



Kwartaalrapportage OV loket
1 april 2014 – 30 juni 2014

1.Voorwoord

Het OV loket heeft drukke maanden achter de rug. Traditioneel is het tweede kwartaal nooit de periode waarin de meeste klachten binnenkomen over het openbaar vervoer, maar de maanden april tot met juni 2014 waren wel het drukste tweede kwartaal in de bestaansgeschiedenis van het OV loket. We ontvingen in de maanden april tot en met juni 2014 maar liefst 1.645 klachten (tegenover 1.159 in dezelfde periode vorig jaar).

Vanaf 9 juli moeten alle reizigers verplicht in- en uitchecken. Daarmee samenhangend zijn verschillende abonnementen en producten in dezelfde periode aangepast. Vooruitlopend op deze nieuwe situatie waren er al veel reizigers die bij ons klachten neerlegden over problemen die zij voorzagen. Vooral de Voordeelurenkaarthouders, de incidentele reiziger en reizigers die overgingen van een maand- of jaartrajectkaart naar het nieuwe traject vrij abonnement legden hierover klachten bij ons neer. Voor wie incidenteel gebruik maakt van de trein wordt de treinreis duurder, alleen omdat de OV-chipkaart wordt gebruikt. Bovendien moet die incidentele reiziger altijd minimaal 20 euro op zijn of haar OV-chipkaart houden. Voor gebruikers van de Voordeelurenkaart van NS (vaste klanten van het openbaar vervoer) is het niet meer mogelijk om bepaalde voordelen die zij hadden nog te gebruiken na 9 juli, bijvoorbeeld als ze een deel van hun reis in de spits en een deel buiten de spits willen afleggen. Vroeger kochten deze reizigers vaak twee papieren kaartjes: één voor het traject dat ze tijdens de spits gingen reizen (vol tarief) en één voor het traject buiten de spits (daltarief). Nu moeten ze de trein verlaten, met hun OV-chipkaart op het perron uitchecken en weer inchecken en vervolgens maar hopen dat de trein intussen niet is vertrokken. Juist ICT zou een veel meer klantvriendelijke oplossing mogelijk moeten maken. Maand- en jaarkaarthouders zagen met de verandering naar het Traject Vrij abonnement hun abonnement duurder worden.

Mede vanwege het grote aantal klachten heeft het OV loket begin juli een toelichting op deze gang van zaken gegeven aan de media. Hiervoor bestond veel belangstelling. Dat geldt ook voor het beleid ten aanzien van tariefstijgingen. Weinig dienstverlenende bedrijven zullen op het idee komen hun tarieven binnen een paar maanden drie keer aan te passen. Treinreizigers werden geconfronteerd met tariefsaanpassingen op 2 april, op 25 juni en op 9 juli. Vanuit het oogpunt van de betrokken bedrijven is dit wellicht logisch, vanuit het oogpunt van de meeste klanten onbegrijpelijk.

En dan nog een laatste onderwerp waarvoor we in deze kwartaalrapportage aandacht vragen. Het is een thema dat het OV loket al enkele jaren geleden aan de orde heeft gesteld: de verschillende regelingen die vervoerders hanteren als reizigers geconfronteerd worden met een defecte OV-chipkaart. Enige tijd geleden waren de gezamenlijke vervoerders het eens geworden over een uniforme regeling die orde zou scheppen in de chaos. Inmiddels blijkt uit klachten die bij ons binnenkomen, dat enkele vervoerders daar weer van afwijken. Het onderwerp zal de komende maanden onze aandacht blijven vragen.

Dorathé Hoentjen
Hoofd OV loket

2. Resultaten

Het OV loket heeft als doel reizigers te helpen als zij klachten hebben over het openbaar vervoer, die niet adequaat zijn afgehandeld door OV-bedrijven. Dit doet het OV loket door te bemiddelen voor individuele reizigers, door het verzamelen van klachten en door te pleiten voor oplossingen voor grotere groepen reizigers. Het blijkt dat de door het OV loket verzamelde klachten vaak een aanleiding zijn voor OV-bedrijven om verbeteringen door te voeren.

Een voorbeeld is de gang van zaken rond buslijn 300 van Connexxion. Een werkgever meldde het OV loket dat zijn medewerkers die met bus 300 in de omgeving van Schiphol reden, last hadden van 'verdwenen' transacties. Hoewel zij in- en uitgecheckt hadden, waren de ritten niet zichtbaar op transactieoverzichten. De werknemers konden ze daardoor ook niet declareren. Ook andere reizigers meldden ons dit probleem. Wij hebben dit bij Connexxion aangekaart. Het OV-bedrijf zegde toe dat alle reizigers gecompenseerd zouden worden, maar dat ook aan een structurele oplossing werd gewerkt. De oorzaak bleek een bepaald soort kaartje te zijn. Als dit kaartje werd gebruikt, kreeg de reiziger die daarna incheckte moeilijkheden.

Connexxion heeft het probleem vervolgens opgelost en alle verdwenen transacties werden weer zichtbaar. Het OV loket is blij met deze aanpak; zo hoort een klacht opgepakt en opgelost te worden.

Individuele resultaten

Daarnaast heeft het OV loket ook het afgelopen kwartaal (april-juni 2014) weer diverse resultaten voor individuele reizigers kunnen boeken. Een kleine bloemlezing.

Een reiziger heeft sinds september 2013 niet kunnen reizen met zijn Dal Voordeelabonnement van NS. De NS Klantenservice liet weten dat het een technisch probleem was en dat men hem niet kon helpen. Omdat het probleem een aantal maanden voortduurde, werd besloten het abonnement per 24 februari 2014 te beëindigen met terugwerkende kracht, zodat de reiziger een nieuw abonnement zou kunnen aanvragen. Vervolgens zou hij de misgelopen korting voor de periode van 1 september 2013 tot 24 februari 2014 kunnen terugvragen.

Toen de man echter een verzoek tot uitbetaling van die korting indiende, kreeg hij een afwijzing, met de mededeling dat zijn abonnement was beëindigd. Dat was op zich juist, maar dat beëindigen was juist in overleg met de klantenservice gebeurd.

Het OV loket vond dat de man recht had op zijn vergoeding en legde de klacht voor aan NS. NS liet weten aan dat deze reiziger inderdaad recht had op een vergoeding en keerde deze uit.

Een moeder kocht elke maand een Regio Vrij (Provincie Utrecht) Maandabonnement voor haar 11-jarige dochter. Zo ook op 17 maart. Achteraf bleek dat het abonnement deze keer niet goed was opgeladen op de OV-chipkaart, waardoor er was gereisd op saldo en niet op het abonnement. De vrouw diende hiervoor een restitutieverzoek in bij Connexxion. Dit verzoek werd afgewezen, waarna zij zich wendde tot het OV loket. Wij waren van mening dat deze mevrouw recht had op restitutie. Op het transactieoverzicht was immers te zien dat de reizen hadden plaatsgevonden binnen de regio Utrecht. En er was dus dubbel betaald aan Connexxion: op saldo en via het abonnement. Op basis van deze argumenten heeft Connexxion het dubbel betaalde gerestitueerd.

Bij een reiziger mislukte de incasso van het abonnementsgeld voor een voordeelurenabonnement van NS. Het OV-bedrijf stuurde hierover een brief met een betalingsverzoek aan de reiziger. Zij verbleef echter op dat moment in het ziekenhuis. De brief lag gedurende die periode ongeopend thuis. Na thuiskomst nam de reiziger contact op met NS, waar zij het advies kreeg om het abonnementsgeld en inmiddels ook de incassokosten te betalen. Ze kreeg het advies om daarna een beargumenteerd verzoek in te dienen om de incassokosten terug te krijgen. Dat heeft zij gedaan. Het restitutieverzoek werd echter afgewezen. Het OV loket heeft bemiddeld omdat deze reiziger buiten haar schuld extra kosten moest maken. NS was het hier mee eens en was bereid uit coulance de incassokosten te restitueren.

