Uit deze rapportage blijkt ook dat NS deze keer in de hoek zit waar de klappen vallen. In dit tweede kwartaal waren er de bekende problemen rond de Fyra, maar wij ontvingen ook klachten over aansluitingen en volle treinen.

Gelukkig is er dit kwartaal ook goed nieuws te melden. Dit betreft het structureel dalende aantal klachten over de organisatie achter de OV-chipkaart, Trans Link Systems (TLS) .Zij verdienen hiervoor een pluim. We hebben de indruk dat de aandachtspunten die wij eerder hebben gesignaleerd door TLS goed worden opgepakt. Dit betekent overigens niet dat mensen niet meer klagen over de OV-chipkaart, maar de problemen waarover men nu klaagt (restitutie, in- en uitchecken, reizen met meerdere vervoerders, tariefhoogte) zijn niet de verantwoordelijkheid van TLS, maar van de gezamenlijke vervoerders en overheden.

Het OV loket geeft ook een pluim aan het Rotterdamse OV-bedrijf RET, dat de informatie aan reizigers over incidenten, omleidingen en vertragingen aanzienlijk heeft verbeterd. De organisatie heeft nu twee minuten nodig om alle informatiekanalen te bedienen, terwijl dat voorheen twintig minuten was. Omdat goede communicatie een belangrijk onderdeel is van goede service, kunnen we dit alleen maar zeer waarderen.

Wilma de Jong
Plaatsvervangend hoofd OV loket

2. Resultaten in het tweede kwartaal 2013

Het doel van het OV loket is o.a. om reizigers die klachten hebben over het openbaar vervoer, die niet adequaat zijn afgehandeld door OV-bedrijven, te helpen. Soms doet het OV-loket dit door te bemiddelen voor individuele reizigers, soms verzamelen we klachten en pleiten we voor oplossingen voor grotere groepen reizigers. Enkele resultaten uit het tweede kwartaal van 2013 vindt u hieronder.

OV-chipkaart

De OV-chipkaart is sinds de start van het OV loket vijf jaar geleden de grootste bron van klachten van reizigers in het openbaar vervoer geweest. Het OV loket heeft de afgelopen jaren steeds zeer gedetailleerd verslag uitgebracht van de aard en het karakter van deze klachten. Ook opeenvolgende bewindspersonen en leden van het parlement hebben veel aandacht besteed aan de OV-chipkaart.

Onmiskenbaar is inmiddels de dalende tendens van het aantal klachten dat bij het OV loket binnenkomt over de OV-chipkaart. In het tweede kwartaal van 2013 ging het om in totaal 94 OV-chipkaart klachten tegenover 154 klachten in het eerste kwartaal. Reizigers lijken te wennen aan het gebruik van de OV-chipkaart. Vervoerders en met name TLS lijken er steeds beter in te slagen de kinderziekten onder de knie te krijgen. Dat is een belangrijk positief 'resultaat' voor iedereen die zich de afgelopen jaren heeft bekommerd om de OV-chipkaart en om de gevolgen van het nieuwe vervoerbewijs voor de reizigers.

Dat we er nog niet zijn, blijkt uit het feit dat nog steeds veel klachten binnenkomen over de ingewikkeldheid van de administratieve procedures, tariefhoogte en het reizen met meerdere vervoerders als het gaat om de OV-chipkaart. Ook het feit dat procedures vaak sterk verschillen per vervoerder, blijft een bron van klachten. We komen daar later in deze rapportage op terug.

Regeling defecte kaart Connexxion

Dit voorjaar schafte Connexxion de regeling af dat abonneementhouders met een defecte OV-chipkaart konden doorreizen met een kopie van hun abonnement. Dat zou betekenen dat reizigers kosten moesten maken, terwijl de OV-chipkaart ook buiten de schuld van de reiziger defect kan raken. Na bezwaren van onder andere Rover en het OV loket besloot Connexxion dit besluit terug te draaien.

Het OV-bedrijf zegt hierover het volgende: "Om tegemoet te komen aan de wens van de consumentenorganisaties zal Connexxion de tijdelijke maatregel wederom gaan toepassen. Het dient gezegd te worden dat vervoerders eraan werken een vorm van tijdelijk serviceproduct te ontwikkelen dat door de reiziger gebruikt kan worden gedurende de periode dat men moet wachten op de nieuwe kaart."

Met een kopie van hun OV-chipkaart en een uitdraai van hun account via www.ovchipkaart.nl mogen abonneementhouders nu toch blijven reizen zonder losse kaartjes te hoeven kopen.

Verbinding Zwolle–Nijverdal–Wierden–Almelo–Hengelo

Het OV loket heeft gesignaleerd dat de NS-trein vanuit Zwolle naar Hengelo onderweg regelmatig vertraging opliep, waardoor reizigers de aansluiting op de Syntus-trein in Hengelo vaak niet haalden. Hierover heeft het OV loket contact opgenomen met NS. Het OV-bedrijf gaf aan dat er inderdaad problemen waren tussen Zwolle en Enschede. Deze problemen hadden te maken met het feit dat het traject als enkel spoor is uitgevoerd. Vertragingen zorgen voor een kettingreactie: de ene trein geeft het tijdsverlies door aan de volgende en uiteindelijk is (vanwege de ligging van de inhaalstations) de trein naar Enschede de klos. Vóór 1 april keerden de treinen in Nijverdal–West en was er meer ruimte in de dienstregeling en op het spoor om vertragingen goed te maken. NS heeft ons laten weten dat mede door ons signaal het onderwerp intern is besproken en dat de situatie verbeterd is. Door een aantal maatregelen bij stations onderweg kon circa 1,5 minuut worden gewonnen. Het OV loket heeft sinds die tijd geen nieuwe klachten over dit traject ontvangen.

