



**Kwartaalrapportage OV loket**

**1 juli 2014 – 30 september 2014**

## 1. Voorwoord

Het derde kwartaal van 2014 was het drukste derde kwartaal dat het OV loket ooit heeft gehad. Er zijn 2382 klachten binnengekomen. In de historie van het OV loket is er maar één keer eerder een drukker kwartaal geweest. Met name het verplicht in- en uitchecken, dat sinds 9 juli voor alle treinreizen geldt, heeft veel klachten van reizigers opgeleverd. In onze vorige rapportage zijn we hier al uitgebreid op ingegaan, maar omdat van alle klachten die toen gemeld werden een groot gedeelte nog steeds bestaat, besteden we hieraan ook in deze rapportage nog aandacht.

In onze vorige kwartaalrapportage hebben we gesteld dat er veel onduidelijkheid is bij reizigers over procedures rondom defecte kaarten, opzeggen van abonnementen en wat te doen als per ongeluk een verkeerd abonnement is aangeschaft. Vervoerders hebben geen eenduidige regelingen én soms komt het voor dat een vervoerder tegenstrijdige informatie geeft. Ook daar gaan we in deze rapportage nader op in.

De problemen die we in deze en de vorige kwartaalrapportage melden, hebben ook aandacht gekregen van de Tweede Kamer. Ook in het parlement is er kritiek op het feit dat bijvoorbeeld 20 euro op een kaart moet staan, voordat men bij het spoorvervoer kan inchecken. De Tweede Kamer vindt dat de OV-chipkaart op een aantal punten niet voldoet. Uit de klachten die het OV loket binnenkrijgt, blijkt overigens niet zozeer dat de OV-chipkaart op zichzelf het probleem is, maar veel meer het feit dat veel flexibiliteit verdwenen is. Niet het gemak voor de reizigers, maar de technische efficiëntie van de vervoerder lijkt het leidende principe. Hopelijk ontstaat uit deze discussie uiteindelijk een meer flexibel systeem, waarin de reizigers wel centraal staan.

Een andere ontwikkeling in het kwartaal waarop deze rapportage betrekking heeft, is dat vervoerders en de klantenservice OV-chipkaart zijn gestart met het principe van één loket. Dit betekent dat reizigers in principe niet meer van het kastje naar de muur verwezen zouden moeten worden en dat ze met eventuele klachten op één plek terecht kunnen en daar ook geholpen worden. Het OV loket is hier zeer blij mee. De zoektocht van reizigers die soms niet meer weten door wie ze nu eigenlijk geholpen kunnen worden, zou hiermee tot het verleden moeten behoren. Voor het initiatief van één loket in de sterk versnipperde OV-wereld verdienen de vervoerders zeker een pluim. Hopelijk levert het echt een bijdrage aan het daadwerkelijk beter helpen van reizigers met ingewikkelde klachten.

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 goed zijn afgehandeld door OV-bedrijven. Dit doet het OV-loket langs twee lijnen. Ten eerste bemiddelen we – als dat kansrijk is – voor individuele reizigers. Daarnaast proberen we – als klachten vaker voorkomen – voor groepen reizigers resultaten te boeken. Ook dat doen we door bemiddeling, soms ondersteund door de signaleringen en aanbevelingen in deze kwartaalrapportages.

Wat de collectieve resultaten betreft, zijn we blij dat de problemen met het verplicht inchecken voor het hele openbaar vervoer (en de afschaffing van het papieren treinkaartje) in juli inmiddels de aandacht hebben getrokken van de Tweede Kamer. Hopelijk leidt dit tot structurele oplossingen voor problemen die het OV loket al enige tijd signaleert. We komen hierop terug in hoofdstuk 3 van deze rapportage.

Nog twee andere resultaten op collectief niveau; ten eerste over lijn 53 in Haaksbergen. Over deze busverbinding ontvingen wij recent een klacht. Een reiziger gaf aan dat er dagelijks onvoldoende plaats is om te zitten en dat er tientallen mensen moeten staan. Het gevolg daarvan was dat buschauffeurs haltes moesten overslaan. De reiziger had deze klacht al bij Syntus ingediend, maar niet het gevoel dat er iets aan werd gedaan. Nadat het OV loket de klacht bij Syntus had neergelegd, werd deze adequaat opgepakt. Syntus deed nader onderzoek in de vorm van passagierstellingen in de bus. Het resultaat is dat er langere bussen werden ingezet op lijn 53.

Een andere klacht die bij ons binnenkwam was dat buitenlandse reizigers bij veel NS-automaten niet met een creditcard konden betalen. Ook dat probleem is mede dankzij het melden van dit probleem in eerdere rapportages opgelost. Sinds 30 september zijn alle automaten van NS geschikt om te betalen met creditcard.

Naast resultaten voor groepen reizigers boekt het OV loket, zoals gezegd, ook veel resultaten voor individuele reizigers. Enkele voorbeelden daarvan uit het derde kwartaal van 2014 zijn:

Een reiziger had met een actie een OV-chipkaart voor 2 euro bij NS besteld. Helaas kreeg hij een OV-chipkaart met een foto van een ander toegestuurd. Na contact met NS kreeg de reiziger te horen dat hij een nieuwe kaart moest aanvragen en hiervoor 11 euro moest betalen. Na onze bemiddeling is dit teruggedraaid en kreeg de reiziger kosteloos een nieuwe kaart toegestuurd.

Een reizigster had een jaarabonnement bij het Rotterdamse OV-bedrijf RET aangeschaft voor haar dochter. Dit abonnement betaalde zij in termijnen. Per ongeluk had zij bij één termijn een verkeerd betalingskenmerk toegevoegd. Hierdoor werd de kaart geblokkeerd. De blokkade werd na herstel wel weer teruggedraaid, maar de dochter kon de laatste twee maanden van haar abonnement niet meer reizen. Ze moest een nieuw abonnement kopen.

Omdat wij meenden dat dit onterecht was, hebben we contact opgenomen met RET. Het OV-bedrijf heeft vervolgens besloten het abonnement gewoon twee maanden te laten doorlopen. Daar had de reiziger inderdaad recht op.

Een moeder kocht voor de eerste keer voor haar zoon het abonnement *Brabant Vrij 16 en 17-jarigen*. Dit deed ze via de Webshop van Connexxion. Het abonnement moest opgehaald worden bij een automaat, wat haar zoon zelf deed. Na het ophalen bleken er twee dezelfde abonnementen op de OV-chipkaart te staan en had mevrouw ook twee keer betaald. De klant belde met de Klantenservice van Connexxion. Daar werd gesteld dat er inderdaad twee abonnementen op de kaart stonden: één abonnement geplaatst via de Webshop op 31 augustus en één abonnement via het CCV-oplaadapparaat, aangeschaft op 1 september. Beide abonnementen hadden ingangsdatum 1 september. Haar verzoek om één abonnement te verwijderen werd afgewezen, want volgens de voorwaarden zou mevrouw geen recht hebben op restitutie. Ze was het hier niet mee eens en meldde dit schriftelijk bij Connexxion. Ze ontving toen het voorstel dat het abonnement omgeruild kon worden voor een andere periode. Hiervoor moest ze wel de OV-chipkaart opsturen. Ook op dit voorstel ging mevrouw niet in, want deze oplossing zou haar meer kosten dan het te restitueren bedrag van 41,50 euro, omdat er op de betreffende OV-chipkaart ook nog een treinabonnement stond, dat veelvuldig gebruikt werd door haar zoon. Zij stuurde haar klacht naar het OV loket en wij hebben deze voorgelegd bij Connexxion. Daarbij hebben we gesteld dat de klant tijdig heeft gebeld met Connexxion en dat wij vonden dat het mevrouw niet verwijtbaar was dat ze een dubbel abonnement op de OV-chipkaart van haar zoon kreeg. Connexxion gaf aan dit abonnement in principe niet te restitueren is en dat er nog een oplossing was aangeboden, maar dat het bedrijf wel soepeler met de situatie had mogen omgaan. Het abonnementsgeld wordt alsnog gerestitueerd.

### 3. Verplicht in- en uitchecken

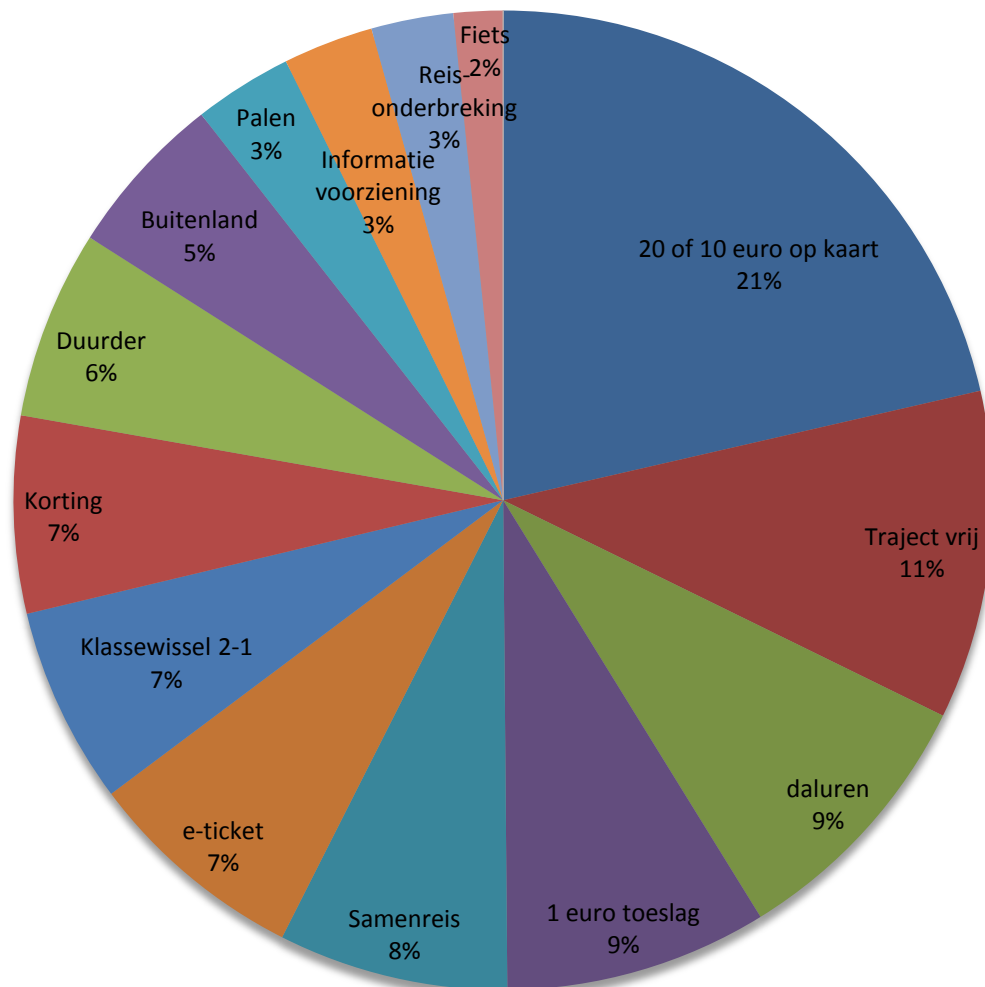
Vanaf 9 juli zijn alle reizigers per trein overgegaan op reizen met de OV-chipkaart. Ongeacht of je een los kaartje koopt of een abonnement hebt, je moet altijd in- en uitchecken. Het OV loket heeft veel klachten ontvangen over het verplicht in- en uitchecken. In de vorige rapportage hebben we hieraan al uitgebreid aandacht besteed. Veel reizigers wisten in het tweede kwartaal al welke veranderingen op handen waren en dienden hierover op voorhand een klacht in.