Op dinsdag 8 april wilde een OV-gebruiker om 23.30 uur reizen van Gorinchem naar Utrecht. Er waren werkzaamheden, dus reden er geen treinen van Gorinchem naar Geldermalsen. Op 9292.nl had de reiziger echter gelezen dat er wel een bus van Arriva reed van Gorinchem naar Geldermalsen, die om 23.48 uur zou vertrekken uit Gorinchem en om 0.32 uur zou aankomen in Geldermalsen.

De bus stond er al, maar de chauffeur vertelde dat er een omleiding was, waardoor deze bus pas om 0.40 uur en dus niet om 0.32 uur zou aankomen. De laatste trein van Geldermalsen naar Utrecht zou echter al om 0.37 uur vertrekken. Om te voorkomen dat hij zou stranden in Geldermalsen, ging de reiziger met een taxi van Gorinchem naar Geldermalsen, zodat hij wel op tijd was voor de laatste trein naar Utrecht (kosten: 60 euro). Arriva wilde deze kosten niet vergoeden.

Het OV loket ging bemiddelen, want de reiziger had goede argumenten. Bijvoorbeeld het argument dat de omleiding van de buslijn al lang bekend was bij Arriva, maar dat deze niet was bekendgemaakt via 9292.nl. Uiteindelijk werden de kosten door Arriva aan de reiziger vergoed.

3. Trends in het tweede kwartaal 2014

Twee onderwerpen springen er duidelijk bovenuit in het klachtenpatroon in de periode van april tot en met juni 2014.

Het eerste thema is het verplicht in- en uitchecken voor alle reizigers, een feit dat zich – na enkele malen uitstel – uiteindelijk op 9 juli heeft voltrokken. Vooruitlopend op die afschaffing kwamen er veel klachten binnen bij het OV loket, waarover we begin juli veel vragen van de media hebben beantwoord. We hebben over deze klachten begin juli overleg gehad met NS. De problemen die reizigers ons meldden hebben wij aangekaart. In dit overleg heeft NS ons toelichting gegeven op de keuzes die gemaakt zijn en op bepaalde zaken komen zij nog terug.

Het tweede thema waarover het OV loket in deze periode veel klachten kreeg, zijn de tarieven van het openbaar vervoer. Klachten over hogere kosten dan men gewend is. Opvallend is dat op maar liefst twee data in dit tweede kwartaal (2 april én 25 juni) wijzigingen zijn doorgevoerd in de prijzen van het reizen per spoor. Los daarvan zijn de tarieven voor het openbaar vervoer sinds begin dit jaar door deze wijzigingen voor veel reizigers gestegen.

Iets dat ons tenslotte opviel: we hadden korte tijd een, door het OV loket zeer bepleite, uniforme regeling voor het vervangen van defecte OV-chipkaarten en met name de periode dat een reiziger geen kaart heeft. Nu blijkt plotseling dat enkele vervoerders van deze uniforme regeling zijn afgestapt en toch weer hun eigen beleid zijn gaan voeren. Dat is naar onze mening een verkeerde ontwikkeling uit het oogpunt van klantvriendelijkheid.

Verplicht in- en uitchecken per 9 juli

Sinds woensdag 9 juli zijn er geen papieren treinkaartjes meer en kan ook op het spoor alleen nog maar met de OV-chipkaart gereisd worden. Dit houdt niet in dat reizigers geen los kaartje meer kunnen kopen. Hiervoor bestaat nu een verchipte variant, een wegwerpkaart. Dit heeft bij het OV loket al in het tweede kwartaal tot een groot aantal klachten geleid. Reizigers maakten zich vooraf al zorgen over de wijzigingen en meldden bij ons diverse klachten. Hieronder een overzicht van deze klachten.

Incidentele reizen

Wie incidenteel met de trein reist, heeft de keuze een wegwerpkaart, een OV-chipkaart, of een E-ticket te kopen. De eerste twee opties kosten de reiziger meer geld. Ten eerste is een verchipt kaartje – ongeacht de reisafstand – 1 euro duurder dan het oude papieren treinkaartje. NS heeft na onze vraag waarom het kaartje duurder is geworden aangegeven dat de eenmalige chipkaart een euro duurder is vanwege onder andere distributie en de chip. Dit is door hen ook aan reizigers gemeld. Oplettende reizigers geven aan dat zij dit een vreemd argument vinden. De “oude” papieren kaartjes moesten immers ook gedistribueerd

worden. Het E-ticket, aangeschaft via internet, brengt geen extra kosten met zich mee ten opzicht van het reizen met de OV-chipkaart.

Als incidentele treinreiziger ervaar ik de toeslag van 1 euro op het kaartje als een klap in mijn gezicht. Ik zal in het vervolg weer zo veel mogelijk voor ander vervoer kiezen dan de trein. Vooral bij trajecten korter dan 60 minuten is de trein nu geen goede reisoctie meer voor mij.

Wie incidenteel met een OV-chipkaart reist, moet op die kaart altijd een bedrag van minimaal 20 euro hebben staan om te kunnen reizen. Dit is veel reizigers een doorn in het oog. Reizigers klagen over het feit dat ze het gevoel hebben dit bedrag voor altijd kwijt te zijn, die 20 euro blijft immers op de OV-chipkaart staan en alleen tegen een vergoeding kan je het geld van je kaart laten halen bij een balie. Voor mensen met een laag inkomen is dit bedrag behoorlijk hoog. Bovendien hebben we klachten van gezinnen gekregen die per persoon 20 euro op de kaart moeten hebben staan, het bedrag dat zij als gezin in totaal op de kaarten hebben staan kan dan oplopen tot soms 80 tot 100 euro.

Ik reis maar heel af en toe met de trein. Ik ging half juni van Amersfoort naar Utrecht en omdat ik in het centrum moest zijn vond ik het makkelijker om met de trein te gaan. Om te wennen aan de OV-chipkaart, die vanaf 9 juli verplicht wordt, heb ik geen papieren kaartje gekocht, maar een OV-chipkaart aangeschaft. Ik heb er 20 euro opgezet om mee te reizen. Tot mijn verbazing kon ik op de terugweg niet inchecken. Ik moest het bedrag op mijn OV-chipkaart weer aanzuiveren tot 20 euro. Het is een absurd hoog bedrag om op een OV-chipkaart te moeten zetten. Ik reis maar af en toe, maar dit geld ben ik dus voor altijd kwijt.

Graag wil ik mijn onvrede uiten over het afschaffen van het papieren treinkaartje. Als ik nu met mijn gezin van Schiphol naar Amsterdam wil reizen, kost mij dit ongeveer 7 euro retour per persoon, dus voor drie personen 21 euro. Wil ik ditzelfde traject afleggen na 9 juli dan kost mij dit minimaal 30 euro per persoon. Dit omdat er minstens 20 euro op de OV-chipkaart moet staan om te kunnen inchecken, en je ook nog ruimte moet hebben om de reis zelf te kunnen doen, anders kom je niet meer terug. Dit zogenaamde "voorschieten" maakt reizen met de trein voor mij als gezin onbetaalbaar. 3 x 30 is namelijk 90 euro! Dit geld is voor mij niet op te brengen, en betekent dus dat reizen met de trein onmogelijk wordt.

NS reageert op de vraag waarom het 20 euro is, dat dit alles te maken heeft met fraude. Reizigers betalen een borg voordat ze de trein in stappen en krijgen dit na afloop terug.

Veel reizigers met een tweede klas afgekocht reisrecht (een maand- of jaarabonnement) reizen af en toe ook wel eens eerste klas. Dit doen ze bijvoorbeeld als er overvolle treinen zijn. Vroeger kochten ze hiervoor een overgangsbewijs van tweede naar de eerste klas. Het bedrag was het prijsverschil tussen die twee klassen. Sinds 9 juli kan dit niet meer en heeft NS gekozen voor de lijn dat er alleen nog maar een vaste toeslag voor de gehele dag is.