Resultaten voor individuele reizigers

Naast resultaten voor groepen reizigers, bereikte het OV loket in het tweede kwartaal van 2013 ook resultaten voor individuele reizigers.

De directeur van een sociaal werkbedrijf in Rotterdam geeft zijn medewerkers een OV abonnement, zodat zij zelfstandig kunnen reizen. “Op die manier bestel ik ongeveer 20 abonnementen per maand en dikwijls zijn dit er 4 of 5 tegelijk. Helaas bleek dat de persoonlijke OV-chipkaart van één van de medewerkers defect was. Zij heeft haar abonnement niet op kunnen halen.” De directeur besloot digitaal te annuleren met de annuleringscode.

“Na bevestiging stond op mijn scherm dat het geld binnen 30 dagen op mijn rekening teruggestort zou worden. Ook stond op mijn scherm dat er een fout (137) was opgetreden en dat ik contact op moest nemen met de klantenservice. Dat heb ik gedaan maar men kon mij niet helpen. Na ruim 30 dagen nog geen geld terug. Vervolgens gebeurde hetzelfde nog een keer met een kapotte kaart. Opnieuw met de klantenservice gebeld. Men erkende dat er een fout in het systeem zat, maar nu zouden ze het doorzetten naar de juiste afdeling, zodat ik mijn geld terug zou krijgen. Toen ik vroeg naar het geld van de eerste keer dat mijn kaart kapot ging, kreeg ik als reactie dat het inmiddels meer dan 30 dagen geleden was en dat ze nu niets meer voor mij konden betekenen.”

Het OV loket heeft contact opgenomen met TLS en erop aangedrongen dat meneer het geld van beide bestellingen terug moet krijgen. Het feit dat de bestelling niet geannuleerd kon worden had immers te maken met een systeemfout van TLS. Onze contactpersoon van TLS heeft toegezegd de kosten van beide bestellingen te vergoeden. Tevens heeft men beloofd een onderzoek te starten naar de foutcode op de eigen website. Daarnaast heeft de klant excuses ontvangen voor het ongemak.

Een reiziger met een maandtrajectkaart voor Maastricht–Eindhoven, meldde zich bij het OV loket. Hij was op de terugreis tussen Weert en Eindhoven aangesproken door de conductrice op het feit dat hij geen maandtrajectkaart mocht voeren zonder begeleidend pasje met foto. De kaart werd ingenomen en de reiziger kreeg een boete.

Het bezwaar van de reiziger is dat hem niet bekend was dat hij een maandtrajectkaart alleen in combinatie met een pasje met foto mocht gebruiken. Hij reisde al enige tijd met de kaart, was ook regelmatig gecontroleerd en er niet op aangesproken. Hij had de kaart bovendien zonder problemen bij een automaat kunnen aanschaffen. Hij meende recht te hebben op een betere service en meer informatie bij de aanschaf van de kaart.

Het OV loket heeft de klacht besproken met NS. Het bedrijf blijft van mening dat het maandabonnement terecht is ingenomen.

“Iedere klant moet voor het kopen van een NS– product uitzoeken wat de juiste procedure is”, aldus NS. Het boetebedrag werd niettemin “uit coulance” terugbetaald. Het OV loket pleit voor een regeling waarbij reizigers met een afgekocht reisrecht, die hun stamkaart vergeten zijn, hun stamkaart achteraf kunnen tonen. Kunnen ze dat niet, dan kan alsnog een boete opgelegd worden.

Een reiziger wilde zijn OV–chipkaart koppelen aan een ‘Mijn NS–account’ om zo in het bezit te komen van een OV–verklaring. Dat lukte echter niet. Hij belde verschillende malen met de klantenservice. De medewerkers van NS–klantenservice erkenden dat er blijkbaar een technische storing was. Ze adviseerden de man het later nog eens te proberen. Toen hij twee dagen later hetzelfde probleem had en opnieuw belde, was het advies hetzelfde: ‘Probeer u het later nog eens’. Vervolgens schreef hij een klachtenbrief. Daarna verstreek een maand zonder dat hij een reactie kreeg. En hij kon nog steeds de gewenste koppeling niet maken. Het OV loket nam contact op met de reiziger en kreeg toestemming in zijn account te kijken. Daarnaast vroegen we bij de NS een kaartservicecode aan, die de reiziger kon ophalen bij de kaartautomaat. Na het activeren van deze code, kon de reiziger al zijn reisgegevens inzien en een koppeling maken. Wij zijn blij dat het op deze manier gelukt is, maar vinden dat de NS–klantenservice onvoldoende heeft gedaan om de klant goed te helpen.

3. Belangrijkste klachten in het tweede kwartaal 2013

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de meest voorkomende klachten in het tweede kwartaal van 2013. Dit betreft volle treinen, de Fyra en de verbinding tussen de Randstad en Brussel, ingewikkelde administratieve procedures rond de OV-chipkaart en de komende wijziging in de dienstregeling op het station Hoorn–Kersenboogerd.