Vanaf 9 juli groeide het aantal klachten. De gevolgen van het verplicht in- en uitchecken en de verandering van diverse reisproducten was een reden tot klagen bij reizigers. We hebben in de vorige rapportage een overzicht gemaakt van de meest voorkomende klachten. Over deze klachten zijn wij regelmatig met NS in overleg. Gezien de hoeveelheid klachten besteden we hier in deze rapportage nogmaals aandacht aan.

We hebben deze klachten ook uiteraard aan NS voorgelegd. NS herkent de klachten maar het is nog onduidelijk of NS voor alle klachten een oplossing heeft of voornemens is het op te lossen.

Hieronder een diagram dat een beeld geeft van de (sub)onderwerpen waarover geklaagd werd als het gaat om het verplichte in- en uitchecken in het derde kwartaal. Wat opvalt ten opzichte van de klachten in het tweede kwartaal is dat vooral in september reizigers klagen over het feit dat ze niet op de hoogte zijn dat poortjes, in tegenstelling tot palen, een incheck- en een uitcheckzijde hebben. Hierdoor checken reizigers uit in plaats van in.

Daarnaast kregen wij klachten van reizigers die na het inchecken saldo op hun kaart laadden en waarbij vervolgens bij controle bleek dat ze niet ingecheckt waren. We hebben dit voorgelegd aan NS en het bleek te kloppen. Wie incheckt en vervolgens saldo oplaadt, loopt het risico dat het inchecken van de OV-chipkaart verdwijnt. NS is bezig dit te verhelpen.



### 20/10 euro opstarttarief

Alle reizigers die met een OV-chipkaart reizen, moeten 10 of 20 euro op hun kaart hebben staan om te kunnen inchecken. Bij het overstappen van de ene naar een andere vervoerder moet dit startbedrag er weer opstaan. Vanuit het systeem gedacht is dit logisch. Je weet niet wat voor reizen mensen gaan maken en dus vraag je borg. 10 euro voor abonneementhouders en 20 euro voor alle overige reizigers. Voor reizigers heeft dit echter grote financiële gevolgen. Als je als gezin een dagje met de trein op reis gaat, is het bedrag dus vele malen hoger dan die 20 euro. Een moeder met vijf kinderen moest in totaal 120 euro op haar kaarten hebben staan. Met name voor mensen met een laag inkomen blijkt dit bedrag te hoog.

Daarnaast zijn er veel klachten van reizigers die er moeite mee hebben dat zij de 20 of 10 euro kwijt zijn. Dit bedrag staat immers op de OV-chipkaart. En indien je dit bedrag terugvraagt bij een NS-balie moet je 2,50 euro betalen om je eigen saldo terug te krijgen.

*We hebben als gezin (vader, moeder en twee kinderen) voor ieder een OV-chipkaart aangeschaft op naam. We hebben automatisch opladen aangezet zodat de kinderen met naar school gaan niet in de problemen kunnen komen in de toekomst. Om de oudste dochter de weg te leren naar haar school zijn we gezamenlijk van Best naar Den Bosch gegaan. Kosten volgens NS 9 euro voor een retourtje per gezinslid. Wat schetst mijn verbazing dat er nu bij elk gezinslid nog 21 euro op de OV-chipkaart staat. (Er stond 20 euro op de kaart. De heenreis kostte 4,50 euro. Vervolgens werd door automatisch opladen het bedrag weer aangevuld met 10 euro tot 25,50 euro en de terugreis kostte ook 4,50 euro.) Kortom, er wordt in totaal 120 euro totaal afgeschreven voor een rit van 36 euro. Dit geldt 'zweeft' nu op de OV-chipkaart, maar kan alleen tegen betaling teruggestort worden. Ik kan niet begrijpen dat dit zo maar kan.*

Voor reizigers die gewend zijn een kaartje uit de automaat te halen is dit een hele overgang. Vooral als je maar korte reizen maakt. Dan moet je relatief veel vooruit betalen en dat geld krijg je ook niet gemakkelijk weer terug. Voor deze reizigers bestaan er wel alternatieven, zoals het losse kaartje en een E-ticket, maar die zijn onderbelicht gebleven in de campagne.

### **Traject vrij**

Het oude maand- en jaartrajectabonnement is vervallen en vervangen door *Traject Vrij abonnementen*. Reizigers klaagden over deze verandering. Vroeger kon men een maandtrajectabonnement bij een automaat aanschaffen en er direct mee reizen. Nu moet het abonnement besteld worden via internet, waarna het vervolgens nog opgehaald moet worden. Het product is voor bepaalde reizigers duurder geworden, ook als iemand alleen met NS reist.

Reizigers met een jaartrajectkaart, reisden buiten hun traject ook in de avondspits met korting, dit is met het nieuwe Dalvoordeel abonnement niet meer het geval. Daarnaast moet er verplicht een automatische incasso worden afgegeven om reizen buiten het traject af te rekenen, een reiziger heeft hierin geen keuze. Ook moet er verplicht in- en uitgecheckt worden. Het gedoe voor het aanschaffen van het abonnement en het onaangekondigd verhogen van de abonnementsprijs is veel reizigers een doorn in het oog, zo blijkt uit de klachten.

*Ik heb nu voor het eerst mijn Traject Vrij moeten verlengen, waarvan ik dacht dat het automatisch ging. Ik moest echter weer mijn bankgegevens et cetera allemaal invullen. Wat eerst een minuutje bij de kaartautomaat was om een nieuw papieren maandtraject te kopen, is nu een ingewikkeld proces geworden met heen en weer gereis tussen thuis en station.*

*Vanochtend weer naar mijn werk na een weekje vakantie. Gelukkig was ik niet vergeten om een nieuw treinabonnement aan te schaffen via de site van NS. Na dit te hebben gedaan ging ik op weg. Jammer genoeg bleek bij het ophalen van het abonnement het niet meer zo te zijn dat je je datum kiest op de automaat.*

*Ze houden nu standaard twee weken in de toekomst aan, waardoor mijn abonnement pas ingaat over enige tijd. Het kiezen van de datum staat in mijn ogen niet erg duidelijk aangegeven op de site.*

*Nu ik moet overstappen op een OV Traject Vrij kaart (traject Zutphen–Nijmegen v.v.) valt me op dat ik voor dit product veel meer moet betalen dan voor de oude trajectkaart. Dit geeft mij de indruk dat de verandering van het product wordt gebruikt als rookgordijn om een tariefstijging te verbloemen. Het huidige product is bijna 5 procent duurder dan mijn vorige jaartrajectkaart.*

*Meer dan een verdubbeling ten opzichte van de maximale jaarlijkse tariefstijging van de afgelopen jaren. Eigenlijk had ik een kostenreductie verwacht om te compenseren voor het ongemak van het steeds moeten in- en uitchecken.*

*Ik heb vorige maand een abonnement afgesloten bij NS omdat ik geen papieren kaartje meer kan aanschaffen. Met mopperen accepteer ik dat. Ging allemaal goed, geen enkel probleem. Kon in één keer betalen en klaar. Nu echter, moet ik NS nog eens een machtiging gaan geven om mij dus achteraf te kunnen factureren voor buiten mijn traject. Dat wil ik niet. Heb ik geen overzicht meer, ik weet niet wat ik vorige maand precies gereisd heb. Het is een voorwaarde van NS; accepteren of anders geen abonnement nemen. Er is geen enkele andere optie.*

*Het Traject Vrij abonnement is voor mij duurder dan de vroegere maandtrajectkaart (traject Delft–Leiden). De reden die de NS klantenservice hiervoor aandraagt, is dat het Traject Vrij abonnement meer voordelen heeft, zoals korting op andere trajecten buiten de spits. De tweede reden is dat de kosten gelijk zijn getrokken met die van zakelijke abonnementen (ik snap niet waarom dit een argument is). Ik heb (had) juist een maandtrajectkaart omdat ik altijd op hetzelfde traject reis en altijd in de spits. Ik heb niks aan deze zogenaamde extraatjes, dus mij kost het alleen maar meer geld.*

Dit was een selectie van de klachten, die we ook bij NS hebben neergelegd. Op de kritiek die wij van reizigers ontvingen over het verhogen van de prijzen kregen wij de volgende reactie van NS:

*“Dit abonnement is niet voor al onze klanten duurder geworden, voor sommige klanten is het duurder (klanten die voorheen het trajectabonnement per jaar betaalden), voor anderen juist goedkoper (klanten die voorheen het trajectabonnement per maand betaalden). Juist de kortere afstanden hebben we ontzien. Het prijseffect als gevolg van de migratie naar Traject Vrij is gemaximeerd op 4,20 euro per maand, exclusief reguliere tariefsverhoging. Juridisch blijven we binnen de voorwaarden van de concessie en bovendien is voor dit besluit vorig jaar het LOCOV traject doorlopen. Voor NS is deze verhoging acceptabel, omdat het product verbeterd is. Trajectkaarthouders betalen achteraf op een gespecificeerde rekening hun reizen buiten hun afgekochte traject en krijgen een handig overzicht van gemaakte reizen thuis. Deze klantvriendelijke innovatie die NS zelf heeft ontwikkeld wordt inmiddels op andere plekken in het OV verder beproefd en reizigers lijken positief te reageren. Ook rekent het systeem uit wat de*



*klant extra moet bijbetalen, rekening houdend met het reeds afgekochte traject. Voor deze reizen buiten het afgekochte traject, hoeven klanten geen 20 euro op hun kaart te hebben te hebben of naar de automaat te gaan om saldo te laden. Traject Vrij Maand klanten hebben bovendien het voordeel dat zij nu ook 40% korting krijgen op trajecten buiten het afgekochte traject in de daluren.”*

NS geeft hier onder andere aan dat het OV-bedrijf het product heeft verbeterd en dat reizigers daarom meer gaan betalen. Wij ontvangen echter klachten van reizigers die deze extra's helemaal niet gebruiken. Zij hebben nooit de keuze gehad om meer te betalen voor extra's. Zij reizen niet buiten hun traject en zijn met een prijsverhoging geconfronteerd. Daarnaast is het ook duurder geworden voor bepaalde jaartrajectkaarthouders die al 40% korting hadden buiten hun traject in de oude situatie én die jaarlijks betalen.

## **Daluren**

De Voordeelurenkaart blijft een lastig punt. We hebben daar al eerder melding van gemaakt. Tot voor kort konden reizigers met een voordeelurenkaart (waarmee buiten de spits met 40 procent korting gereisd kan worden) eenvoudig toch vóór 9.00 uur in een trein stappen. Ze kochten dan twee kaartjes. Een vol tariefkaartje tot het eerste station dat ze ná 9.00 uur passeren en één kaartje met korting vanaf dat station. Met de OV-chipkaart kan dat niet meer en moeten reizigers of volledig op vol tarief reizen of onderweg uitstappen en uit- en inchecken. Aan dit type klachten hebben we in een vorige kwartaalrapportage uitgebreid aandacht besteed.