Deze toeslag bedraagt 25 euro, 15 euro in de daluren en 10 euro in het weekend. Dit is een enorm verschil. Reizigers die bij ons klagen, zijn bijna allemaal forenzen die maar op één traject – vaak in de spits vanwege overvolle treinen – van de tweede naar de eerste klas willen overstappen en dus vanaf 9 juli een dergelijke toeslag moeten betalen.

NS heeft als vervanging van het Maand- en Jaartrajectabonnement de nieuwe Traject Vrij Maand en Traject Vrij Jaar abonnementen ingevoerd. Bij de oude abonnementvormen kun je eenvoudig een overgangsbewijs van 2e naar 1e klas kopen. Wat je betaalt is het prijsverschil tussen een vervoerbewijs in de 1e en de 2e klas. Voor bijvoorbeeld het traject Haarlem –Den Haag Centraal in de spits komt dit neer op 5,60; in daluren op 3,40. Bij Traject Vrij staat deze optie niet meer open. Het enige dat je nog kunt doen is een Toeslag 2-1 Dag of Daluren kopen voor 25 euro (Dag) of 15 euro (Daluren). In discussies op het NS-gebruikersforum wordt een- en andermaal bevestigd door NS dat het niet in de planning ligt om een overgang 2-1 voor een bepaald traject mogelijk te maken. Dit is een serieuze verslechtering van de dienstverlening. Juist vaste klanten willen wel eens 'uitwijken' naar de eerste klas bij grote drukte, of om rustig te kunnen werken. En die hoeven dan niet per se de hele dag of over een grote afstand eerste klas te reizen. Ik doe het vaak naar mijn werk, maar 's middags op de terugweg is het altijd veel rustiger en hoef ik niet meer te werken; dan hoef ik ook niet in de eerste klas te zitten.

OV-jaarkaarthouders zijn een vergeten groep die benadeeld worden door het afschaffen van papieren kaartjes. Ik heb een OV-jaarkaart en koop regelmatig 2-1 overgang kaartjes voor een bepaald traject wanneer de trein te vol is. Dit is per 9 juli niet meer mogelijk.

Wij hebben NS gevraagd waarom er is gekozen voor een totaal nieuw product, terwijl het oude product prima voldeed en ook als verchipte variant mogelijk zou moeten zijn. Wij verwachten hier binnenkort antwoord op.

Voordeelurenkaart

Het grootste gedeelte van onze klachten over het verplicht in- en uitchecken kregen wij van gebruikers van een Voordeelurenkaart (waarmee buiten de spits met 40 procent korting gereisd kan worden). Zij voorzagen in juni al grote problemen als ze een deel van hun reis in de spits en een deel buiten de spits reizen.

In dat geval moeten ze namelijk de trein verlaten, met hun OV-chipkaart op het perron uitchecken en weer inchecken en vervolgens maar hopen dat de trein intussen niet is vertrokken. Dat laatste is overigens vaak wel het geval. Vroeger kochten deze reizigers vaak twee papieren kaartjes: één voor het traject dat ze tijdens de spits gingen reizen (vol tarief) en één voor het traject buiten de spits (daltarief). Het OV loket vindt de nieuwe methodiek klantenvriendelijk en niet passen in een geautomatiseerd systeem, dat in staat zou moeten zijn om precies te bepalen welke trajecten een reiziger in en buiten de spits heeft afgelegd.

Van NS kreeg ik deze week een brief: vanaf juli moet iedereen in- en uitchecken. Dit stuit op praktische en tijdrovende bezwaren. Als ik met mijn kortingsabonnement voor 9 uur instap maar (ver) na 9 uur ergens arriveer wordt de volle prijs berekend. Voor de eerste etappe een kaartje kopen kan niet meer. Oplossing volgens de brief: uitstappen, inchecken en weer verder reizen. Alsof het niets is. Dat betekent vaak: helemaal naar de stationsuitgang en dan terug naar misschien een ander perron om een volgende trein te nemen. Opnieuw je snelste route berekenen. Sowieso je plaats kwijt. Erg onhandig, zeker voor mensen met bagage, kleine kinderen en/of haast. Waarom niet in- en uitchecken in de trein zoals in bus of tram? NS-Klantenservice erkent telefonisch dat het inderdaad zo gaat. Erkent ook dat het lastig is voor de reiziger, maar 'het is niet anders'.

Ik kreeg een brief van de NS dat ze na 9 juli niet meer toestaan dat je met korting reist met papieren kaartjes. Het komt nog wel eens voor dat ik voor 9 uur in de trein zit en de enige manier om dan met korting te reizen is: papieren kaartjes, omdat de OV-chipkaart hier niet mee om kan gaan.

De NS verplicht mij gebruik te maken van iets, waardoor ik mijn korting niet meer kan gebruiken, waar ik wel recht op heb. De non-oplossing die ze bieden is uitstappen op het eerste station na 9 uur, uitchecken, inchecken en weer in de trein stappen. Maar aangezien de poortjes tegenwoordig vaak bij de ingang van stations staan en ik vaak met bagage reis, is dat echt onbegonnen werk. Dan maar de volgende trein nemen is me laatst verteld ... maar als ik een trein later zou kunnen nemen, zat ik al niet in die eerdere trein natuurlijk ... of moet ik nu een half uur eerder weg om van mijn korting gebruik te kunnen maken?

Eerder heeft het OV loket al een vergelijkbare gang van zaken voor reizigers met een zogeheten NS-Business Card gemeld. Ook zij moeten - om optimaal gebruik te kunnen maken van het geboden voordeel als zij een langere reis maken dan het traject wat via de Businesscard is betaald - onmiddellijk na het afgekochte deel de trein verlaten, uitchecken, weer inchecken en dezelfde trein weer zien te halen.

NS geeft na klachten van het OV loket het antwoord dat in het oude systeem het kopen van twee kaartjes nooit de bedoeling was geweest. In het verleden is echter het advies van NS aan de passagiers altijd het kopen van twee kaartjes is geweest.

Maandtrajectkaart

Tegelijk met het verplicht in- en uitchecken is per 9 juli ook de maandtrajectkaart vervallen, waarmee reizigers op een bepaald NS-traject vrij konden reizen. Ook vooruitlopend op deze wijziging zijn bij het OV loket veel klachten binnengekomen. De maandtrajectkaart is vervangen door een nieuwe abonnementsvorm (Traject Vrij), die echter vaak duurder uitvalt. NS geeft ons aan dat reizigers met deze nieuwe abonnementsvorm nu buiten het gekozen traject met 40 procent korting kunnen reizen, maar veel reizigers blijken daarvan nooit gebruik te maken. Zij worden dus feitelijk geconfronteerd met een forse prijsverhoging.

Dagelijks reis ik heen van Tiel Passewaaij naar Kesteren (ik stap in Tiel over van NS naar Arriva) en terug. Een papieren maandabonnement kostte mij 94 euro. Per 8 juli word ik aangeraden een Traject Vrij aan te schaffen. Dit kost dan 116 euro. Een prijsstijging van 22 euro per maand.

Met ingang van 9 juli is het niet meer mogelijk een maandtrajectabonnement te kopen. Als vervanging is er het Traject Vrij abonnement. Dit abonnement is echter 2,5 procent duurder (in mijn geval voor het traject Delft–Leiden) vergeleken met een maandtrajectkaart.

Ik heb al jaren een maandtrajectabonnement van NS (Schiedam Centrum–Maassluis, tweede klasse). Eind vorig jaar kostte dit abonnement € 86,20. Per 1 januari kostte het 88,80. Vanaf juli vervalt de mogelijkheid om een papieren maandtrajectabonnement te kopen en dient men over te schakelen op Traject Vrij, dat gekoppeld zal zijn aan een OV-chipkaart. Wat schetst mijn verbazing, het nieuwe abonnement kost € 90,90. Opnieuw dus een verhoging! Ik vind dit schandalig, twee keer verhogen binnen een jaar.