Volle treinen

In de vorige kwartaalrapportage hebben we aan dit onderwerp al uitvoerig aandacht besteed: treinreizigers klagen steeds vaker over volle treinen. In het eerste kwartaal van 2013 kwamen er over dit onderwerp 292 klachten binnen (waarvan 278 over NS), in het tweede kwartaal waren dit er 183 (waarvan 170 over NS). Het gaat hierbij met name om de trajecten:

Utrecht – Apeldoorn

Utrecht – Zwolle

Amsterdam – Alkmaar/Hoorn

Almere–Buiten – Amsterdam

In het vorige kwartaal kon nog verondersteld worden dat de klachten het gevolg waren van aanloop- en planningsproblemen in verband met de nieuwe dienstregeling (december 2012), maar de situatie zou inmiddels aanmerkelijk verbeterd moeten zijn, zeker gezien het feit dat NS meldt dat ze regelmatig de volle treinen monitort. Bovendien had NS aangekondigd dat er op het traject Deventer/Apeldoorn – Utrecht meer treinen ingezet zouden worden. In de praktijk blijkt van verbetering niet of nauwelijks sprake te zijn. Op het traject Utrecht –Zwolle zou de situatie verslechterd zijn na de ingebruikname van de Hanzelijn van Zwolle naar Lelystad. Reizigers klagen over kortere treinen op dit traject vergeleken met vorig jaar.

Almere– Buiten – Amsterdam (in totaal 22 klachten)

Sinds de nieuwe dienstregeling van NS met ingang van 9 december 2012 rijden er geen intercity's meer vanaf station Almere–Buiten. Dit zorgt voor overvolle treinen, vooral nu de Sprinters ook uit Zwolle komen. De drukte in de spits is soms niet normaal, vooral als er ook nog eens te korte treinen worden ingezet. De treinen richting Amsterdam–Centraal en richting Den Haag/Hoofddorp (via Duivendrecht en Amsterdam–Zuid) zijn de meest drukke treinen. Graag zie ik de treinen weer stoppen op station Almere–Buiten. Niet alleen voor de mensen uit Almere–Buiten, maar ook de mensen uit bijvoorbeeld Almere–Muziekwijk, die in de spits bijna nooit een zitplek hebben.

Met ontsteltenis heb ik kennis moeten nemen van een onverantwoord volle trein op 27 april om 9.16 uur vanaf Almere–Centrum. Ik moest echter instappen vanwege een afspraak. Ik ben een incidentele treinreiziger. De mensen stonden als het ware als vee tegen elkaar. Zittend op balkontrappen en voor de rest staande. Een mensonwaardige situatie! Ik heb ernstige rugklachten; het was een ware tortuur! Gelukkig ben ik door

mijn afspraak vanuit Dordrecht met de auto teruggebracht. Onderweg waren er bochten (evenwichtsproblemen), schokkende trajecten door wellicht wissels (valincidenten). Ik ben met de vervoerder een overeenkomst aangegaan voor normaal vervoer.

Amsterdam – Alkmaar/Hoorn (in totaal 15 klachten)

Ik reis iedere dag met NS van Purmerend naar Zaandam. Iedere dag ervaar ik de reis als een drama. Overvolle treinen of treinen die niet op tijd rijden. Mijn vertragingen vallen regelmatig net buiten het vergoedingenbeleid. Vaak is het 10 minuten, maar vaak ook 15 minuten of meer. Daarnaast is het echt vreselijk om in een overvolle trein te reizen.

Elke doordeweekse dag reis ik op dit traject in verband met woon-werkverkeer. Ik maak gebruik van een jaartrajectabonnement. 's Middags reis ik dezelfde route en pak ik van Amsterdam-Lelylaan de trein naar Purmerend-Weidevenne om 17.53 uur. Van de tien keer per week dat ik reis, heb ik mazzel als ik één keer kan zitten. Treinen zijn meer dan overvol op drukke dagen, zodanig dat dit onveilige situaties veroorzaakt. Op minder drukke dagen zijn de treinen al overvol. Hopelijk komt NS met een oplossing in plaats van beloftes.

Utrecht – Apeldoorn (in totaal 8 klachten)

Op de route Apeldoorn-Den Haag worden standaard te weinig treinstellen ingezet. Ik heb een jaarkaart eerste klasse, maar mag blij zijn als ik het eerste half uur nog een stoeltje op het balkon heb. In Amersfoort schuif ik dan door naar een normale stoel, maar moeten de reizigers die daar weer instappen staan. Dit geldt ook weer voor Utrecht. In Gouda komen er alleen maar extra reizigers bij.

Terug vanuit Den Haag is de trein standaard overvol met mensen die moeten staan, ook zij die een kaartje eerste klasse hebben. Dit blijft zo tot Utrecht, waar de trein leegstroomt en weer helemaal wordt gevuld. Ook dan moeten er reizigers in de gangpaden staan, vaak tot aan station Apeldoorn, waar de trein weer leegstroomt. Dit probleem is structureel en begon in de zomervakantie 2012.