Daar is nog een extra klacht bijgekomen. Reizigers die een reis met twee vervoerders maken en in het daltarief beginnen en in het spitstarief overstappen naar een andere vervoerder, moeten voor het tweede deel van de reis het volle tarief betalen. Daarnaast wordt vervolgens ook de lange afstandskorting niet berekend. Dit geldt niet voor reizigers die met eenzelfde vervoerder overstappen. Deze klacht wordt ook meegenomen in onze overleggen met NS.

*Afgelopen vrijdag heb ik met mijn NS dalurenkaart de reis gemaakt van Hoorn Kersenboogerd naar Buitenpost. Het deel tot aan Groningen gaat met NS en het deel naar Buitenpost met Arriva. Mijn reis is begonnen om 13.42 uur. Volgens de vervoersvoorwaarden ben ik verplicht om in Groningen met mijn OV-kaart uit te checken en opnieuw in te checken bij Arriva. Dit gebeurde rond 16.48 uur. Dit is in de spits, maar een verlenging van mijn reis die is begonnen in de daluren. Tot mijn grote verbazing schreef Arriva bij Buitenpost 5 euro af van mijn kaart. Zojuist NS gesproken en daar zegt men... dat kan niet. Dat is een foutje in het systeem van Arriva. Volgens klantenservice van Arriva klopt dit, want ik heb opnieuw ingecheckt en de nieuwe reis begint in de spits en dan is de korting van de dalurenkaart niet meer van toepassing. In mijn ogen is dit klinkklare onzin. Immers als ik vroeger een kaartje kocht met korting en vooraf betaalde, dan was dit ook bij Arriva geldig met die korting in de middagspits.*

## 1 euro toeslag

Wie voor een eenmalige reis een kaartje uit de automaat trekt, betaalt een toeslag van 1 euro. Deze toeslag is ook aanleiding voor klachten; reizigers begrijpen niet waarom de toeslag nodig is. NS geeft als alternatief dat reizigers een E-ticket kunnen kopen, want daarop zit die toeslag niet. Reizigers geven echter aan dat dit veel meer gedoe is dan op het station een kaartje kopen.

*Zondag ging ik eens een keer met de trein en moest ik een kaartje (dagretour) kopen. Ik betaalde een toeslag van 1 euro voor het kaartje. Op het station kon niemand van NS mij vertellen waarom dit is. Navraag bij de NS klantenservice leerde dat dit te maken heeft met de productiekosten. Naar mijn mening is 1 euro erg veel voor iets dat in massaproductie wordt gemaakt.*

## Samenreiskorting

Het voordeelurenabonnement heeft de mogelijkheid van een zogeheten samenreiskorting. Dat wil zeggen dat tijdens de daluren meerdere reizigers kunnen profiteren van de korting van 40 procent op het normale tarief, als zij samen reizen met iemand met een abonnement. Veel reizigers geven aan dat het samen reizen met korting met een voordeelurenkaart omslachtiger is geworden. Ten eerste moet iedereen die wil meereizen met korting een OV-chipkaart hebben met daarop minimaal 10 euro saldo. Daarnaast moet het product op de kaarten van de medereizigers geladen worden en ten derde moet dat op de terugweg weer gebeuren. Over met name het laatste werd door reizigers geklaagd. NS heeft aangegeven dat het binnenkort mogelijk wordt om zowel de heen- als de terugreis direct op de OV-chipkaart te laden. Dit lost een groot deel van de problemen op. De flexibiliteit die het oude systeem had, is echter volledig verdwenen.

*Als gebruiker van een voordeelurenabonnement kan ik drie personen met 40 procent korting laten meereizen op een samenreiskaartje. Als de samenreiziger ook een OV-chipkaart heeft, is dat geen probleem. Het product kan op de OV-chipkaart worden geladen. Gisteravond wilde ik een vriend uit het buitenland samen met me laten reizen. Deze heeft geen eigen OV-chipkaart. Om half tien 's avonds op station Alkmaar was het loket gesloten. Er stonden diverse automaten, waarvan slechts één automaat OV-kaartjes verschafte. Over samenreiskorting was nergens informatie te vinden. Het kopen van een los samenreiskaartje is onmogelijk geworden. Wie geen OV-chipkaart heeft moet dus de volle 100 procent betalen - ook al heeft hij recht op korting - en ook nog eens 1 euro extra voor alle onduidelijkheid en het extra werk dat hij zelf moet verrichten.*

*Gisteren zijn wij met vier personen van Nijmegen naar Rotterdam en terug gereisd met de trein. Een van ons heeft een voordeelurenkaart, de andere drie zijn incidentele reizigers en hebben geen OV-chipkaart. Vroeger zouden we dan drie dagretourtickets met korting hebben kunnen kopen voor ongeveer 23 euro per persoon, dus in totaal ongeveer 70 euro. Nu waren we verplicht om drie volwaardige*

*OV-chipkaarten van 7,50 euro aan te schaffen omdat het 'meereisproduct' niet op een tijdelijke chipkaart kan. (...) Aan het einde van de reis zou er op elke chipkaart nog zo'n 17 euro tegoed staan, maar ik ben zelf een zeer incidentele OV-reiziger en de andere twee personen wonen niet in Nederland, dus dat tegoed is niet erg nuttig en kan niet teruggestort worden. De 7,50 euro voor de chipkaart ben je sowieso 'kwijt'.*

## **E-ticket**

Reizigers klagen over het feit dat zij geen E-ticket met korting kunnen kopen. Zo'n E-ticket is voor veel reizigers de oplossing om bijvoorbeeld snel te kunnen overstappen van het vervoermiddel van de ene vervoerder op dat van de andere.

*Ik vind het onbegrijpelijk dat de NS vanaf 9 juli alleen nog een E-ticket voor het volle tarief verkoopt. Een uitzondering geldt alleen voor jaartraject- en grensabonnementen. Wat is er op tegen om deze zeer klantvriendelijke regeling ook te handhaven voor houders van andere kortingskaarten? Extra werk? Ingewikkelder software? Lijkt me onwaarschijnlijk. Mijns inziens kunnen E-tickets en OV-chipkaart prima naast elkaar bestaan en wordt zo een aantal nadelen van de chipkaart voor reizigers die vaak moeten overstappen heel goed ondervangen.*

Wij zijn over dit punt met NS in overleg maar vooralsnog geven zij aan dat het E-ticket een alternatief is voor incidentele reizigers zonder OV chipkaart.

## **Van tweede naar eerste klas**

Een ander probleem waar reizigers tegenaan blijven lopen is het feit dat ze niet meer eenvoudig een toeslagkaartje kunnen kopen wanneer ze een tweede klas abonnement hebben en eenmalig eerste klas willen reizen. Dat doen reizigers bijvoorbeeld als het druk is op hun vaste reistraject.

*Vroeger kon ik met mijn tweede klas trajectkaart als het 's middags eens druk was alleen voor het ritje huiswaarts een opslag 2-1 klasse erbij kopen. Dat was qua prijs nog te doen. Nu zijn er alleen nog deze opties: toeslag de hele dag 25 euro, daluren 15 euro en weekeinde 10 euro. Het betekent dat ik als loyale (al 20 jaar) vaste klant benadeeld word. Een normaal eerste klas kaartje op dit traject is namelijk goedkoper.*

NS heeft het toeslagkaartje vervangen door een totaal ander product, waarbij dagkaarten gekocht moeten worden. Het probleem zit hem voor de reizigers in het prijsverschil. Een dagkaart kost altijd 25 euro (ook geldig in de spits) en 15 euro in de daluren en weekenden 10 euro.

Wij hebben NS gevraagd waarom dit veranderd is. Hun antwoord hierop luidt:

*“NS heeft voor een ander concept gekozen waarbij het overgangsbewijs 2-1 een oplossing biedt voor reizigers met een tweede klas afgekocht abonnement, die voor een dag of een reis eerste klas willen reizen. Dit betreft de abonnementen weekend vrij, dal vrij, altijd vrij en traject vrij, maar ook het grensabonnement, trajectabonnement, de OV Jaarkaart en de studentenproducten. Voor kortere afstanden in de spits kan dit inderdaad duurder uitvallen.”*

#### 4. Een doolhof van productvoorwaarden

Het openbaar vervoer in Nederland is versnipperd over een groot aantal aanbieders. Er zijn tien OV-bedrijven, die in 76 concessiegebieden rijden. Daarnaast zijn er 19 decentrale overheden. En al die aanbieders hanteren ook nog eens vele tientallen verschillende soorten abonnementen. Vaak gelden voor elk abonnement speciale voorwaarden.

Dat merken reizigers van wie de OV-chipkaart defect is, reizigers die een reisproduct willen beëindigen of die per ongeluk een verkeerd abonnement hebben aangeschaft. Het OV loket krijgt zeer regelmatig klachten van klanten van OV-bedrijven die tot de ontdekking komen dat elke vervoerder eigen regels hanteert over vervanging en vooral ook restitutie.

En dat is nog maar één probleem. Het is vaak ook zoeken naar de juiste informatie op de website van een OV-bedrijf. En dan blijkt dat OV-bedrijven over hun eigen voorwaarden nog wel eens een verschillende uitleg geven. Het komt bijvoorbeeld voor dat op één website een regeling op twee (verschillende) manieren wordt uitgelegd. En bepaal als reiziger dan maar eens wat je rechten zijn.

Het komt ook voor dat de informatie op de website niet gelijk is aan de informatie in de productvoorwaarden. In de productvoorwaarden wordt bijvoorbeeld gemeld dat een reiziger in een bepaald geval helemaal geen rechten heeft, terwijl op de site staat aangegeven dat een reiziger dan juist wél rechten heeft. En het komt ook voor dat op de website bepaalde informatie níet te vinden is, maar dat een reiziger die wel kan krijgen via een mail.

Het OV loket heeft hier uitgebreid onderzoek naar gedaan en komt tot de conclusie dat hier nog een wereld te winnen is voor vervoerders. Op onze [website](#) is een totaaloverzicht te vinden van onze bevindingen per vervoerder, met name als het gaat om een defecte kaart, verlies en diefstal, opzeggen van een abonnement en het opzeggen van een verkeerd abonnement. Deze vergelijking is een momentopname. Inmiddels hebben vervoerders op verschillende plekken gegevens op hun website aangepast. In dit hoofdstuk vindt u een samenvatting van onze belangrijkste bevindingen.

We vragen vervoerders om aan de hand hiervan de informatie aan reizigers aan te passen: maak het handzaam, beter vindbaar en zo mogelijk uniform.