Tariefswijziging per 2 april én per 25 juni

Treinreizigers werden het afgelopen kwartaal tweemaal geconfronteerd met een tariefswijziging.

De eerste tariefswijziging (op 2 april) werd doorgevoerd voor alle reizen per trein. Tot 2 april was het tarief van het papieren kaartje gebaseerd op de tarieven van NS, ongeacht met welke vervoerder je reist. Na 2 april werden in het papieren kaartje de tarieven van de regionale vervoerders berekend. Deze tarieven wijken vaak af van de tarieven van NS. Voor de reiziger werd het hierdoor niet makkelijker en vaak ook duurder. Reizigers hebben hier veel over geklaagd. Vanaf 25 juni is de lange afstandskorting (korting per kilometer) ook ingevoerd op reizen op saldo bij meerdere vervoerders.

Tot 2 april kon een reiziger een kaartje kopen voor het kortste traject, maar als de reisafstand sneller via een ander (langer) traject kon worden gereden dan mocht de reiziger met zijn of haar kaartje over de langere (maar snellere) afstand nemen. Een bekend voorbeeld is het traject Amersfoort–Wageningen.

Er gaat een trein van Connexxion rechtstreeks (Valleilijn), maar je bent sneller als je via Utrecht reist. Het kaartje voor de kortste route kopen, maar via de snelste route reizen kan sinds 2 april niet meer. Althans niet zomaar. Dat heet nu ‘routekeuze’, met als consequentie dat een reiziger meer geld of meer tijd kwijt is. Een duidelijke teruggang in dienstverlening.

Ik reis vrijwel dagelijks van Arnhem naar Amersfoort en terug. Normaal doe ik dat via Utrecht CS en niet via de Valleilijn (overstap in Ede–Wageningen). De route via Utrecht CS heeft een vrijwel gelijke reistijd en biedt meer comfort. De Valleilijn is daarnaast erg druk. Vanaf 2 april is mijn reis daardoor 48 procent duurder geworden. Voorheen

was de prijs van een enkele rit € 7,30 (met 20 procent spitskorting), nu € 10,80. Per dag is dat 7 euro meer en op jaarbasis (200 reisdagen) maar liefst 1.400 euro. Dit is een forse verhoging die absoluut niet gedekt wordt door de reiskostenvergoeding van mijn werkgever. Hoewel men spreekt van 'routekeuze' is er door deze forse verhoging niet echt sprake van een keuze.

Voor reizigers die met meerdere vervoerders reizen veranderde er nog meer. Voorheen gold als prijs het tarief van NS, ongeacht met welke vervoerder men reisde. Vanaf 2 april wordt ook de regionale prijs (de prijs van de andere vervoerder) in het treinkaartje verwerkt. Voor reizigers kan het prijsverschil zeer groot zijn.

De gewijzigde spoortarieven blijken voor mij bijzonder ongunstig uit te pakken. Voor een kaartje van Delfzijl-West naar Amsterdam betaalde ik medio maart – met een 40 procent kortingskaart – € 15,20. Volgens de nieuwe tariefstructuur ga ik nu € 18,38 betalen. Dat is ruim 20 procent meer.

Ik maak nu gebruik van een jaartraject abonnement bij NS, daarvoor betaal ik 2313 euro voor het traject Almere Parkwijk – Schiphol. Met het nieuwe abonnement Traject vrij betaal ik 196,90 euro per maand, dat is dus 2362,80 euro per jaar dus even een verhoging van 49,80 euro op jaar basis. Dat is toch niet normaal, zo jaag je mensen echt wel het OV uit.

Het kan ook zo zijn dat je als reiziger sinds 2 april andere bedragen betaalt voor de heen- en de terugreis per trein. Dit geldt voor reizigers die reizen met meerdere treinvervoerders.

Op 9 april reisde ik van Enschede naar Hardenberg en weer terug. Beide keren heb ik een kaartje gekocht bij de automaat en betaald met pin. De heenreis kostte € 5,30 en de terugreis € 5,24. Ik begrijp dit prijsverschil niet.

De 'lange-afstandskorting' die per 25 juni is ingevoerd (hoe langer je reist, hoe goedkoper de reis) wordt alleen berekend over het laatste traject van je reis. NS schrijft op hun website het volgende: "De lange afstandskorting wordt berekend over de prijs van de treinvervoerder van het laatste deel van uw reis. Reist u met meerdere treinvervoerders, dan is de vervoerder van het laatste deel bij de heenreis anders dan bij de terugreis." Omdat de afstand per vervoerder verschilt, kan een terugreis hierdoor een andere prijs hebben dan de heenreis.

NS geeft ons aan dat dit het gevolg is van decentralisering van het openbaar vervoer. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt niet bij de vervoerders, maar bij de (decentrale) overheden.

Vervanging bij defecte kaart

Het OV loket kreeg het afgelopen kwartaal klachten over defecte kaarten en over het feit dat reizigers in de periode dat ze hun nieuwe OV-chipkaart nog niet hadden, niet konden reizen op hun abonnement (dat op de defecte kaart stond).

Deze klachten hebben ons verbaasd want in de rapportage over het laatste kwartaal van 2011 heeft het OV loket al gepleit voor een uniforme regeling voor reizigers met een defecte OV-chipkaart. Alle vervoerders hanteerden eigen regels en omdat een reiziger zijn of haar defecte OV-chipkaart (inclusief abonnementen) lange tijd kwijt is, was het noodzakelijk hiervoor een goede regeling te treffen. We waren verheugd dat dit de gezamenlijke vervoerders enige tijd geleden was gelukt.

Helaas zijn sommige vervoerders de afgelopen maanden afgestapt van de gezamenlijke regeling en varen ze weer hun eigen koers.

Zo had een reiziger bij Veolia sinds begin dit jaar helemaal nergens recht meer op als zijn kaart defect is. Hoewel betaald is voor een abonnement, moet een reiziger opnieuw betalen in de periode dat hij of zij niet kan beschikken over de (defecte) OV-chipkaart waarop het abonnement staat. Dit is vreemd, juist omdat het sinds 7 juli technisch mogelijk is een defecte kaart snel te vervangen (binnen drie werkdagen) en het ook vrij eenvoudig is om binnen enkele uren een bestaand abonnement op een vervangende kaart te zetten. Het OV loket heeft Veolia schriftelijk om opheldering gevraagd. Veolia heeft aangekondigd de regeling weer te hebben teruggedraaid waardoor reizigers weer recht hebben op compensatie.

Daarnaast moesten we uit de productvoorwaarden van verschillende nieuwe reisproducten afleiden dat daar ook geen regeling is bij een defecte kaart. Dit beschouwt het OV loket als een achteruitgang in dienstverlening.

Wij doen op dit moment onderzoek naar alle productvoorwaarden en zullen hier in een volgende kwartaalrapportage nader op ingaan. Wij hebben de verschillende voorwaarden die bij ons al bekend zijn alvast op een rijtje gezet in onderstaand schema.