Met de nieuwe dienstregeling in december 2012 is het probleem verergerd. Er rijdt vanaf Apeldoorn maar één keer per uur een trein rechtstreeks naar Utrecht. De directe verbinding met Amsterdam die daarvoor in de plaats is gekomen, is lang niet zo druk als de route Utrecht en verder. Overstappen is ook geen optie, want ook dan ben ik niet zeker van een plek en daarnaast niet zeker van een aansluiting. Werken in de trein is amper mogelijk, omdat als ik al een plek heb er gewoon meegekeken wordt door mensen in gangpaden (wat begrijpelijk is). Volgens mij had NS afgelopen januari toegezegd extra treinstellen in te zetten. Dit gebeurt dus niet. Het is te gek voor woorden dat de NS circa 7.000 euro per jaar vangt voor mijn abonnement en ik (en vele anderen met mij) bijna standaard een derde van mijn reis mag staan of op het balkon mag zitten.

Utrecht – Zwolle (in totaal 21 klachten)

Ik reis nu al een jaar met de trein op het traject Zwolle–Utrecht. Nu ben ik over het algemeen erg tevreden over de trein, maar op bepaalde tijdstippen en dagen is het niet fijn meer om met het OV te reizen. Vooral op dinsdag als ik om 16.50 uur de trein vanuit Amersfoort–Vathorst naar Nijkerk pak, kan ik soms niet meer mee reizen, omdat de trein te vol staat. Vooral in Harderwijk wordt het erg druk. Ik snap best dat dit de drukke tijden zijn en dat het hierdoor wat drukker in de trein is, maar tot mijn verbazing wordt op deze tijdstippen altijd een enkel treinstel ingezet. Dit was al krap, maar vorige week hebben ze zelfs een enkel treinstel zonder bovenverdieping ingezet, waardoor de passagiers er als sardientjes in stonden, als ze al in de trein konden komen, want sommige mensen moesten – net als ikzelf – achterblijven op het station.

Sinds de nieuwe dienstregeling is het dagelijks aan de orde dat er gevochten moet worden om een zitplaats in de trein Amersfoort–Zwolle van 17.07 uur. Oplossing: zet een dubbeldekker in of zorg voor een langere trein. Ik en vele collega's met mij hebben een 1e klas kaart en we moeten vrijwel dagelijks staan. We hebben diverse malen onze klacht bij de NS neergelegd maar krijgen allemaal een standaard antwoord.

Sinds de nieuwe dienstregeling (opening Hanzelijn) is er structureel te weinig capaciteit tussen Amersfoort en Zwolle (16.37 uur vertrek vanaf spoor 2). Zou ik de NS hiervoor nog een ruime voldoende geven, sinds de nieuwe dienstregeling is het zwaar onvoldoende, een 3! Of zitten in de 2e klas (met 1e klas kaart) of zoals vanmiddag helemaal geen zitplaats. Trein kwam in het begin met drie treinstellen maar afgelopen week en deze week zijn het er maar twee en dan past het gewoon niet. Al met al zwaar onder de maat en een service van niets!!! Collega's zal ik zeker adviseren niet voor de NS te kiezen.

Ingewikkelde administratieve procedures bij OV-chipkaart

We hebben het al geconstateerd: het aantal klachten over de OV-chipkaart en over de klantenservice OV-chipkaart (Trans Link Systems oftewel TLS) neemt af. Er is een verbetering opgetreden in de procedures voor de aanschaf van de vervangende OV-chipkaart. De procedures voor de levering van een nieuwe kaart bij defect of verloren/gestolen kaarten werken goed en de levertijden voor vervangende kaart zijn korter geworden. Hoewel de Klantenservice OV-chipkaart in hun communicatie maximaal 3 weken levertijd aanhoudt, ontvangen reizigers in de praktijk hun kaart gemiddeld na 5 dagen. Deze 5 dagen gelden vanaf de ontvangst door TLS van het papieren aanvraagformulier vervangende kaart. In dezelfde periode vorig jaar bedroeg de gemiddelde levertijd 8 dagen.

Reizigers hebben nog wel last van ingewikkelde administratieve procedures, die vooral voortkomen uit gebrek aan samenwerking tussen vervoerders of tussen vervoerders en de Klantenservice OV-chipkaart.

a. Defecte OV-chipkaart

Als de persoonlijke OV-chipkaart van een reiziger kapot gaat, zal de reiziger vermoedelijk contact opnemen met een vervoerder of met de Klantenservice OV-chipkaart. Hij krijgt het advies om eerst naar een balie van een vervoerbedrijf te gaan om de kaart te laten checken. Als daar bevestigd wordt dat de kaart defect is, kan de reiziger als het een anonieme kaart betreft waar geen saldo meer opstaat zijn kaart weggooien en een nieuwe kopen. Staat er nog saldo op, dan moet hij zijn kaart opsturen, zodat Klantenservice OV-chipkaart het geld terug kan storten. Gaat het om een persoonlijke OV-chipkaart, dan moet de reiziger de kaart opsturen naar Klantenservice OV-chipkaart met een speciaal formulier dat gedownload moet worden. Via dit formulier moet de reiziger een machtiging afgeven om alvast 11 euro van zijn/haar rekening te laten incasseren voor een nieuwe kaart.

Ingewikkelder wordt het als de reiziger een abonnement op zijn OV-chipkaart heeft staan. Als zijn kaart met abonnement kapot gaat, kan hij niet van zijn abonnement gebruik maken. In dat geval moet hij niet alleen bij Klantenservice OV-chipkaart een nieuwe kaart aanvragen, maar ook contact opnemen met de vervoerder. Sommige vervoerders hebben namelijk een regeling waardoor je toch zonder extra kosten kan blijven reizen. Omdat elke vervoerder een eigen regeling heeft, hebben we die in onderstaand overzicht op een rijtje gezet.