## Defecte kaart: wat gebeurt er dan?

Wanneer een persoonlijke OV-chipkaart defect is, hangt het van de vervoerder af wat de klant moet doen. Op de homepage van de klantenservice OV-chipkaart staat met een grote button heel duidelijk aangegeven:

*“OV-chipkaart defect? Online gemakkelijk en snel te vervangen: Is uw OV-chipkaart defect? Dan kunt u gemakkelijk en snel uw OV-chipkaart online vervangen. U ontvangt binnen gemiddeld drie werkdagen uw nieuwe OV-chipkaart waarmee u weer kunt reizen.”*

Wanneer je doorklikt op de button wordt er gemeld dat je gemiddeld binnen drie dagen een nieuwe kaart krijgt. Vervolgens word je voor de specifieke regeling per vervoerder doorverwezen naar de sites van de vervoerders.

Wat op deze sites overeenkomt is het volgende: de eerste stap is in alle gevallen: het aanvragen van een vervangende OV-chipkaart via OV-chipkaart.nl en het opsturen van de defecte kaart naar de klantenservice van de OV-chipkaart. “Uw nieuwe OV-chipkaart ontvangt u binnen drie weken nadat uw aanvraag is binnengekomen. De aanwezige producten worden automatisch teruggezet op uw OV-chipkaart. Het resterende saldo wordt teruggestort op uw rekening”, zoals het bijvoorbeeld staat in de voorwaarden van Arriva.

Maar wat moet een klant in de tussentijd?

**Arriva** zegt: gewoon betalen voor het openbaar vervoer en later restitutie aanvragen. “De kosten die u in de tussenliggende periode maakt omdat u geen gebruik kunt maken van uw abonnement kunt u indienen als restitutieverzoek.”

**Connexxion** heeft een andere regeling: kopietjes maken. Op de website staat bij de veel gestelde vragen: “Bij geldig abonnement of een andere vorm van afgekocht reisrecht kan u – in afwachting van uw vervangende kaart– in de **bus** van Connexxion reizen op:

- Kopie van beide zijden van de defecte persoonlijke OV-chipkaart (hier staat dus een pasfoto van de eigenaar op);
  - Een uitdraai van uw OV-chipkaart account (aan te maken op [www.OV-chipkaart.nl](http://www.OV-chipkaart.nl)), waarop de gegevens van het abonnement of ander product staan: ingangsdatum, sterwaarde, centrumzone, P-kaartnummer;
  - Een geldig legitimatiebewijs (controle met pasfoto van de P-kaart).
- Twee vervoerders, een fundamenteel andere aanpak.  
Het kan echter ook zijn dat één vervoerder er per reisproduct verschillende regelingen op na houdt.

Wie bij **HTM** een Regio abonnement, een HTM Traject abonnement of een HTM Avonduren abonnement heeft, vindt de bijbehorende regeling, die overigens weer heel anders is dan bij Arriva en Connexxion, op de website. Wie bij hetzelfde bedrijf een ‘Altijd korting’ abonnement heeft, zoekt tevergeefs.

Ook **NS** heeft verschillende productvoorwaarden voor verschillende abonnementen. In sommige productvoorwaarden (onder andere OV jaarabonnement en OV jaartrajectabonnement) wordt gesproken over een duplicaatkaart, die aangevraagd kan worden voor 11 euro als de persoonlijke OV-chipkaart defect is.

In andere productvoorwaarden (Altijd Vrij, Altijd Voordeel, Dal Vrij, Dal Voordeel, Weekend Vrij, Kids Vrij, Traject Vrij, Grensabonnement) staat helemaal geen informatie over wat te doen bij een defecte kaart.

Op de NS-website zijn twee verschillende regelingen te vinden. Bij het OV-jaarabonnement en het OV-jaartrajectabonnement mogen de kosten van treinkaartjes die gekocht zijn in afwachting van een vervangende kaart vanaf de eerste dag bij NS gedeclareerd worden. Bij de andere abonnementen, zoals het Voordeelurenabonnement, Altijd Vrij, Altijd Voordeel etcetera is het mogelijk om een tijdelijk reisrecht op een eigen anonieme of persoonlijke OV-chipkaart te laten zetten.

De site van NS geeft in elk geval aan dat er altijd recht is op restitutie of op een vervangende kaart.

NS geeft aan dat de verschillende productvoorwaarden voor abonnementen een tijdelijke situatie is die te maken heeft met oude productvormen met andere productvoorwaarden.

**RET** in Rotterdam staat er op verschillende plaatsen verschillende informatie. Dit OV-bedrijf stelt dat een reiziger binnen drie dagen recht heeft op een vervangende kaart. Maar wat gebeurt er dan in die drie dagen?

Tijdens die drie dagen heeft de klant wanneer hij kijkt bij het onderdeel "defecte kaart" op de website volgens RET geen recht op vervanging van de kaart. RET schrijft hier: "Houd er rekening mee dat u in de tussentijd zelf verantwoordelijk bent voor het aanschaffen van een vervangend vervoerbewijs."

Met andere woorden: de reiziger (die betaald heeft voor een abonnement) moet zelf de kosten betalen die hij of zij maakt in de drie dagen dat hij/zij wacht op een vervangende kaart. Klopt dit echter wel? Op een andere plek op de RET-website, waar je terechtkomt als je op het zoekscherm 'defecte kaart' intoetst, staat namelijk iets anders: "Gedurende maximaal twee weken kunt u het abonnement op uw persoonlijke OV-chipkaart niet gebruiken. U kunt voor deze periode gebruik maken van een Service Abonnement. Wanneer u abbonementhouder bent bij de RET, dan heeft u als extra service recht op een vervangingsproduct. Dit is een tijdelijke OV-chipkaart (borgkaart ter waarde van 25 euro met daarop het tijdelijke reisproduct. De vervangende OV-chipkaart (borgkaart) wordt vooralsnog alleen in de RET Servicewinkel op de Laan van Zuid 2 te Rotterdam gemaakt en geldt alleen voor abbonementhouders van de RET."

Dus geen levertijd van drie dagen voor een vervangende kaart, maar maximaal twee weken. Bovendien: niet alles zelf betalen, maar eventueel een borgkaart kopen voor 25 euro, met daarop het tijdelijk reisproduct, zodat de reiziger geen kosten hoeft te maken in de tijd dat hij wacht op het vervangend vervoerbewijs.

Twee verschillende benaderingen op één website van één OV-bedrijf. Waar kan de reiziger nu aanspraak op maken?

RET heeft ons aangegeven dat reizigers met een abonnement gemiddeld binnen drie dagen een vervangende OV-chipkaart in huis heeft en dat zij het Service Abonnement bij alle servicepunten verstrekken. Zij hebben tevens toegezegd de informatie op de website te zullen aanpassen.

Kijken we naar de productvoorwaarden van RET, dan blijkt dat de voorwaarden die van toepassing zijn op RET Sterabonnementen en Netabonnementen melding maken van de regeling met de borgkaart. In de productvoorwaarden van het RET abonnement Maandkorting 20 en 40 procent en de landelijke Altijd Korting abonnementen staat echter niets vermeld over wat te doen bij een defecte kaart met abonnement.

Ook bij andere vervoerders is de informatie niet altijd eenduidig. Soms zijn de productvoorwaarden in strijd met de informatie op de website.

**Qbuzz** schrijft in de productvoorwaarden van de Maand en Jaar Sterabonnementen U-OV – regio Utrecht dat reizigers die wachten op een vervangende kaart (maximaal drie weken) “zelf voor een alternatief moeten zorgen”. En: “De kosten hiervan kunnen niet geclaimd worden bij het vervoerbedrijf of Translink. Reizen op een andere manier wordt door de vervoerbedrijven niet vergoed.”

Maar op de website staat vervolgens dat er wel een regeling is voor een tijdelijk vervangend abonnement voor een bepaalde categorie reizigers: “Voor abonnementshouders van een U-OV Sterabonnement, een U-OV Gemaksabonnement, een U-OV Weekend Vrij of een U-OV Dal Vrij abonnement is er de mogelijkheid om een tijdelijk, vervangend abonnement op de kaart te zetten. Dit tijdelijke abonnement kunt u bij het U-OV Servicepunt op Utrecht Centraal op een andere OV-chipkaart laten zetten.”

U-OV heeft in een reactie aangegeven dat zij wijzigingen hebben doorgevoerd in processen en deze wel hebben doorgevoerd op de website, maar nog niet in de productvoorwaarden. Op dit moment nemen zij de productvoorwaarden onder de loep en werken ze aan uniforme communicatie binnen hun concessie. In december worden de productvoorwaarden en de website aangepast.

Ook **Veolia** geeft tegenstrijdige informatie. In de productvoorwaarden staat expliciet gemeld dat geen recht bestaat op vergoeding in de tijd dat een reiziger geen OV-chipkaart heeft. Letterlijk: “Tussen het moment van het aanvragen van een vervangende persoonlijke OV-chipkaart en de ontvangst van de vervangende persoonlijke OV-chipkaart dient u zelf voor een alternatief te zorgen. De kosten hiervan kunnen niet geclaimd worden bij Veolia Transport of Translink.”

Op de website van hetzelfde OV-bedrijf staat echter dat achteraf een restitutieverzoek kan worden ingediend.

Ook de duur van een abonnement kan bij bepaalde vervoerders het verschil maken of er al dan niet recht bestaat op kostenvergoeding of op een vervangende kaart. Bij **Syntus** krijgt de klant bij een Syntus sterabonnement of Syntus Trajectkaart (zogenoemde zichtabonnementen) een duplicaat zichtkaart. Syntus hanteert echter een looptijd van twee maanden. Is een abonnement korter geldig dan krijgt de reiziger een tijdelijke reisbrief voor de resterende looptijd van het zichtabonnement. Maar alleen uit coulance en dan is deze zichtkaart niet geldig bij andere vervoerders.



Daarnaast kent Syntus nog twee andere regelingen: Reizigers met een verchipt abonnement als bijvoorbeeld Veluwe Vrij of een N-sterabonnement kunnen een tijdelijke reisbrief krijgen voor een maximale periode van twee weken. Reizigers met een Altijd Korting of een Dalkorting Oost product moeten de kosten eerst voorschieten en mogen het achteraf declareren.

En dan de situatie bij **Qbuzz in Noord-Nederland**. Bij dit OV-bedrijf melden de productvoorwaarden dat je binnen drie weken een vervangende kaart ontvangt met daarop eventuele abonnementen. In de tussentijd moet de reiziger zelf voor een alternatief zorgen. De kosten kunnen niet worden geclaimd. Op de website echter wordt er een onderscheid gemaakt tussen een zichtbaar en een onzichtbaar defect. In het eerste geval heeft de klant geen recht op vergoeding van de tijd dat hij of zij niet met het abonnement kon reizen.

Qbuzz heeft in een reactie aangegeven dat zij de teksten op hun website vóór 1 december op onder andere de volgende punten zullen aanpassen: Een reiziger krijgt binnen drie werkdagen een vervangende kaart. Ze maken geen onderscheid meer tussen zichtbaar en onzichtbaar defect. Daarnaast kunnen reizigers voor drie dagen een reisalternatief ophalen bij het servicepunt in Groningen, indien dit te ver is kunnen reizigers bellen en wordt het alternatief opgestuurd.

### **Verlies/diefstal: hoe dan verder?**

De regeling voor verlies of diefstal van een OV-chipkaart met abonnement lijkt op de procedure rond een defecte kaart. Bij sommige vervoerders wordt er in de productvoorwaarden niets genoemd, maar wel op de website. Per vervoerder zijn er weer verschillende regelingen.