Defecte kaart regeling bij abonnementen

Arriva	Bij vrij reizen abonnement: doorreizen met een kopie van persoonlijke OV-chipkaart; een uitdraai van 'Mijn OV-chipkaart account' ter controle van het abonnement en een geldig legitimatiebewijs. Bij kortingsabonnement losse kaartjes kopen en voor misgelopen korting restitutieverzoek indienen.
Connexxion en Hermes	Bij vrij reizen abonnement: doorreizen met een kopie van persoonlijke OV-chipkaart; een uitdraai van 'Mijn OV-chipkaart account' ter controle van uw abonnement en een geldig legitimatiebewijs. Geen regeling voor kortingsabonnementen.
GVB	Tijdelijk reisproduct, wordt op een anonieme kaart gezet. Mag bestaande anonieme kaart zijn, zelf nieuwe aanschaffen of een kaart aanschaffen bij balie voor € 7,50. Na inlevering wordt die € 7,50 terugbetaald.
HTM	Tijdelijke borgkaart voor maand- en jaarabbonementhouders. Kosten €25 (borg). Dat geld krijgt men terug als kaart is ingeleverd.
Qbuzz	Tijdelijk serviceabonnement op een anonieme OV-chipkaart voor Noord-Nederland (Groningen, Friesland, Drenthe) sterabbonementhouders. Alleen af te halen op servicepunt in de plaats Groningen. € 2,50 administratiekosten
NS	Tijdelijk reisrecht (3 weken) op een andere anonieme of persoonlijke OV-chipkaart. Geldt niet voor maandabbonementen.
RET	Tijdelijke borgkaart voor maand- en jaarabbonementhouders. Kosten €25 (borg). Dat geld krijgt men terug als de kaart is ingeleverd.
Syntus	Bij vrij reizen product: tijdelijke reisbrief, twee weken geldig. Bij kortingsproduct: reiskosten achteraf declareren http://www.syntus.nl/vervoerbewijzen/abonnementov-chipkaart-verloren-gestolen-kapot-of-defect.aspx
Veolia	Geen regeling bij defecte kaart. https://www.veolia-transport.nl/nederland/klantenservice/veelgestelde-vragen/index.html?navigationId=6124712
U-OV (Qbuzz)	Klantenservice zegt (telefonisch): tijdelijk (één week geldig) replacement-product. Kan op anonieme kaart gezet worden. Administratiekosten € 2,50. Productvoorwaarden zeggen dat er geen vergoeding mogelijk is. http://u-ov.info/files/3413/9894/3268/20140430_U-OV_Productvoorwaarden_abonnementen_2014.pdf

4. Aanbevelingen

Het OV loket doet ook dit kwartaal weer enkele 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. Maak een kritische evaluatie van de overgang per 9 juli

Het vervangen van het papieren treinkaartje door de eenmalige OV-chipkaart, het verplicht in- en uitchecken en de veranderingen in abonnementsvormen, hebben nogal wat gevolgen voor groepen reizigers. Deze rapportage van het OV loket biedt veel mogelijkheden om zaken voor de reizigers gunstiger te maken en daarmee te kiezen voor klantvriendelijkheid.

1a. Er moet een betere regeling komen voor houders van een Voordeelurenkaart, die hun reis al voor 9.00 uur moeten beginnen; de optie van uitstappen, uitchecken, inchecken en weer instappen is geen serieuze optie voor wie zuinig is op vaste klanten van het openbaar vervoer. ICT maakt slimmere oplossingen mogelijk.

1b. Er is geen reden – vanuit het perspectief van de klant bezien – waarom een reis die met de OV-chipkaart wordt afgelegd duurder moet zijn dan de reis met een papieren kaartje. De klant heeft hiervan immers geen voordeel.

1c. Wie incidenteel met de trein reist, heeft op de OV-chipkaart aan het begin van de reis een saldo nodig van minimaal 20 euro, dat bedrag is verhoudingsgewijs hoog. Kies voor een verlaging.

1d. Het overgangsbewijs van tweede naar eerste klas voor reizigers met een afgekocht reisrecht is volledig komen te vervallen sinds 9 juli. Daarvoor in de plaats is een nieuw, veel duurder product ontwikkeld dat niet voldoet aan de vraag van de reiziger. Zorg dat het oude product weer terugkomt.

2. Maak het openbaar vervoer niet onnodig duur

Grote groepen reizigers zijn door de wijzigingen per 2 april, per 25 juni en per 9 juli geconfronteerd met prijsverhogingen. Daardoor wordt het openbaar vervoer minder aantrekkelijk. Het OV loket adviseert de gevolgen van deze wijzigingen voor de prijsstelling kritisch tegen het licht te houden en waar mogelijk te kiezen voor aanpassing (aan het prijsniveau op 1 januari 2014)

3. Kies opnieuw voor één uniforme regeling voor alle OV-gebruikers met een defecte OV-chipkaart

Gebrek aan uniformiteit en teveel versnippering vormen een van de grootste problemen voor klanten van het openbaar vervoer. Daarom is het een slechte zaak dat niet alle OV-bedrijven zich houden aan afspraken die gemaakt zijn met betrekking tot een uniforme regeling voor OV-reizigers van wie de OV-chipkaart defect is geraakt. Keer terug tot één uniforme regeling.

4. Maak een einde aan verschillende prijzen voor een heen- en een terugreis met meerdere vervoerders.

Bij de invoering van de OV-chipkaart op het spoor wordt ook weer duidelijk hoe versnipperd het OV in Nederland is en dat dit (vaak financiële) gevolgen heeft voor reizigers. Door de verschillende tariefstructuren betalen reizigers die met meerdere vervoerders reizen nu verschillende bedragen voor hun heen- en terugreis, terwijl exact dezelfde route wordt afgelegd. Overheden dienen hierin samen te werken en te zorgen dat deze onlogische en ook onwenselijke situatie verdwijnt.

5. Cijfers april – juni 2014

In het tweede kwartaal van 2014 ontving het OV loket 1.645 klachten. Dit is vergeleken met dezelfde periode vorig jaar een stijging van 484 klachten. Niet eerder was een tweede kwartaal voor het OV loket zo'n drukke periode. In het tweede kwartaal van 2013 ontvingen wij 1.159 klachten.

Vergeleken met het voorgaande kwartaal (januari – maart 2014), constateren we een daling in het aantal klachten. De wintermaanden zijn historisch gezien altijd het drukst bij het OV loket. In het eerste kwartaal van 2014 ontving het OV loket 2.112 klachten.

Tabel 1: klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	april	mei	juni	Totaal	%
Boetebeleid	17	6	17	40	2,4
Dienstregeling	16	17	13	46	2,8
Dienstuitvoering	172	164	135	471	28,6
Informatievoorziening	19	22	17	58	3,5
Personeel	20	15	11	46	2,8
Station- en haltevoorziening	47	25	27	99	6,0
Veiligheid en overlast	17	12	14	43	2,6
Vervoermiddel	51	48	11	110	6,7
Vervoersbewijs	199	237	296	732	44,5
Totaal	558	546	541	1.645	100,0

De meeste klachten ontvingen wij in de categorieën Vervoersbewijs en Dienstuitvoering, met respectievelijk 732 en 471 klachten.

De 732 klachten in de categorie Vervoersbewijs vormen met 44,5 procent bijna de helft van het totaal aantal klachten die wij dit kwartaal ontvingen. Dat is een flinke stijging ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar, het tweede kwartaal van 2013. Wij ontvingen in het tweede kwartaal van 2013 396 klachten in de categorie Vervoersbewijs. De 396 klachten in de categorie Vervoersbewijs vormden toen 34,2 procent van het totaal aantal klachten. De meeste klachten in de categorie Vervoersbewijs gaan over tariefhoogte, in- en uitchecken en afschaffing papierenkaartje. Zie tabel 4 voor een nadere toelichting over de klachten in de categorie Vervoersbewijs.

In de categorie Dienstuitvoering ontvingen wij 471 klachten. Dat is een stijging met 65 klachten ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. In het tweede kwartaal van 2013 ontvingen wij 406 klachten in de categorie Dienstuitvoering. De meeste klachten in de categorie Dienstuitvoering gaan over vertraging, capaciteit en uitgevallen ritten. Het traject Amsterdam Centraal – Den Haag Centraal werd in de klachten het meest genoemd. Een nadere toelichting over de categorie Dienstuitvoering is te vinden bij tabel 3.

In het tweede kwartaal van 2014 ontvingen wij 110 klachten in de categorie Vervoermiddel. Dit is een ruime verdubbeling ten opzichte van het eerste kwartaal van 2014. In het eerste kwartaal van 2014 ontvingen wij 52 klachten in de categorie Vervoermiddel. De meeste klachten in de categorie Vervoermiddel gaan over hygiëne. Dit trefwoord werd 74 keer aan een klacht toegekend. De klachten over hygiëne hebben te maken met de schoonmaakstaking die tussen april en mei (onder andere) werd gehouden in de treinen van NS. Het conflict speelde tussen de landelijke werkgevers in de schoonmaak en FNV Bondgenoten.