Arriva	verstrekt éénmaal per jaar, tegen betaling van € 11,- administratiekosten, een duplicaat . Totdat de reiziger het duplicaat heeft ontvangen moet hij kaartjes kopen. Die worden vergoed door Arriva onder bepaalde voorwaarden. De regeling geldt niet voor maandabonnementen.
Connexxion	heeft een regeling die alleen geldt voor klanten met een vrij reizen abonnement. Wie een abonnement heeft, dat recht geeft op 40 % korting, kan er geen gebruik van maken. Reizigers met een afgekocht reisrecht kunnen reizen met een kopie van de defecte persoonlijke OV-chipkaart en een uitdraai van hun OV-chipkaart account.

GVB	Reizigers kunnen een tijdelijke kaart aanschaffen waar het abonnement op wordt gezet.
HTM	Reizigers met een maand- of jaarabonnement kunnen een tijdelijke OV-chipkaart met abonnement lenen tegen betaling van een borg van 25 euro. Deze tijdelijke kaart moet later weer ingeleverd worden. Dit kan bij twee HTM servicepunten in Den Haag en Zoetermeer..
NS	biedt reizigers de mogelijkheid om op een alternatieve kaart een gratis tijdelijke variant van het NS abonnement te zetten. Dit tijdelijk reisrecht is 3 weken geldig.
Qbuzz	heeft alleen een regeling voor reizigers met een abonnement, waarvan de kaart een onzichtbaar defect heeft. Reizigers uit Friesland, Groningen en Drenthe moeten in dat geval naar het Qbuzz Servicepunt in de stad Groningen
RET	biedt reizigers een leenabonnement aan waarop het abonnement geplaatst kan worden. Reiziger betaalt € 25,00 borg voor deze tijdelijke kaart.
Syntus	biedt reizigers met een vrij reizen product (Syntus Veluwe Vrij, Viziris of N-sterabonnement) een tijdelijke reisbrief voor maximaal 3 weken.
Veolia	biedt reizigers met een vrij reizen abonnement de mogelijkheid om te blijven reizen met een kopie van hun OV-chipkaart en een uitdraai van het OV-chipkaart account. Wie beschikt over een kortingsproduct moet het volledige tarief betalen, maar kan restitutie aanvragen voor het deel waarover geen korting is ontvangen.
GVU, Hermes, Breng	volgen de regeling van Connexxion
EBS	Reizigers met een defecte kaart met daarop een jaar- of maandabonnement van EBS kunnen met een vervangende kaart verder reizen. Deze kaart moeten ze ophalen op het kantoor van EBS in Purmerend. Geen borg verschuldigd.

Het OV loket is van mening dat vervoerders met elkaar zouden moeten overleggen om te komen tot een identieke “defecte kaart met abonnement-regeling”. Zie ook onze eerste aanbeveling op pagina 15.

b. In- en uitchecken

Ook als men reist met meerdere vervoerders en er gaat iets mis rond het in- en uitchecken, levert dat vaak problemen op bij het aanvragen van restitutie. Niet alleen moet de reiziger zich bij twee loketten melden, maar de procedures om het geld terug te krijgen zijn bij iedere vervoerder verschillend. Bij de NS kan het op twee manieren, telefonisch of via internet. Je moet je restitutieverzoek binnen 3 maanden aanvragen, maar je mag niet vaker dan 3 x per jaar reclameren. Vraag je het voor de eerste keer aan via internet, dan moet je eerst een account aanmaken en vervolgens naar een kaartautomaat om je kaart te koppelen door middel van een activeringscode. Dit is een omslachtige procedure. De digitale restitutieformulieren bij stad- en streekvervoerders zijn niet uniform en sommige behoeven verbetering. Zo kun je bijvoorbeeld bij het GVB op het formulier niet aangeven dat je niet gereisd hebt, maar dat er alleen iets misging bij het in- en uitchecken. Eén loket voor het terugvragen van reissaldo is zeer gewenst. Zie ook onze aanbevelingen (nr. 5).

Een reiziger reist van Amersfoort naar Duivendrecht. Hij checkt in met zijn voordeelurenabonnement bij de NS-paal. Er wordt 10 euro afgeschreven. In Duivendrecht aangekomen checkt hij per ongeluk uit bij een paal van het GVB en niet bij NS. Deze uitcheck wordt bij het GVB geregistreerd als een check-in en er wordt 4 euro afgeschreven. 's Avonds gaat hij met de trein naar huis. Op station Duivendrecht checkt hij netjes in, maar helaas weer bij het GVB. En weer wordt er 4 euro afgeschreven. In Amersfoort aangekomen checkt hij uit bij de NS. Een dag later ziet hij op zijn transactie-overzicht dat er iets fout is gegaan. Er is 2 x 10 euro afgeschreven door de NS en 2 x 4 euro door GVB. Hij besluit restitutie aan te vragen.