Eerst de verschillen. Bij veel vervoerders heeft een reiziger volgens de website en voorwaarden helemaal geen recht op restitutie of op een tijdelijk product als hij of zijn een maandabonnement heeft. Dit geldt bij **GVB, RET, Arriva, HTM** en **RET**. **RET** heeft ons wel aangegeven dat zij echter wel een regeling hebben. Via de servicepunten een abonnement op een tijdelijke kaart worden geplaatst. Dit kan een borgkaart zijn, maar ook een kaart die een reiziger al heeft.

**EBS** zegt dat er in het algemeen geen recht op vergoeding bestaat, terwijl er bij **Qbuzz** en **U-OV** geen onderscheid wordt gemaakt in maand- en jaarabonnementen. Reizigers van U-OV en Qbuzz kunnen een tijdelijk service-abonnement op een OV-chipkaart laten zetten. Maar soms ligt het wat genuanceerder. **Syntus** heeft voor abonnementen die korter geldig zijn dan twee maanden uit coulance een zichtkaart voor de resterende looptijd van het abonnement. Bij de Altijd Korting producten en Dalkorting Oost adviseert het bedrijf om de kosten die gemaakt zijn te declareren. **Veolia** meldt op haar website dat gemaakte kosten altijd gedeclareerd kunnen worden. In de productvoorwaarden staat deze regeling echter niet vermeld.

Ook **Connexxion** spreekt zichzelf tegen op de eigen website. In de rubriek met veelgestelde vragen staat: 'Ik ben mijn abonnement verloren. Kan ik de extra reiskosten declareren?'

Antwoord: 'Bij verlies van uw abonnement zijn de extra kosten voor uw eigen rekening'.

Maar bij de veelgestelde vragen staat ook:

'Kan ik restitutie krijgen voor eventuele reiskosten in afwachting van mijn vervangende OV-chipkaart?'

Antwoord: 'Als u een geldig abonnement of een andere vorm van afgekocht reisrecht heeft kan u (in afwachting van uw vervangende kaart) in de bus van Connexxion reizen op:

- Kopie van beide zijden van de defecte Persoonlijke OV-chipkaart (hier staat dus een pasfoto van de eigenaar op);

- Een uitdraai van uw OV-chipkaart account (aan te maken op [www.OV-chipkaart.nl](http://www.OV-chipkaart.nl)), waarop de gegevens van het abonnement of ander product staan: ingangsdatum, sterwaarde, centrumzone, P-kaartnummer;

- Een geldig legitimatiebewijs (controle met pasfoto van de P-kaart).

Met beide kopieën + op vertoon van een geldig legitimatiebewijs kunt u op deze manier in de tussentijdse periode toch reizen binnen de geldigheid van het product in de geldige abonnementsperiode.

## Opzeggen: hoe doe je dat?

Zoals gezegd hebben de OV-bedrijven zeer veel verschillende abonnementen. Gevolg is uiteraard dat de regelingen rond het opzeggen van abonnementen ook weer per vervoerder en per soort abonnement kunnen verschillen.

Als het gaat om zogenoemde *verchipte* abonnementen (abonnement dat op een OV-chipkaart staat), geldt dat alleen een opzegging niet voldoende is. De reiziger moet na de telefonische of schriftelijke opzegging met zijn OV-chipkaart naar een ophaalautomaat om het product stop te zetten, dat wil zeggen: elektronisch van de OV-chipkaart te laten verwijderen.

Voor het verwijderen van NS-abonnementen kan de reiziger op veel stations en andere locaties waar ophaalautomaten staan terecht, zoals bijvoorbeeld winkels. Apart punt van aandacht: de reiziger moet wel een geldige (niet verlopen) OV-chipkaart hebben om een abonnement te kunnen beëindigen. Is de OV-chipkaart verlopen dan moet eerst een nieuwe kaart gekocht worden.

Het beëindigen van het abonnement bij een oplaadautomaat moet binnen een maand gebeuren. Lukt dit niet, dan loopt het abonnement gewoon door, ook al is de opzegging wel bij NS binnengekomen en door NS bevestigd aan de reiziger.

Voor reizigers die een streekabonnement willen beëindigen, zijn de regels weer anders. Wie bijvoorbeeld een *Altijd Kortings Scholier* jaarabonnement heeft van **Syntus**, kan niet bij de NS-automaten terecht, maar moet naar Apeldoorn, want de verwijdering kan alleen via het loket van Syntus aldaar, zo staat in de productvoorwaarden. Syntus geeft aan dat zij er naar streven om in 2015 haar service te verbeteren, waarbij reizigers via de klantenservice een verwijdering kunnen aanvragen en hun product bij een ophaalautomaat kunnen stopzetten.

Veel vervoerders brengen administratiekosten in rekening wanneer reizigers hun abonnement tussentijds willen beëindigen. Syntus brengt 5 euro administratiekosten in rekening bij beëindiging van Altijd korting Scholier of Veluwe Vrij, maar wie een sterabonnement van Syntus beëindigt, betaalt 7,50 euro.

**RET** berekent 5 euro administratiekosten evenals **HTM**. **Arriva** berekent 6 euro administratiekosten bij het opzeggen van het abonnement.

Hoe snel na de ingangsdatum kan een abonnement overigens worden opgezegd? Dat staat – als het goed is – ook in de productvoorwaarden.

Beginnen we met **NS**. Voor de abonnementen NS Altijd Vrij, Altijd Voordeel, Dal Vrij, Dal Voordeel, Weekend Vrij, Kids Vrij, Traject Vrij, Grensabonnement en het Voordeelenabonnement geldt dat deze pas na een jaar opzegbaar zijn.

Het OV-jaarabonnement, het Jaartrajectabonnement en het NS Jaarabonnement zijn al vanaf drie maanden na ingangsdatum opzegbaar.

**Veolia** heeft vijftien product- en abonnementsoorten met evenveel regelingen voor het beëindigen ervan. De Brabantse abonnementen (Brabant Vrij 16–17 jarigen, Dalkorting Noord-Brabant, en jeugd maandabonnement N-Brabant) kunnen niet voortijdig beëindigd worden. Het Limburgse Dalvoordeel abonnement kan wel tussentijds stopgezet worden, al moet de reiziger daarvoor zelf naar één van de Veolia servicepunten. Het maand- en jaarabonnement Zeeland kan tussentijds beëindigd worden met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

De daadwerkelijke beëindiging moet ook hier weer plaatsvinden door het product elektronisch van de OV-chipkaart te laten verwijderen. Dit kan alleen bij het Servicepunt/loket van het vervoerbedrijf waar de reiziger het abonnement heeft gekocht. Bij Veolia kan men bij het loket/Servicepunt terecht; wie het Regio Abonnement in de webshop heeft gekocht, moet dit bij de klantenservice van Veolia doen.

### **Verkeerd abonnement aangeschaft?**

De verkoop van OV-abonnementen gaat grotendeels via internet. Het komt wel eens voor dat de reiziger per ongeluk een abonnement bestelt met een verkeerde centrumzone, of een verkeerd OV-chipkaartnummer opgeeft voor het abonnement. Per vervoerder en product zijn ook hier weer verschillende regels voor.

Op de site van het **GVB** hebben wij niet kunnen vinden wat je moet doen als je een verkeerd abonnement hebt aangeschaft. In de productvoorwaarden staat dat een GVB Only maandabonnement niet voortijdig beëindigd kan worden. Een Randstad Noord Zone maandabonnement kan tot en met de tweede dag van de geldigheid stopgezet worden. **HTM** meldt op de website bij alle producten dat het abonnement tot de tweede dag na ingang kan worden beëindigd en dat het geld gerestitueerd wordt onder aftrek van 5 euro administratiekosten.

Wie bij **Connexxion** een verkeerd abonnement heeft gekocht, wordt op de website bij de 'veelgestelde vragen' eerst blij gemaakt: "Heeft u per ongeluk een verkeerd abonnement gekocht? Dan komt u in aanmerking voor restitutie."

Er zijn echter voorwaarden, die op deze plek niet gemeld worden, maar wel in de productvoorwaarden. Daaruit blijkt dat bij enkele abonnementen van Connexxion (zoals het Altijd Korting en Netabonnement, de Regio Maand en Jaarabonnementen Randstad Zuid van Randstad Zuid) het abonnement binnen twee dagen na aanschaf kan worden opgezegd. Bij andere abonnementen (Brabant Vrij 16 -17 jarigen, Dalkorting Oost- Nederland en Dalkorting Noord-Brabant) geldt dat echter niet. Die abonnementen zijn niet meer kosteloos te annuleren.

Hoe zit het bij andere vervoerders? Bij **Qbuzz Noord Nederland** kan iedereen die de verkeerde centrumzone heeft gekozen of de verkeerde sterwaarde, dit voor of tijdens de looptijd van het abonnement kosteloos wijzigen. Ook als de reiziger er achter komt dat hij of zij de verkeerde ingangsdatum heeft gekozen voor het abonnement, kan hij of zij dit abonnement kosteloos van zijn OV-chipkaart laten halen. Helaas moet de reiziger in al deze gevallen wel naar het Qbuzz servicepunt op het busstation in Groningen.

Dit geldt ook voor reizigers uit bijvoorbeeld Friesland. Bij U-OV geldt dezelfde regeling. Hier kan alleen bij het servicepunt op Utrecht Centraal een wijziging worden ingediend.

**Veolia** doet het heel anders en heeft per abonnement een andere regeling, zo blijkt uit de algemene voorwaarden.

Zo kan het Dal Voordeel Limburg product alleen vóór de gekozen ingangsdatum beëindigd worden. De klant ontvangt dan het volledig aankoopbedrag minus 5 euro administratiekosten terug. Beëindigen van het product is alleen mogelijk bij de Veolia servicepunten. Bij het maand- en jaarabonnement Zeeland staat in de productvoorwaarden onder art. 7.1 dat reizigers die een abonnement met een verkeerde centrumzone of sterwaarde hebben gekocht dit tot en met de tweede dag van de geldigheid kosteloos kunnen omwisselen of stopzetten.

Bij sterabonnementen van Veolia geldt een andere termijn, namelijk 5 dagen: wijziging van een verkeerde centrumzone wordt binnen 5 dagen na aanschaf kosteloos toegepast bij zowel een Sterabonnement Limburg Maand als bij een Sterabonnement Limburg Jaar. Wijziging van een verkeerde sterwaarde is binnen 5 dagen na aanschaf alleen kosteloos mogelijk bij een Sterabonnement Limburg Maand. Wijziging van sterwaarden bij sterabonnementen Limburg Jaar is niet mogelijk. Houders van deze abonnementen moeten hun abonnement tussentijds beëindigen en een nieuw abonnement aanschaffen.