Een reiziger meldde ons dat de treinen vreselijk vies waren. De prullenbakken puilden uit, de stoelen waren vies, overal lagen kranten en lege etensverpakkingen. De vloeren plakten en de ramen waren zo vies dat je daar amper doorheen kon kijken. Hij meldde er voor alle duidelijkheid bij dat hij geen smetvrees heeft.

Tabel 2: klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	april	mei	juni	Totaal	%
geen vervoerder informatie	2	3	2	7	0,4
9292	3	7	2	12	0,7
Arriva	42	30	42	114	6,4
Breng	3	2	2	7	0,4
Connexxion	21	25	18	64	3,6
EBS	3	3	0	6	0,3
GVB	17	9	15	41	2,3
Hermes	1	0	3	4	0,2
HTM	15	10	10	35	2,0
Klantenservice OV-chipkaart	26	27	32	85	4,8
Nederlandse Spoorwegen	382	376	385	1.143	64,4
NS International	16	11	10	37	2,1
OV 9292	1	0	0	1	0,1
OV-fiets en NS-Scooter	1	1	5	7	0,4
Qbuzz	9	17	10	36	2,0
RET	9	5	7	21	1,2
Syntus	8	12	10	30	1,7
U-OV	15	28	17	60	3,4
Veolia	29	18	17	64	3,6
Totaal	603	584	587	1.774	100,0

Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal ingediende klachten in tabel 1, omdat één klacht op meerdere vervoerders betrekking kan hebben.

In het tweede kwartaal van 2014 werden er 1.774 klachten toegekend aan een vervoerder. Kijken we terug naar dezelfde periode van 2013, dan constateren wij een stijging met 520 klachten. In het tweede kwartaal van 2013 werden er 1.254 klachten aan een vervoerder toegekend.

De stijging in klachten ten opzichte van het tweede kwartaal van 2013, komt voornamelijk door meer klachten over NS (van 745 naar 1.143), Qbuzz (van 11 naar 36) en GVB (van 23 naar 41). Ook bij de vervoerders Connexxion, Syntus en Veolia noteerden wij ten opzichte van het tweede kwartaal van 2013 stijgingen. Het aantal klachten over EBS en HTM bleef ongeveer gelijk.

De 36 klachten over Qbuzz zijn divers, maar gaan voornamelijk over vertraging van de bus, uitgevallen ritten en halte/station overslaan. Ook ontvingen wij 5 klachten over personeel van Qbuzz, waarvan er 3 gingen over de rijstijl van de chauffeur.

De meeste klachten over GVB hebben te maken met in- en uitchecken en restitutie. Gezamenlijk werden deze trefwoorden 21 keer aan een klacht toegevoegd. De klachten over in- en uitchecken en restitutie gaan over geld terugvragen nadat er iets was misgegaan bij het in- of uitchecken. Deze cijfers zijn terug te zien bij tabel 4.

Bij Arriva, RET en Klantenservice OV-chipkaart constateren wij een daling van aantallen klachten ten opzichte van het tweede kwartaal van 2013. Het aantal klachten over Klantenservice OV-chipkaart daalde van 105 naar 85. Hoewel wij minder klachten over Klantenservice OV-chipkaart ontvingen, blijft de duurzaamheid van de kaart een terugkerend thema. Er werden dit kwartaal 29 klachten ingediend die te maken hadden met een defecte OV-chipkaart.

Ook bij vervoerder U-OV, sinds december 2013 verantwoordelijk voor het vervoer in de Regio Utrecht, constateren wij een daling in klachtenaantallen, van 85 naar 60 klachten. Het is lastig hier iets uit op te maken aangezien dit 'pas' het tweede volle kwartaal was waarin wij klachten over U-OV registreerden.

Tabel 3: categorie per vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoersbewijs	Totaal	%
9292	0	1	0	10	0	1	0	0	0	12	0,7
Arriva	3	7	27	2	1	14	0	3	57	114	6,4
Breng	0	0	2	0	1	0	0	1	3	7	0,4
Connexxion	4	5	15	3	3	0	1	2	31	64	3,6
EBS	0	0	2	0	0	1	1	0	2	6	0,3
GVB	0	0	5	3	4	8	2	1	18	41	2,3
HTM	6	2	7	2	5	0	4	1	8	35	2,0
Hermes	0	0	1	0	1	0	1	0	1	4	0,2
Ks OV-chipkaart	1	0	0	4	1	1	0	0	78	85	4,8
NS International	0	3	12	7	0	3	0	1	11	37	2,1
NS	19	22	337	28	9	70	26	98	534	1.143	64,4
OV 9292	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,1
OV-fiets/ NS-Scooter	0	0	0	0	0	2	0	0	5	7	0,4
Qbuzz	1	3	16	2	5	1	1	0	7	36	2,0
RET	0	0	3	1	1	3	2	1	10	21	1,2
Syntus	1	1	12	4	0	1	2	0	9	30	1,7
U-OV	1	6	34	0	10	2	1	3	3	60	3,4
Veolia	4	3	11	1	5	5	3	0	32	64	3,6
Totaal	40	53	484	68	46	112	44	111	816	1.774	100,0

Tabel 3 toont de klachten per vervoerder, onderverdeeld in categorieën. Het aantal klachten in deze tabel is hoger dan het totaal aantal klachten omdat één klacht betrekking kan hebben op meerdere vervoerders.

Wij ontvingen de meeste klachten in de categorieën Vervoersbewijs en Dienstuitvoering. Het grootste deel van deze klachten komt voor rekening van NS. Dit komt doordat NS de meeste reizigers vervoert. Het hoge aantal klachten in de categorie Vervoermiddel valt ook op. Deze klachten gaan voornamelijk over de schoonmaakstaking in april en mei en zijn besproken bij tabel 1.

Van de 484 klachten in de categorie Dienstuitvoering gaan er 337 over NS. De klachten in de categorie Dienstuitvoering gaan voornamelijk over vertraging (135), capaciteit (121) en uitgevallen ritten (101). Trajecten die regelmatig genoemd werden met betrekking tot vertraging, capaciteit en uitgevallen ritten zijn Amsterdam Centraal – Den Haag Centraal, Den Haag Centraal – Roosendaal en Zwolle – Hoofddorp. Dit zijn allemaal NS-trajecten. Het aantal klachten over het traject Amsterdam – Hoorn – Enkhuizen neemt af.

Ook U-OV en Arriva scoren hoog in de categorie Dienstuitvoering, vergeleken met andere stads- en streekvervoerders. De klachten over U-OV gaan voornamelijk over uitgevallen ritten (18) en vertraging (13). Deze aantallen zijn verreweg het hoogste van alle stads- en streekvervoerders. Lijn 72, die rijdt van Nieuwegein Waterbies naar Station Bilthoven, kwam in deze klachten een aantal keren voorbij.

Wij ontvingen 112 klachten in de categorie Stations- en haltevoorziening. Dat is bijna een verdubbeling als we vergelijken met het tweede kwartaal van 2013, toen wij 59 klachten ontvingen in deze categorie. De meeste klachten in de categorie Stations- en haltevoorziening komen op naam van NS (70) en Arriva (14). Deze klachten gaan onder andere over de onduidelijkheid met in- en uitcheckpalen van verschillende vervoerders, vertrekstaten en poortjes.

Een reiziger diende een klacht in over de verschillende incheckpalen voor NS, Arriva en Syntus op station Zutphen:

“Drie verschillende palen, wat wordt de reiziger daar nu beter van. Ook daar op zaterdag 12 april het hilarische tafereel: een echtpaar kwam van NS en checkte in bij Arriva maar dat moest Syntus zijn. Zie dat maar eens recht te breien.”