Bij GVB kan hij op de website een online claimformulier invullen. Bij één van de eerste vragen gaat het al fout. Welk vervoer betreft het? Bus, tram of metro? Geen van die drie, want hij heeft alleen maar ingecheckt bij het GVB en niet gereisd. Een derde mogelijkheid is er niet. Hij kiest voor 'tram'. Vervolgens wordt er een bepaalde tramlijn gevraagd. Lijn 51 dan maar. Hij moet ook vertrekpunt en eindpunt invullen, hoewel dat niet van toepassing is. Maar iets verzinnen dus. Vervolgens wordt gevraagd naar datum en tijdstip. Maar het ging om twee bedragen die op verschillende tijdstippen waren afgeschreven. Dat staat toch gewoon in het transactieoverzicht? De reiziger vult één keer 8 euro in en vult de toelichting in en hoopt maar dat het goed komt.

Vervolgens vraagt hij via internet restitutie aan bij NS. Hij moet eerst een 'Mijn NS-account' aanmaken. Hij krijgt de melding dat hij een activeringscode nodig heeft, die hem via de post zal worden gestuurd. Hij kan de restitutieaanvraag op dat moment niet afmaken. Vier dagen later ontvangt hij post van de NS met de activeringscode. Vervolgens vraagt de site om een kaartservicecode om de OV-chipkaart te koppelen aan het NS-account. De reiziger vraagt de kaartservicecode aan via de website. Na een paar minuten ontvangt hij een mail met de kaartservicecode en vlot daarna een tweede mail met instructies wat hij daarmee moet doen. Maar voordat hij verder kan, moet hij eerst naar een NS-kaartautomaat of een ander ophaalpunt om de code te activeren.

Ook dat doet hij. Vervolgens logt hij weer in bij Mijn NS en krijgt dan een bericht dat je alleen binnen 24 uur de transactie ongedaan kan maken. Omdat het meer dan 24 uur geleden was, kan dat nu niet meer via de website. Hij neemt, inmiddels redelijk wanhopig, telefonisch contact op met de klantenservice van NS. Een medewerker zegt hem dat het goed is dat hij belt en zegt toe dat ze het zal uitzoeken en hem het geld zal overmaken.

Naschrift: De reiziger heeft zowel van de NS als van het GVB zijn geld teruggekregen, maar vond de procedure erg ingewikkeld. De NS heeft ons laten weten dat reizigers ook telefonisch hun geld terug kunnen vragen.

c. Saldo opladen

Soms gaat het mis bij het opladen van saldo bij een kaartautomaat. Zo ontvangen wij af en toe klachten van reizigers dat er wel geld van hun rekening wordt afgeschreven, maar dat het geld niet op de OV-chipkaart terecht komt. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren wanneer de reiziger de kaart te snel verwijderd. In dat geval verwijst Klantenservice OV-chipkaart hen door naar de producent van de kaartautomaat, zo blijkt uit de volgende klacht:

Op 22 april heb ik 20 euro op mijn OV-chipkaart gezet (in Weesp). Daar ging iets mis: het bedrag werd wel afgeschreven van mijn ING-rekening, maar niet op de kaart gezet. Het antwoord van Klantenservice OV-chipkaart luidde als volgt: "Het kan voorkomen dat het geld van uw rekening wordt afgeschreven, maar dat het saldo niet op uw kaart staat. Dit gebeurt als u uw kaart uit de automaat haalt of voor de kaartlezer weghaalt voordat het saldo op uw kaart is gezet. Of als er in de automaat iets fout gaat. Omdat er niets op uw kaart is bijgeschreven, kunnen wij u als Klantenservice OV-chipkaart helaas niet helpen. Wij raden u aan om uw geld terug te vragen bij de automaatleverancier. Is de automaat van een vervoerder dient u met deze contact op te nemen om het probleem op te lossen. De automaat kan ook van fabrikanten CCV of Mcom afkomstig zijn. In dat geval neemt u contact op met de desbetreffende fabrikant, om uw gemiste saldo teruggestort te krijgen."

Het OV loket heeft deze klacht in behandeling genomen, omdat wij het onacceptabel vinden dat reizigers worden doorverwezen naar de producent van de kaartautomaat. Wij hebben de zaak onderzocht en het bleek om een NS-kaartautomaat te gaan. We hebben haar geadviseerd over de vervolgstappen. Zij neemt contact op met NS om het bedrag van € 20,-- terug te vragen. De uitkomst was bij het verschijnen van deze rapportage nog niet bekend.

d. Opzegging van jaarabonnement

In transacties waarbij zowel een vervoerder als Klantenservice OV-chipkaart zijn betrokken, zou een reiziger één aanspreekpunt moeten hebben. In dit voorbeeld worden de problemen veroorzaakt doordat Klantenservice OV-chipkaart en de vervoerder, i.c. NS onvoldoende samenwerken. Hierdoor heeft de klant het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Het OV loket vindt dat de instanties dit achter de schermen moeten oplossen.