De klant die bij **Arriva** een verkeerd abonnement heeft gekocht, moet een nieuw abonnement kopen en restitutie vragen voor het oude abonnement. Op de website wordt niet aangegeven wat de voorwaarden hiervoor zijn. Kan het bijvoorbeeld ook wanneer het abonnement al is ingegaan en krijgt de reiziger al het betaalde terug of worden er administratiekosten in rekening gebracht? In de Arriva Abonnement Voorwaarden staat dat kosteloze annulering mogelijk is als het abonnement vóór de ingangsdatum wordt beëindigd. Maar de Arriva Voorwaarden netabonnement particulier wijken hier vanaf. Daarin staat dat kosteloos opzeggen mogelijk is tot twee dagen nadat het abonnement is ingegaan.

Bij **RET** kan een Regio maand- of jaarabonnement tot en met de tweede dag van de geldigheid van het abonnement worden stopgezet of gewijzigd. Het volledige aankoopbedrag wordt dan teruggestort. Het wijzigen van de ingangsdatum, centrumzone of sterwaarde van een maanabonnement kan alleen door het abonnement uiterlijk de tweede dag van de geldigheid stop te zetten en een nieuw abonnement aan te schaffen. Na de tweede dag is dit niet meer mogelijk. Voor het RET-abonnement maandkorting 20 procent of 40 procent ontbreekt zowel in de productvoorwaarden als op de website informatie over het opzeggen of wijzigen van dit abonnement. RET heeft ons aangegeven dat er ten aanzien van deze producten geen restitutie en omwisseling mogelijk zijn.

## 5. Aanbevelingen

Het OV loket doet ook dit kwartaal weer enkele aanbevelingen aan vervoerders en aan de overheden die hun opdrachtgevers zijn. 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.

In deze kwartaalrapportage hebben we veel aandacht gevraagd voor de verschillen in productvoorwaarden per vervoerder en de communicatie over deze voorwaarden. De aanbevelingen die we hebben vloeien daar logisch uit voort. Ze zijn evenzeer een logisch vervolg op de eerdere, algemene aanbevelingen van het OV loket aan vervoerders en hun opdrachtgevers.

### 1. Ontwerp uniforme regelingen voor het hele OV

Als een reiziger problemen ondervindt met het reizen door bijvoorbeeld een defecte kaart, verlies/diefstal of wanneer hij een verkeerd abonnement heeft gekocht, moet hij eenvoudig en eenduidig een oplossing krijgen om verder te kunnen reizen. Er zijn nu tientallen verschillende abonnementen en gelden voor elk abonnement weer specifieke voorwaarden. Dit is niet in het belang van de reiziger. Het is zelfs voor OV-bedrijven zelf vaak lastig om eenduidig over dit onderwerp te communiceren. Hier valt veel kwaliteitswinst te behalen.

### 2. Geef de OV-gebruiker meer keuzes en meer flexibiliteit

Sinds 9 juli moeten reizigers ook voor de trein verplicht in- en uitchecken. Het aantal klachten bij het OV loket is daardoor flink gegroeid. Kern van die klachten is dat het voor vervoerders wellicht prettig is dat iedereen van dezelfde OV-chipkaarten gebruik maakt, maar dat voor de reiziger tegelijk veel flexibiliteit is verdwenen. Reizigers zijn veelal niet blij met het feit dat ze geen keuzes meer hebben. Trajectkaarthouders hebben een duurder product gekregen omdat NS de mogelijkheden heeft uitgebreid. Ze moeten de reizen die ze maken buiten hun traject via automatische incasso betalen. Niet elke reiziger maakt gebruik van deze extra's of wil een machtiging voor automatische incasso afgeven. Kortingskaarthouders konden een kaartje bij een automaat kopen, maar ook een E-ticket, dit kan niet meer. Ook de bestelprocedures zijn minder praktisch geworden; abonnementen die door de ene vervoerder zijn uitgegeven, worden door de andere anders geïnterpreteerd, het overstappen van tweede naar eerste klas is moeilijker (duurder) geworden.

### 3. Let op de kosten voor de OV-gebruiker

Het reizen na het verplicht in- en uitchecken is voor veel reizigers duurder geworden. Er geldt een toeslag van één euro op losse kaartjes, abonnementen zijn voor sommige reizigers (ook wanneer je alleen met NS reist) duurder geworden, reizigers betalen een borg van 10 of 20 euro voordat ze kunnen inchecken en de kosten voor toeslag van tweede naar eerste klas voor abonenthouders staat niet meer in verhouding tot de bedragen die daar vóór 9 juli voor werden berekend. Dit is geen positieve stimulans.

## 6. Cijfers juli – september 2014

In het derde kwartaal van 2014 ontving het OV loket 2.382 klachten. Vergelijken we dit aantal met dezelfde periode vorig jaar, dan zien we een stijging van maar liefst 965 klachten. In het derde kwartaal van 2013 ontvingen wij 1.427 klachten.

Het derde kwartaal van 2014 was daarmee het drukste derde kwartaal sinds de oprichting van het OV loket in 2008 en het op één na drukste kwartaal aller tijden.

De stijging van het aantal klachten komt voornamelijk door de afschaffing van het papieren treinkaartje. In de cijfers zult u zien dat het verplichte gebruik van de OV-chipkaart voor veel reizigers problemen veroorzaakte.

Tabel 1: klachten per categorie per maand

Klachten per categorie per maand	juli	augustus	september	Totaal	%
Boetebeleid	18	23	18	59	2,5
Dienstregeling	19	10	24	53	2,2
Dienstuitvoering	164	132	254	550	23,1
Informatievoorziening	42	18	21	81	3,4
Personeel	23	9	13	45	1,9
Station- en haltevoorziening	41	52	60	153	6,4
Veiligheid en overlast	12	10	12	34	1,4
Vervoermiddel	29	20	21	70	2,9
Vervoersbewijs	663	371	303	1.337	56,1
<b>Totaal</b>	<b>1.011</b>	<b>645</b>	<b>726</b>	<b>2.382</b>	<b>100,0</b>

Wij ontvingen ook dit kwartaal de meeste klachten in de categorieën Vervoersbewijs en Dienstuitvoering (respectievelijk 1.337 en 550 klachten). De klachten in de categorie Vervoersbewijs vertegenwoordigen meer dan de helft van het aantal klachten, namelijk 56,1 procent ten opzichte van het totaal. Dat is een aanzienlijke stijging als we vergelijken met het derde kwartaal van 2013. De 562 klachten in de categorie Vervoersbewijs vormden toen 39,4 procent van het totaal aantal klachten.

De klachten in de categorie Vervoersbewijs gaan dit kwartaal voornamelijk over tariefhoogte (de prijs van nieuwe abonnementen), in- en uitchecken en de afschaffing van het papieren kaartje op 9 juli. Wij verwijzen naar tabel 4 voor een nadere toelichting op de klachten in de categorie Vervoersbewijs.

In de categorie Dienstitvoering ontvingen wij 550 klachten. Dat is een fractie meer dan het derde kwartaal van 2013. In het derde kwartaal van 2013 ontvingen wij 521 klachten in deze categorie. De meeste klachten in de categorie Dienstitvoering hebben te maken met vertraging, capaciteit en uitgevallen ritten.

De 153 klachten in de categorie Station- en haltevoorziening vallen op. In dezelfde periode vorig jaar, het derde kwartaal van 2013, ontvingen wij 68 klachten in deze categorie. Dat is een stijging met 85 klachten. Een ruime verdubbeling. De meeste klachten in de categorie Station- en haltevoorziening gaan over in- en uitcheckpalen, kaartautomaten en poortjes. Reizigers geven aan dat op sommige stations te weinig in- en uitcheckpalen staan. Vooral bij een overstap levert dit problemen op. Bijvoorbeeld op station Dordrecht waar Arriva en NS rijden.

*Op het station van Dordrecht is een overstap mogelijk van Arriva naar NS. Hiervoor zijn twee punten waarop kan worden uitgecheckt en ingecheckt, maar dit is lang niet genoeg om alle reizigers zo snel mogelijk deze overstap te laten maken zonder veel scheldpartijen, op tenen getrap en elleboogwerk. Veel treinen die aansluiten op de Arrivatrein vertrekken heel snel. Zodoende heeft de gemiddelde reiziger niet de mogelijkheid om de ene trein te verlaten en de andere in te stappen, zonder alle moeite in de rij voor het overstappen. Meerdere reizigers hebben hun trein al gemist door deze problemen.*

Het OV loket stuurt de klachten over de in- en uitcheckpalen door naar NS. NS heeft ons inmiddels toegezegd dat er op station Dordrecht binnenkort een overstappunt bijkomt. Daarnaast geeft NS aan bezig te zijn met het bij- en of verplaatsen van in- en uitcheckpalen op diverse andere stations. De kaartlezers zullen beter aan de loopstromen worden geplaatst en afgestemd op de benodigde capaciteit. Het verplaatsen van de palen en het eventueel vergroten van de capaciteit kan enkele maanden gaan duren.



Tabel 2: klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	juli	augustus	september	Totaal	%
geen vervoerder informatie	2	0	4	6	0,2
9292	3	5	4	12	0,5
Arriva	67	31	36	134	5,2
Breng	4	9	4	17	0,7
Connexxion	19	41	34	94	3,7
EBS	0	2	1	3	0,1
GVB	17	12	10	39	1,5
Hermes	3	1	3	7	0,3
HTM	14	5	7	26	1,0
Klantenservice OV-chipkaart	78	42	45	165	6,4
Nederlandse Spoorwegen	797	465	498	1.760	68,6
NS Fiets	0	1	2	3	0,1
NS International	16	10	17	43	1,7
OV-fiets en NS-Scooter	4	4	5	13	0,5
Qbuzz	12	6	18	36	1,4
RET	8	9	13	30	1,2
Syntus	10	5	15	30	1,2
U-OV	24	17	27	68	2,7
Veolia	22	22	32	76	3,0
Waterbus	2	0	0	2	0,1
<b>Totaal</b>	<b>1.102</b>	<b>687</b>	<b>775</b>	<b>2.564</b>	<b>100,0</b>

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 derde kwartaal van 2014 werden er 2.564 klachten toegekend aan een vervoerder. Als we dit aantal vergelijken met dezelfde periode in 2013, dan constateren wij een flinke stijging in het aantal klachten. In het derde kwartaal van 2013 werden er 1.527 klachten toegekend aan een vervoerder.

De meeste klachten werden toegekend aan NS, namelijk 1.760 klachten. De klachten over NS vormen 68,6 procent van het totaal aantal, dat wij in het derde kwartaal van 2014 ontvingen. Vergelijken we het aantal klachten over NS met dezelfde periode vorig jaar, het derde kwartaal van 2013, dan constateren wij bijna een verdubbeling in het aantal klachten: van 924 klachten in 2013 naar 1.760 klachten in 2014.

De stijging in klachten over NS komt voornamelijk door de klachten over de afschaffing van het papieren kaartje op 9 juli. Dit is terug te zien aan het aantal klachten dat wij in juli over NS ontvingen, namelijk 797.

In het derde kwartaal van 2014 ontvingen wij in totaal 585 klachten die te maken hadden met de afschaffing van het papieren kaartje. Meer over dit onderwerp bij tabel 4.