Op station Dordrecht doet zich dan weer een ander probleem voor. Hier zijn naar de mening van een reiziger te weinig incheckpalen wanneer je overstapt naar een andere vervoerder. Dit zorgt ervoor dat aansluitingen gemist worden:

“In Dordrecht zijn veel te weinig plaatsen waar van reisaanbieder gewisseld kan worden. In de spits zorgt dit ervoor dat aansluitingen niet gehaald kunnen worden. Dit probleem zal verergeren doordat de maandtrajectkaart wordt vervangen door een kaart waarmee wel in- en uitgecheckt moet worden. Dit is onacceptabel.”

Op een aantal stations is NS gestart met tests voor het sluiten van poortjes. Hier is niet iedereen het mee eens: “Vandaag ben ik met de trein van Nijmegen naar Rotterdam Alexander gereisd met een OV-chipkaart. Daar aangekomen kon ik niet uitchecken, omdat ik een negatief saldo op mijn kaart had. Dit betekende dus ook dat ik niet de poortjes op het station uit kon, voordat ik mijn kaart weer had opgeladen. Nu is dit geen praktisch probleem (behalve als je je PIN-pas niet bij je hebt), maar wel een moreel. Ik zat vast achter een poort en mocht er van een bedrijf niet uit, tot ik geld aan ze gaf. Dit vind ik een heel oneerbiedige manier om met mensen om te gaan. Ik heb liever dat ik niet binnen mag, tot ik meer geld op mijn pas zet, dan dat men mij vast kan houden op een station.”

Inmiddels heeft NS aangekondigd dat de toegangspoortjes op stations in Almere Centrum, Enschede, Rotterdam Alexander en Woerden in augustus definitief worden afgesloten. Deze stations zijn dan alleen nog toegankelijk met een OV-chipkaart of een papieren chipkaartje. Over een periode van twee jaar moeten uiteindelijk 82 stations worden afgesloten met toegangspoortjes.

Tabel 4: klachten per vervoerder binnen de categorie vervoersbewijs

	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Afschaffing papieren kaartje/strippenkaart	Balietoeslag	Blokken/deblokkeren	Duurzaamheid kaart	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Kaartautomaten	Klantenservice	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Overgangsregeling	Reizen in groepsverband	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	totaal
Arriva	3	1	0	10	0	0	1	1	4	26	3	1	1	1	0	0	3	1	0	0	0	5	45	0	0	3	109
Breng	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Connexxion	6	0	0	2	0	1	1	0	2	11	1	1	1	0	1	3	5	2	0	0	0	12	11	0	0	1	61
EBS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	5
GVB	2	0	0	1	0	0	1	0	1	10	1	1	3	0	1	0	0	2	0	0	0	11	5	0	1	0	40
HTM	1	0	0	0	0	0	0	0	1	6	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	6	3	0	0	0	21
Hermes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
KS OV-chipkaart	15	0	6	2	0	9	29	0	2	4	7	0	13	0	18	0	3	8	14	0	0	20	4	0	1	4	159
NS Int	3	0	0	4	1	0	0	1	0	4	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	3	0	21
NS OV fiets/scooter	60	1	12	182	1	1	9	9	26	168	21	11	26	14	18	4	30	8	48	1	1	58	216	7	5	46	983
Qbuzz	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	8
RET	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	0	0	0	13
RET	0	0	1	0	0	1	1	0	0	5	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	6	3	0	0	0	19
Syntus	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4	0	0	0	15
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	2	0	0	0	6
Veolia	1	0	1	3	0	0	3	0	2	17	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	7	21	0	0	2	62
geen vervoerder	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	2	1	0	0	2	2	0	0	0	11
totaal	94	2	21	204	2	12	46	11	40	266	39	14	48	17	42	9	43	25	64	1	1	142	323	7	10	56	1539

Het aantal klachten in de categorie vervoersbewijs is hoger dan het totaal aantal klachten omdat één klacht betrekking kan hebben op meerdere vervoerders en omdat er bij de registratie aan één klacht meerdere trefwoorden kunnen worden toegekend.

De meeste klachten in de categorie Vervoersbewijs gaan over tariefhoogte, in- en uitchecken en het afschaffen van het papieren kaartje. De klachten over tariefhoogte en in- en uitchecken zijn flink toegenomen als we vergelijken met het tweede kwartaal van 2013. De klachten over tariefhoogte van 153 naar 323 en de klachten over in- en uitchecken van 144 naar 266.

NS lanceerde in april het plan om reizigers in de spits meer te laten betalen. Wij ontvingen 21 klachten over dit onderwerp. Inmiddels is duidelijk geworden dat NS deze plannen hoogstwaarschijnlijk niet zal doorzetten. NS heeft aangegeven nog wel onderzoek te gaan doen naar de haalbaarheid van het plan. Het OV-bedrijf verwacht voor het einde van de zomer met een onderzoeksvoorstel te komen.

In april zijn de tarieven voor het reizen met een papieren kaartje en de OV-chipkaart door de regionale vervoerders gelijkgetrokken. Dit betekent dat papieren treinkaartjes in de meeste gevallen (bij Arriva, Connexxion of Veolia) duurder zijn geworden. Een voorbeeld:

“Bij dezen wil ik mijn ongenoegen uitspreken over de verhoogde prijs van treinkaartjes bij Veolia. Een treinkaartje (retour) van Landgraaf naar Maastricht kostte eerst zo'n 10 euro wanneer je een kaartje kocht. Dat is nu opeens 12,24 euro. Een verhoging van dik 20 procent! Treinkaartjes waren goedkoper dan reizen op saldo met de OV-chipkaart en nu blijkt dit gelijk getrokken te zijn. De treinkaartjes kosten nu evenveel als de OV-chipkaart. Een werkelijk belachelijke verhoging. Ik hoop dat jullie hier wat aan kunnen doen!”

Sinds 25 juni geldt de langeafstandskorting ook voor reizen op saldo met de OV-chipkaart. Voor papieren kaartjes gold voorheen op het hele spoor het NS-tarief. Bij reizen op saldo met de OV-chipkaart (in- en uitchecken) werd het regionale tarief berekend. Hierdoor kon de prijs van een papieren kaartje verschillen ten opzichte van het reizen op saldo met de OV-chipkaart. Het tarief voor reizen op saldo met de OV-chipkaart was duurder wegens het ontbreken van de langeafstandskorting en het toen nog niet doorberekende regionale tarief op het papieren treinkaartje. De langeafstandskorting (het NS-tarief waarbij de kilometers goedkoper worden naarmate de afstand langer is) werd alleen berekend in de papieren kaartjes van NS.

In het tweede kwartaal van 2014 ontvingen wij 166 klachten over de aangekondigde afschaffing van het papieren kaartje op 9 juli. Deze 166 klachten bleken (slechts) de opmaat te zijn voor de vele klachten die wij begin juli hebben ontvangen over dit onderwerp. Door de afschaffing van het papieren kaartje moeten reizigers bij een overstap naar een andere vervoerder opnieuw in- en uitchecken. Bij een beperkte overstaptijd kun je hierdoor je aansluiting missen. Zeker wanneer de in- en uitcheck paaltjes zich aan de andere kant van het station bevinden. Ook zijn reizigers het er niet mee eens dat er verplicht 20 euro saldo op de OV-chipkaart moet staan, alvorens je een reis met de trein kunt maken. Op die manier blijft er ongebruikt saldo op de kaart staan. Zeker voor incidentele reizigers is dit niet logisch. U leest meer over de afschaffing van het papieren kaartje in hoofdstuk 3 van deze rapportage.

Het aantal klachten over restitutie was in het tweede kwartaal van 2014 ongeveer gelijk aan het aantal in hetzelfde kwartaal vorig jaar. Deze klachten hebben onder andere te maken met geld terugvragen nadat er iets is misgegaan met in- of uitchecken, restitutie bij een defecte OV-chipkaart of saldo terugvragen nadat een OV-chipkaart verlopen is.