Ik heb mijn jaartraject bij de NS opgezegd en ga nu met de e-bike naar mijn werk. Opzeggen duurde een maand en daarna heb je een week om de OV-kaart naar NS op te sturen. Ben je te laat, dan blijven ze automatisch maandelijks de abonnementskosten afschrijven. In die week moet je zorgen dat je saldo dat nog op de kaart staat wordt teruggestort. Ik heb een saldo van € 84,89. Als je je OV-kaart naar Klantenservice OV-chipkaart opstuurt, wordt je saldo teruggestort en je kaart vernietigd. Maar dan heeft de NS dus geen kaart en dus geen bewijs dat je je OV-kaart niet meer gebruikt. Een vervelend dilemma. Klantenservice NS zegt dat ik eerst het saldo eraf moet laten halen en Klantenservice OV-chipkaart zegt dat zij gewoon de instructies van NS opvolgen. Ik heb uiteindelijk de OV-chipkaart naar de NS gestuurd, waardoor ik ervan uit kan gaan dat de maandelijkse afschrijvingen stoppen, maar ik moet maar hopen dat ze mijn kaart naar Klantenservice OV-chipkaart sturen om het saldo terug te laten storten. Bij beide klantenservices kreeg ik te horen dat de NS en OV-chipkaart twee verschillende instituten zijn. En daar zit je als klant dus mooi tussen.

Fyra: het vervolg

In de vorige kwartaalrapportage hebben we uitgebreid aandacht besteed aan de Fyra, de beoogde snelle treinverbinding tussen Amsterdam en Brussel. Momenteel rijden er geen Fyra-treinen van Amsterdam naar Brussel.

Reizigers kunnen nu van Nederland naar België reizen met de Thalys van Amsterdam-Parijs of met de Intercity Den Haag HS-Antwerpen/Brussel. De Thalys is niet altijd een goede vervanger, omdat hij duurder is en er een reserveringsplicht) bestaat. De Intercity Den Haag HS - Antwerpen/Brussel rijdt minder vaak dan de vroegere Beneluxtrein. Voor sommige reizigers levert dat problemen op.

Bij alle nieuws over de treinverbinding met Brussel blijft het een groot probleem dat momenteel slechts 8 treinen rijden tussen Den Haag en Brussel. Waren dat er 9 geweest dan zou één latere trein een geweldige oplossing zijn voor de laatste reismogelijkheid (met aansluitingen aldaar) vanuit Brussel. Nu vertrekt de laatste trein naar Nederland al om 20.52 uur, maar dat is bovendien een Thalys met reservering en een belachelijke prijs van 62 euro. Zou daar voor de drukke vakantie maanden juli en augustus nog iets aan zijn te doen? Ook is een groot probleem dat deze IC niet rijdt op zaterdag en zondag.

Dienstregeling bij Hoorn-Kersenboogerd

In het tweede kwartaal van 2013 zijn bij het OV loket 36 klachten binnengekomen over station Hoorn-Kersenboogerd. De intercity Enkhuizen-Amsterdam zal met ingang van de nieuwe dienstregeling van 2014 in de spits niet meer stoppen op dit station. Kersenboogerd is een grote nieuwbouwwijk (21.000 inwoners), waaraan nog verder wordt gebouwd.

Oorspronkelijk wilde de NS de sprinter Hoofddorp – Hoorn–Kersenboogerd inkorten tot station Hoorn en niet meer stoppen op Hoorn–Kersenboogerd. Na overleg met diverse partijen is besloten dat de sprinter Hoofddorp–Hoorn ook volgend jaar stopt op station Hoorn–Kersenboogerd. Als wisselgeld is de spitsintercity Enkhuizen–Amsterdam gesneuveld. Sinds dit bekend is geworden, heeft het OV loket veel klachten van forensen op het traject Hoorn – Kersenboogerd – Amsterdam ontvangen. Het OV loket heeft de klachten doorgestuurd naar de Nederlandse Spoorwegen.

Vanmorgen las ik in het Noord-Hollands Dagblad dat er iets verandert in de dienstregeling van NS voor 2014. Door deze veranderingen worden honderden reizigers gedupeerd. Dat zijn de forensen en studenten die 's morgens naar Amsterdam-Centraal moeten en niet naar Hoofddorp. Mijn ervaring is dat mensen die naar Amsterdam gaan vanaf Kersenboogerd liever de sneltrein nemen dan de stoptrein, ook overdag en 's avonds. En in de huidige dienstregeling kun je in Hoorn goed overstappen als je uit Enkhuizen komt. Dus ook mensen uit Kersenboogerd zouden die overstap makkelijk kunnen maken in een nieuwe dienstregeling. Tenslotte hebben we de trein naar Hoofddorp een paar jaar geleden ook een tijd moeten missen in verband met klachten van bewoners langs de spoorbaan. Maar het schrappen van de spitsstreinen is een groter ongemak dan bovengenoemd overstappen. Er gaan veel mensen 's morgens naar Amsterdam. Het komt bijna iedere dag voor dat mensen die in Hoorn instappen, moeten staan. Verder wordt met het schrappen van de spitsrein de kans groter om de aansluitende trein naar Alkmaar te missen. U wilt niet weten hoe vaak het voorkomt dat deze trein naar Alkmaar niet wacht op de trein uit Enkhuizen.

Hoorn–Kersenboogerd: duizenden mensen uit de buitenplaatsen van West-Friesland stappen hier tijdens de spits op de trein naar Amsterdam-Sloterdijk. Al deze forensen zullen straks gebruik gaan maken van de stoptrein omdat overstappen op Hoorn–Centraal geen zin heeft. De stop- en sneltrein stoppen gelijktijdig op Amsterdam-Sloterdijk. Het gevolg hiervan zal zijn dat geen bewoner van Purmerend de mogelijkheid krijgt om in te stappen. De sprinter is namelijk al overvol.