Als we terugkijken naar het aantal klachten in het derde kwartaal van 2013, dan constateren wij ook bij de meeste stads- en streekvervoerders en klantenservice OV-chipkaart een stijging van het aantal klachten. De meest opvallende zijn: klantenservice OV-chipkaart (van 116 klachten in het derde kwartaal van 2013 naar 165 klachten in het derde kwartaal van 2014), Arriva (van 114 klachten naar 134 klachten) en Qbuzz (van 13 klachten naar 36 klachten). Ook U-OV scoort dit kwartaal met 68 klachten weer hoog.

De klachten over klantenservice OV-chipkaart gaan vanzelfsprekend over de OV-chipkaart. Wij ontvingen veel klachten over het opzeggen/verlengen van de kaart, restitutie, de kosten van de OV-chipkaart en over de klantenservice zelf. Reizigers dienden bij ons een aantal klachten in over het vernieuwen (verlengen) van een verlopen OV-chipkaart. Houders van een persoonlijke OV-chipkaart krijgen ongeveer zes weken voor het verlopen van de kaart een brief thuis van klantenservice OV-chipkaart. In de brief staat hoe zij hun OV-chipkaart kunnen vernieuwen. Een nieuwe kaart kost 7,50 euro. Je zou verwachten dat wanneer je een nieuwe kaart aanvraagt, deze ingaat op het moment dat je oude kaart verloopt. Dit is niet het geval. Als je de nieuwe kaart direct na het ontvangen van de brief aanvraagt, gaat de geldigheid van de nieuwe kaart ook gelijk in. Zo wordt onverwacht de geldigheid van de oude kaart gevoelsmatig verkort en moet een reiziger ook weer eerder een nieuwe kaart aanvragen. Wij ontvingen hierover klachten van reizigers.

*Bij het aanvragen van een nieuwe persoonlijke OV-chipkaart wordt de oude kaart beëindigd op het moment dat de nieuwe kaart verzonden wordt. Ondanks dat de oude kaart nog een maand geldig was.*

*Mijn OV-chipkaart verloopt op 22 oktober 2014. Ik ontving een brief over verlenging van de kaart en vervolgens heb ik mijn kaart op 27 september 2014 online verlengd. Nu krijg ik een nieuwe kaart binnen die geldig is tot 27 september 2019. Ik had verwacht dat de kaart vanaf 22 oktober 2014 een nieuwe geldigheid van vijf jaar zou krijgen. Voor het netjes op tijd verlengen wordt ik nu gestraft met een kortere geldigheid. Op deze manier incasseert het bedrijf achter de OV-chipkaart waarschijnlijk bij vele gebruikers geld. Waarom geldt bij de OV-chipkaart niet een nieuwe geldigheid van vijf jaar na verlopen van de huidige kaart? Zoals gebruikelijk bij abonnementen, verzekeringen en bankpassen?*

Wij hebben dit punt aangekaart in onze overleggen met Translink. Zij hebben aangegeven dat de geldigheidsduur niet zal veranderen.

De 134 klachten over Arriva hebben voornamelijk te maken met Dienstuitvoering en Vervoersbewijs. In de categorie Vervoersbewijs werden de trefwoorden tariefhoogte en in- en uitchecken gezamenlijk 72 keer aan een klacht over Arriva toegekend. Dit is terug te zien bij tabel 4. De klachten over Arriva in de categorie Dienstuitvoering hebben voornamelijk te maken met vertraging, aansluiting en capaciteit. Deze trefwoorden werden respectievelijk 12 en 10 keer toegekend. Enkele klachten gingen over het traject Zwolle – Mariëberg/Emmen.

Het aantal klachten (36) dat wij dit kwartaal over Qbuzz ontvingen, is exact gelijk aan het aantal klachten dat wij in het tweede kwartaal van 2014 over Qbuzz ontvingen. Vergelijken we dit aantal klachten met dezelfde periode vorig jaar, het derde kwartaal van 2013, dan constateren wij een behoorlijke stijging: van 13 naar 36 klachten. Van de 36 klachten werden er 18 toegekend aan de categorie Dienstuitvoering. Dit is te zien bij tabel 3. De klachten hebben voornamelijk te maken met vertraging (8) en uitgevallen ritten (5).

Tabel 3: categorie per vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoersbewijs	Totaal	%
9292	0	1	1	6	0	0	0	0	4	12	0,5
Arriva	10	11	30	4	6	9	0	2	62	134	5,2
Breng	1	0	4	1	2	1	2	2	4	17	0,7
Connexxion	0	12	13	0	1	1	1	4	62	94	3,7
EBS	0	1	1	0	0	0	0	0	1	3	0,1
GVB	0	1	8	0	1	8	0	0	21	39	1,5
HTM	3	0	3	0	2	3	2	2	11	26	1,0
Hermes	0	0	4	0	0	0	0	2	1	7	0,3
Klantenservice OV-chipkaart	0	0	0	21	1	0	0	0	143	165	6,4
NS Fiets	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3	0,1
NS International	1	3	13	3	1	2	0	1	19	43	1,7
Nederlandse Spoorwegen	33	20	411	49	15	123	25	42	1.042	1.760	68,6
OV-fiets en NS-Scooter	0	0	1	2	0	5	0	0	5	13	0,5
Qbuzz	1	0	18	0	3	2	1	3	8	36	1,4
RET	4	1	2	1	1	4	1	1	15	30	1,2
Syntus	0	1	14	1	1	0	0	4	9	30	1,2
U-OV	1	6	39	0	9	1	2	2	8	68	2,7
Veolia	5	3	19	0	2	5	0	7	35	76	3,0
Waterbus	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0,1
geen vervoerdersinformatie	0	0	0	0	0	1	0	0	5	6	0,2
<b>Totaal</b>	<b>59</b>	<b>60</b>	<b>581</b>	<b>88</b>	<b>46</b>	<b>167</b>	<b>34</b>	<b>72</b>	<b>1.457</b>	<b>2.564</b>	<b>100,0</b>

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. De meeste klachten gaan over NS. Dit is te verklaren uit het feit dat NS de meeste reizigers vervoert. De 411 klachten over NS in de categorie Dienstuitvoering gaan over vertraging, capaciteit en uitgevallen ritten. Trajecten die veel genoemd werden zijn Den Haag – Amsterdam, Alkmaar – Amsterdam en Almere – Amsterdam/Weesp.

Zoals ook bij tabel 2 te zien was, scoort Arriva van de stads- en streekvervoerders het hoogst, met 134 klachten. In tabel 3 zien we dat dit komt door het hoge aantal klachten in de categorieën Vervoersbewijs en Dienstuitvoering. Van de stads- en streekvervoerders scoort alleen U-OV, met 39 klachten, hoger in de categorie Dienstuitvoering.

De klachten over U-OV hebben te maken met vertraging, uitgevallen ritten en capaciteit. Lijn 8 richting Utrecht Lunetten werd een aantal keren in de klachten genoemd in combinatie met vertraging.

*Buslijn 8 (Lunetten). Deze dienst is elke keer standaard 5 tot 15 minuten te laat. Eerst ging ik incidenteel met de bus, maar sinds mijn fiets kapot is ga ik weer dagelijks mee. Ik ben sindsdien geen dag meer op tijd.*

Wij zitten half november bij U-OV aan tafel om dit punt te bespreken.

In de categorie Dienstuitvoering ontvingen wij opvallend veel klachten over restitutie. Deze klachten hebben onder andere te maken met geld terug bij vertraging.

Als je met meerdere treinvervoerders reist en je mist je aansluiting/overstap, door een vertraging bij de ene vervoerder, kom je bij beide vervoerders niet in aanmerking voor geld terug bij vertraging. Er is geen uniforme 'geld terug bij vertraging' regeling.

Bij NS heb je recht op (gedeeltelijke) vergoeding van je ritprijs vanaf een vertraging van een half uur. Als je alleen met NS reist, is dit een prima regeling. Stap je echter over op een andere spoorvervoerder en heb je bijvoorbeeld een aantal minuten vertraging bij NS, maar mis je hierdoor wel je aansluiting/overstap op de andere vervoerder, dan heb je geen recht op geld terug bij vertraging. Ook niet wanneer de vertraging door de gemiste aansluiting opgelopen is tot meer dan een half uur.

*Door een vertraging van vijf minuten bij NS heb ik mijn aansluiting op de Arriva-trein naar Bedum gemist. Gevolg, vertraging van een uur. Na lang googelen kwam ik er achter dat er geen mogelijkheid voor geld terug is omdat het twee vervoerders zijn. Ik ben nu het slachtoffer van het versnipperde OV systeem. Dat lijkt me niet de bedoeling.*

De gtbv-regeling die vervalt bij meerdere vervoerders brengen wij regelmatig bij vervoerders onder de aandacht via overleggen en rapportages.

NS zegt zich het recht voor te behouden om claims vóór of na uitbetaling op juistheid en volledigheid te controleren. Wij ontvingen klachten van reizigers die vaak gebruik maken van de 'geld terug bij vertraging' regeling. NS heeft bij hen een steekproef gehouden en geconstateerd dat er teveel claims zijn uitbetaald. Dit kan soms gaan om honderden tot duizenden euro's en gaat vaak over claims van jaren geleden. Indien een reiziger het hier niet mee eens is, kan deze vaak niet meer aantonen dat hij of zij jaren geleden daadwerkelijk vertraging heeft opgelopen. Hoewel het hier niet gaat om een groot aantal klachten, gaat het wel om uitzonderlijk hoge bedragen.

Wij hebben in overleg met reizigersorganisatie Rover, die hier ook klachten over ontving, deze klachten bij hen neergelegd. Zij zijn in overleg met NS over dit probleem.

Wij ontvingen dit kwartaal meer dan gemiddeld veel klachten in de categorie Informatievoorziening. In totaal waren dit 88 klachten. In dezelfde periode vorig jaar, het derde kwartaal van 2013, waren dit 56 klachten.

De meeste klachten komen ook hier op naam van NS, namelijk 49. De klachten hadden niet allemaal te maken met de afschaffing van het papieren kaartje.

Een voorbeeld is een klacht over de Intercity Direct, een snelle verbinding tussen Amsterdam en Rotterdam. Frequente gebruikers van deze trein weten dat je hiervoor een toeslag van 2,30 euro (tweede klasse) moet betalen. Eén van die reizigers meldt ons dat hij regelmatig mensen in die trein ziet die dit niet wisten en een boete krijgen. Hij kan zich goed voorstellen dat zij dit niet wisten, want op de borden op het perron wordt niet duidelijk vermeld dat er een toeslag betaald moet worden. Bij het instappen wordt dit wel omgeroepen, zelfs in het Engels, maar het is een lang verhaal en vaak slecht te verstaan. Meestal moet de conducteur de onwetende reizigers uitleggen dat ze in een 'high speed' trein zitten ("anders had u in een gele trein moeten stappen") en dat daar een toeslag voor geldt.

Dit punt nemen wij op in onze overleggen met NS.

In de categorie Informatievoorziening vallen ook de 21 klachten over klachtenservice OV-chipkaart op. In het derde kwartaal van 2013 werden er 13 klachten aan klantenservice OV-chipkaart toegekend in deze categorie. In het voorgaande kwartaal, het tweede kwartaal van 2014, waren dit 4 klachten. De 21 klachten hebben voornamelijk te maken met transactieoverzichten die online op te vragen zijn en de website van klantenservice OV-chipkaart.