“Het abonnement op de door mijn dochter gebruikte OV-kaart is na ‘activeren’ niet geactiveerd waardoor een aantal weken de buskosten van haar tegoed zijn afgeschreven. Ik heb hierdoor dubbel betaald. Ik vind het heel raar dat ik dubbel betalen moet voor de diensten.”

In eerste instantie werd het restitutieverzoek door Connexxion afgewezen, maar na onze bemiddeling is het OV-bedrijf alsnog overgegaan tot restitutie.

Tabel 5. Klachten per concessie

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	april	mei	juni	Totaal	%
BRU	Regio Utrecht	U-OV	15	30	12	57	3,4
	Stadsvervoer Utrecht	GVU	0	0	3	3	0,2
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	NS	395	383	388	1.166	68,6
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	3	5	2	10	0,6
	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	0	0	1	1	0,1
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	4	5	5	14	0,8
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	2	4	0	6	0,4
Provincie Flevoland - Gemeente Almere	Stads- Streekvervoer Almere	Connexxion	1	2	0	3	0,2
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	1	0	6	7	0,4
	Noordelijke treindiensten	Arriva	7	8	11	26	1,5
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	6	11	5	22	1,3
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	9	5	4	18	1,1
	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	3	1	4	8	0,5
	Veluwe	Syntus	2	4	4	10	0,6
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	7	8	11	26	1,5
Provincie Limburg	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia	12	4	6	22	1,3
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia	9	6	4	19	1,1
Provincie Noord-Brabant	Midden-Brabant	Veolia	2	1	4	7	0,4
	Oost-Brabant	Arriva	1	0	0	1	0,1
	West-Brabant	Veolia	3	4	3	10	0,6
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	1	1	0	2	0,1
	Haarlem-IJmond	Connexxion	1	1	2	4	0,2
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	1	0	0	1	0,1
	Zuidtangent Haarlem-Vijfhuizen	Connexxion	3	2	1	6	0,4
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	2	4	0	6	0,4
	Midden-Overijssel	Syntus	2	1	0	3	0,2
	Vechtdallijnen	Arriva	4	5	5	14	0,8

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	april	mei	juni	Totaal	%
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	4	5	4	13	0,8
Provincie Zeeland	Midden-Zeeland (Walcheren + Noord- en Zuid-Beveland)	Connexxion	1	1	0	2	0,1
	Zeeuwsch Vlaanderen	Veolia	3	1	0	4	0,2
Provincie Zuid-Holland	Alphen a/d Rijn-Leiden trein extra spitsdiensten	NS	1	0	0	1	0,1
	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	4	7	2	13	0,8
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	5	0	4	9	0,5
	Treindienst Gouda - Alphen aan de Rijn	NS	0	1	1	2	0,1
	Zuid-Holland Noord	Arriva	9	4	3	16	0,9
Regio Twente	Regio Twente	Syntus	1	3	2	6	0,4
	Treindienst Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	Syntus	3	2	2	7	0,4
	Vechtdallijnen	Arriva	4	5	5	14	0,8
Samenwerkingsverband regio Eindhoven	Concessie SRE	Hermes	1	0	3	4	0,2
Stadsgewest Haaglanden	Haaglanden Streek	Veolia	4	2	3	9	0,5
	Haaglanden Stad	HTM	12	10	8	30	1,8
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	3	0	3	6	0,4
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	3	4	5	12	0,7
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	18	9	15	42	2,5
	Waterland	EBS	3	3	0	6	0,4
	Zaanstreek	Connexxion	0	1	1	2	0,1
Stadsregio Arnhem-Nijmegen	Arnhem-Nijmegen	Breng	3	2	3	8	0,5
Stadsregio Rotterdam	Bus Rotterdam	RET	3	2	5	10	0,6
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	6	3	2	11	0,6
	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	0	1	0	1	0,1

Tabel 5 geeft een overzicht van klachten per concessiegebied. Sommige concessiegebieden worden twee keer genoemd. Dit komt omdat sommige concessies bij twee concessieverleners thuis horen.

De 1.166 klachten over het hoofdrailnet vormen 68,6 procent van het totaal. Hoewel dit percentage ongeveer gelijk is aan het tweede kwartaal van 2013 (66,7 procent), is het absolute aantal klachten wel flink gestegen. In het tweede kwartaal van 2013 ontvingen wij 733 klachten over het hoofdrailnet. De klachten over het hoofdrailnet hebben voornamelijk te maken met de Dienstuitvoering (vertraging, capaciteit en uitgevallen ritten). Ook waren er, zoals in deze rapportage al beschreven veel (166) klachten over het verplicht in- en uitchecken vanaf 9 juli.

Wij ontvingen 42 klachten over de concessie Stadsvervoer Amsterdam. Een aantal van deze klachten gaan over het in- en uitchecken op station Amsterdam Amstel en station Duivendrecht. Reizigers laten ons weten dat op deze stations niet duidelijk staat aangegeven bij wie je in- of uitcheckt, NS of GVB. Twee voorbeelden:

“Het is bij station Duivendrecht onduidelijk aangegeven welke poortjes van welke vervoerder zijn. Heb nu per ongeluk bij de verkeerde vervoerder uitgecheckt, waarbij ten onrechte geld van mijn kaart is afgeschreven. Ik heb gereisd met de NS en moet nu nog uitzoeken hoe ik geld terug moet vragen bij de GVB.”

“Op station Amsterdam Amstel checken veel treinreizigers abusievelijk verkeerd uit bij de GVB paal in plaats van bij de NS paal. Reizigers zoals ik zijn zich niet bewust van het foutief uitchecken waardoor vier euro wordt afgeschreven door het GVB en 20 euro door NS. In tegenstelling tot stations als Utrecht CS en Den Haag CS is de in- en uitcheck situatie op Amsterdam-Amstel zeer onduidelijk.”

In het tweede kwartaal van 2014 werden er 22 klachten ingediend over de concessie Noord- en Midden Limburg (incl. Maaslijn) en 19 klachten over de concessie Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn). Beide concessies vallen onder de provincie Limburg en worden uitgevoerd door Veolia. Vergeleken met het tweede kwartaal van 2013, zijn de 19 klachten over de concessie Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn) een ruime verdubbeling, van 8 naar 19 klachten. Reizigers klaagden onder meer over de tariefsverschillen tussen de OV-chipkaart en het papieren kaartje. Begin april zijn de tarieven van het papieren kaartje en de OV-chipkaart gelijk getrokken. Reizigers die gebruik maakten van het goedkopere papieren kaartje zijn duurder uit met de OV-chipkaart.

Dit kwartaal ontvingen wij 30 klachten over de concessie Haaglanden Stad, uitgevoerd door HTM. Dat is bijna een verdubbeling vergeleken met het tweede kwartaal van 2013, toen wij 17 klachten over deze concessie ontvingen. Opvallend zijn de vijf klachten over het gedrag van personeel van HTM. Reizigers klagen over controleurs die zich agressief opstellen tijdens controles en bijvoorbeeld over buschauffeurs die dreigen. Zo meldde een reiziger ons dat zij er getuige van was dat een controleur dreigde “een reiziger met fysiek geweld uit de tram te gooien.”

Wij ontvingen 22 klachten over de concessie Zuidoost-Friesland, uitgevoerd door Qbuzz. In hetzelfde kwartaal van 2013 was dit slechts 1 klacht. De 22 klachten gaan voornamelijk over Dienstuitvoering. Reizigers dienden klachten in over uitgevallen ritten, bussen die te vroeg vertrokken en vertraging.

“ De lijn 14 naar Assen is dagelijks 10 tot 15 minuten te laat. Het begint nu ergerlijk te worden. Zou hiervoor een oplossing kunnen komen!”

‘Lijn 13 Leeuwarden is weer niet gekomen op van Knobbelsdorfplein in Drachten waardoor we bijna een uur moesten wachten.’