De nieuwe dienstregeling die NS voor ogen heeft is belachelijk. Om het station Hoorn–Kersenboogerd niet aan te doen met een spitsrein (direct naar Amsterdam CS) is een erg slecht idee. Hoorn–Kersenboogerd is een zeer druk station in de ochtendspits. Op dit moment worden zelfs de toegangstrappen verbreed, zijn er meer fietsenrekken geplaatst. Er is zelfs een P&R-plaats. Er zijn twee grote woonwijken die gebruik maken van dit station, namelijk Kersenboogerd en Bangert Oosterpolder. Hoe denkt NS al die mensen op te vangen op Hoorn–Centraal (betaald parkeren in plaats van gratis). Hoe jagen we de mensen weer in de auto?

4. Aanbevelingen

Het OV loket doet ook dit kwartaal weer aanbevelingen aan vervoerders en aan hun opdrachtgevende overheden. Deze aanbevelingen zijn gericht op verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer en vloeien rechtstreeks voort uit de klachten van reizigers en de problemen die wij signaleren.

1. Kom met een landelijk uniforme regeling voor defecte OV-chipkaarten met abonnement.
In hoofdstuk 3 van deze kwartaalrapportage beschrijven we hoe verschillende OV-bedrijven omgaan met defecte OV-chipkaarten. Dit is erg ingewikkeld omdat iedere vervoerder zijn eigen regeling kent. Bovendien hebben nog niet alle vervoerders een regeling. Daarom pleit het OV loket nadrukkelijk voor het tot stand komen van één uniforme regeling voor defecte persoonlijke OV-chipkaarten met abonnement, zowel voor abonnementen met kortingspercentage als voor abonnementen waarbij het reisrecht geheel is afgekocht. Het meest logisch zou zijn als vervoerders dit probleem samen oplossen en voor uniformiteit kiezen. Lukt dit niet, dan ligt hier een taak voor de wetgever (zie ook aanbeveling 5).

2. Verbeter de procedure rond oplaadproblemen

Het komt soms voor dat, als mensen geld willen opladen via een kaartautomaat, het bedrag niet op hun OV-chipkaart wordt bijgeschreven (zie voorbeeldklacht op bladzijde 10). Meestal komt dit doordat de reiziger zijn kaart te snel uit de automaat haalt. Het geld wordt in dat geval wel van de bankrekening afgeschreven. Het OV loket is van mening dat, ook al is het de schuld van de reiziger, de huidige procedure van doorverwijzen naar de producent van de kaartautomaat niet juist is. Wij roepen Klantenservice OV-chipkaart en de vervoerders op om hiervoor een andere procedure te ontwikkelen, zodat de reiziger zijn geld via hetzij Klantenservice OV-chipkaart hetzij via de vervoerder terug kan vragen.

3. Bied meer capaciteit als treinen structureel te vol zijn.

Het is te begrijpen dat een zitplaats in de trein niet altijd gegarandeerd kan worden. Soms is het gewoon te druk, daar kun je niet altijd rekening mee houden. Als echter treinen op bepaalde trajecten en op bepaalde uren altijd te vol zitten, dan wordt incidenteel structureel. Daarmee kan een vervoerder wél rekening houden. Op dit moment zijn treinen op bepaalde trajecten structureel overbezet. Vaak zijn de meest trouwe klanten van het openbaar vervoer (de reizigers in de spits) de dupe. Dat is niet langer aanvaardbaar. De vervoerder moet op die tijden en trajecten meer capaciteit aanbieden.

4. Alternatief Fyra zonder reserveringsplicht en toeslag

De grootste problemen die reizigers hebben ervaren bij de Fyra van Amsterdam naar Brussel waren (afgezien van de kwaliteit van de treinstellen) de reserveringsplicht en toeslag. De Nederlandse Spoorwegen hebben tot 1 oktober de tijd gekregen om met een alternatief voor de Fyra te komen. Het OV loket pleit ervoor dat de nieuwe verbinding naar Brussel geen reserveringsplicht en geen toeslag op de ritprijs heeft. De prijs van een rit Amsterdam-Brussel zou vergelijkbaar moeten zijn met die van een 'gewoon' treinkaartje. Dit geldt zeker als het alternatief de bedoelde snelheid van de Fyra nooit zal halen.

5. Eén loket voor restitutie OV-chipkaart.

De staatssecretaris van het Ministerie van I&M heeft in 2012 een commissie onder leiding van Henry Meijdam gevraagd om te komen tot een permanente structuur om de problemen rond de OV-chipkaart op te lossen. Eén van de ideeën is het oprichten van één loket voor het terugvragen van geld door reizigers, die zijn vergeten uit te checken. Commissievoorzitter Meijdam heeft in een brief van 30 mei jl. aan de staatssecretaris laten weten dat het niet gelukt is om met de vervoerders tot overeenstemming te komen voor de oprichting van een dergelijk loket. In deze brief schrijft hij dat er “geen bestuurlijk draagvlak is voor de oprichting van één nieuwe organisatie, althans één die kan doorpakken en die de belangen van de concessieoverstijgende reiziger centraal stelt.”

Het OV loket is van mening dat kabinet en parlement meer dwang op de vervoerders moeten uitoefenen om ervoor te zorgen dat dat ene loket er komt. Het terugvragen van reissaldo moet een stuk eenvoudiger en klantvriendelijker worden.