Tabel 4: klachten per vervoerder binnen de categorie vervoersbewijs

	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Afschaffing papieren kaartje	Balietoeslag	Blokkeren/deblokkeren	Duurzaamheid kaart	Enkel/retour	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Kaartautomaten	Klantenservice	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Overgangsregeling	Reizen in groepsverband	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	totaal
9292	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	10
Arriva	11	2	1	15	0	0	0	2	2	7	29	13	1	8	7	1	1	3	4	2	0	0	13	43	0	0	4	169
Breng	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	11
Connexxion	8	1	1	4	0	0	0	1	0	14	19	4	0	3	4	2	1	2	2	3	0	0	18	43	0	0	2	132
EBS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
GVB	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	13	2	1	2	1	2	0	3	2	0	0	0	11	9	1	0	0	49
HTM	3	0	1	1	0	0	1	0	0	3	3	2	0	4	1	0	2	1	2	1	0	0	5	5	0	0	1	36
Hermes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
KS OV-chipkaart	23	1	25	12	0	9	17	0	2	16	12	13	1	37	3	38	7	7	21	49	0	0	43	26	1	3	0	366
NS Fiets	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
NS International	3	0	0	5	0	0	0	1	2	2	9	2	1	1	2	0	0	2	0	0	1	0	1	7	0	2	0	41
NS	163	23	25	444	2	5	7	8	16	75	397	106	45	120	143	96	29	114	106	119	36	31	173	444	10	37	69	2843
OV-fiets/NS-Scooter	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	0	1	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	13
Qbuzz	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	6	0	0	1	18
RET	1	0	2	0	0	1	0	0	0	3	7	4	0	5	1	0	2	1	1	1	0	0	9	4	1	0	2	45
Syntus	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	6	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	17
U-OV	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	0	0	0	20
Veolia	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	20	3	1	2	2	4	0	0	1	4	1	1	8	25	0	1	3	80
Waterbus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
geen vervoerder	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	12
<b>totaal</b>	<b>224</b>	<b>30</b>	<b>56</b>	<b>484</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>127</b>	<b>532</b>	<b>159</b>	<b>50</b>	<b>187</b>	<b>165</b>	<b>146</b>	<b>43</b>	<b>136</b>	<b>142</b>	<b>181</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>291</b>	<b>629</b>	<b>14</b>	<b>43</b>	<b>83</b>	<b>3871</b>

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 hadden dit kwartaal te maken met de afschaffing van het papieren treinkaartje. Vanaf 9 juli moeten alle treinreizigers verplicht in- en uitchecken. In totaal ontving het OV loket dit kwartaal 585 klachten die te maken hadden met dit onderwerp. Veel gehoorde klachten gaan onder andere over het feit dat het verplicht is 20 euro op de OV-chipkaart te hebben, verchipte keuzedagen, samenreiskorting en het verdwijnen van de e-tickets met korting. In hoofdstuk 3 van deze rapportage is aan dit onderwerp al uitgebreid aandacht besteed.

In het derde kwartaal van 2014 werden er 366 trefwoorden aan klachten over klantenservice OV-chipkaart toegekend. Trefwoorden die vaak werden toegekend zijn opzeggen/verlengen/overzetten, restitutie en kosten van de kaart.

Reizigers dienden bij ons klachten in over het terugvragen van saldo op een verlopen OV-chipkaart. Een persoonlijke OV-chipkaart is vijf jaar geldig. Als je OV-chipkaart langer dan een jaar verlopen is, heb je geen recht op teruggave van het saldo op de OV-chipkaart, ongeacht de hoogte van het bedrag. Dit heeft ermee te maken dat persoonsgegevens niet langer bewaard mogen worden. Waar het geld blijft, is echter niet duidelijk.

*Mijn kaart is in 2012 verlopen. Ik kocht afgelopen week een nieuwe OV kaart (ik reis niet veel met het OV). Op mijn oude kaart staat echter nog saldo van ruim 28 euro. NS claimt dat ik geen recht heb op restitutie omdat de kaart langer dan een jaar is verlopen en conform de algemene voorwaarden heb ik dan geen rechten meer. Dit lijkt me niet conform de redelijkheid en billijkheid.*

We hebben dit bij Transink neergelegd. Het zou mooi zijn als het saldo automatisch zou worden teruggestort, maar indien dit niet kan, reizigers een melding zouden krijgen dat hun kaart verlopen is en dat, indien er nog saldo opstaat, dit binnen een jaar zou moeten worden teruggevraagd. Translink heeft ons gemeld dat zij dit helaas niet doen.

Ook werd er geklaagd over de kosten van een OV-chipkaart. Een nieuwe OV-chipkaart kost 7,50 euro. Een persoonlijke OV-chipkaart is vijf jaar geldig en een anonieme OV-chipkaart vier tot vijf jaar. Als je kaart verloopt, betaal je opnieuw 7,50 euro. Reizigers zijn het hier niet mee eens. Overigens is het vervangen van een defecte, verloren of gestolen kaart nog iets duurder, namelijk 11 euro.

*Mijn OV-chipkaart met studentenreisproduct is verlopen, dus heb ik een nieuwe kaart aangevraagd. Hiervoor moet ik 7,50 euro betalen, wat voor mij als arme, op zichzelf wonende, student relatief veel geld is. Ik vind het belachelijk dat deze kosten voor eigen rekening zijn.*

*Sinds een paar maanden doet mijn OV-kaart vreemd bij het inchecken en het uitchecken. Deze kaart is nog geldig tot 1 januari 2017, maar de kaart werkt niet meer en moet worden vervangen. Nu moet ik daar 11 euro voor betalen. Ik vind het raar dat ik moet betalen voor een nieuwe kaart, terwijl de oude niet goed functioneert. Ik heb deze*



*kaart altijd netjes in mijn portemonnee bewaard, dus in mijn ogen is er sprake van een ondeugdelijk product en zou ik een gratis nieuwe kaart moeten krijgen.*

De kosten van de kaart en de kosten voor het vervangen van een kaart zijn regelmatig terugkerende onderwerpen in onze gesprekken met de vervoerders.

Wil je als reiziger tussentijds het saldo op je OV-chipkaart terugvragen, bijvoorbeeld omdat je een tijdje geen gebruik gaat maken van de kaart, dan kan dit bij een OV-balie. Dat kost dan wel 2,50 euro administratiekosten en dat kan alleen bij een bedrag tussen 0 en 30 euro. Is het saldo op je OV-chipkaart hoger dan 30 euro en je wilt dit terughebben, dan zul je de OV-chipkaart moeten beëindigen.

*U zult het vast al vaker gehoord hebben: daarnet liet ik bij het NS-loket het saldo van mijn stopgezette studentenkaart op een andere ov-kaart zetten. Dat blijkt dan 2,50 euro te moeten kosten voor een administratieve handeling van enkele tientallen seconden. Ik vind dat een schandalige manier om nog wat meer geld uit de zak van de reiziger te kloppen.*

Ook dit punt is een onderwerp dat wij herhaaldelijk onder de aandacht brengen bij vervoerders. Wij ontvingen dit kwartaal veel klachten over tariefhoogte en in- en uitchecken. Reizigers klagen dat het reizen duurder is geworden.

Tegelijk met de afschaffing van het papieren kaartje heeft NS de prijzen van bepaalde producten aangepast. De klassewissel (van tweede klas naar eerste klas) kost nu 25 euro voor de hele dag (15 euro in de daluren en 10 euro in het weekend), terwijl reizigers voor 9 juli het verschil betaalden tussen een tweede en een eerste klas kaartje.

De maand- en jaartrajectkaart zijn vervangen door een nieuw en vaak duurder Traject Vrij abonnement.

Wij ontvingen over Connexxion veel klachten die betrekking hebben op tariefhoogte, in- en uitchecken en restitutie. Een aantal reizigers liet ons weten dat er ten onrechte saldo wordt afgeschreven van hun OV-chipkaart. Soms komt dit door een gemiste uitcheck, maar soms ook door een verkeerde halterregistratie. Hierdoor wordt geld afgeschreven terwijl gereisd wordt met een geldig abonnement. Reizigers kunnen dan wel een restitutieverzoek indienen, en krijgen dit ook vaak vergoed, maar het daadwerkelijke probleem wordt hiermee niet opgelost.

In het geval van één reiziger speelt dit probleem nu al enkele jaren. Deze reiziger reist dagelijks met zijn abonnement tussen Vijfhuizen en Schiphol Plaza. Toch wordt er vaak saldo afgeschreven. Als hij vervolgens zijn transactieoverzichten controleert, staan er soms haltes op waar hij niet geweest is. Hij dient elke keer keurig een restitutieverzoek in bij Connexxion, maar zo langzamerhand is hij daar wel klaar mee. Hij wil eindelijk eens normaal gebruik kunnen maken van zijn abonnement.

Connexxion herkent het probleem en geeft aan dat zij er alles aan doen om het structureel op te lossen, maar dat die oplossing er helaas nog niet is.

Wij ontvangen weinig klachten over EBS. Dit hoeft niet altijd te betekenen dat alles goed gaat. Een reiziger diende bij ons een klacht in namens zijn zoon. Door verkeerde informatie over afschrijvingen van de OV-chipkaart, zijn ze bijna een jaar lang bezig geweest om duidelijk te krijgen hoe de bedragen die werden afgeschreven tot stand kwamen. Ze zijn verwezen van EBS naar klantenservice OV-chipkaart, en weer terug. Deze mensen waren veel tijd en telefoonkosten bespaard gebleven als één van de betrokken partijen de moeite had genomen dit goed uit te zoeken. Inmiddels heeft het OV loket EBS en klantenservice OV-chipkaart hierop gewezen en hebben zij met behulp van het Vangnet (een speciaal opgericht onderdeel waarbij schrijnende cases snel door alle vervoerders

Tabel 5: klachten per concessie

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	Juli	Augustus	september	Totaal	%
BRU	Regio Utrecht	U-OV	24	17	27	68	2,9
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	799	467	497	1.763	74,5
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	4	4	9	17	0,7
	Kleinschalig OV Groningen-Drenthe	Diversen Gr/Dr (De Grooth, VMNN, DVG, Nuis, UVO, CTS)	0	0	1	1	0,0
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	4	1	6	11	0,5
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	0	1	2	3	0,1
	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	1	0	1	0,0
Provincie Flevoland – Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	4	1	4	9	0,4
Provincie Flevoland – Gemeente Lelystad	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	1	0	1	0,0
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	4	3	4	11	0,5
	Noordelijke treindiensten	Arriva	14	9	11	34	1,4
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	6	3	8	17	0,7
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	12	4	1	17	0,7
	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	2	6	1	9	0,4
	Veluwe	Syntus	1	3	3	7	0,3
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	14	9	11	34	1,4
Provincie Limburg	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia Transport Nederland	4	9	11	24	1,0
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia Transport Nederland	7	6	6	19	0,8

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	Juli	Augustus	september	Totaal	%
<b>Provincie Noord-Brabant</b>	HOV Breda -Oosterhout - Utrecht	Veolia Transport Nederland	0	0	1	1	0,0
	Meerij	Arriva	1	0	0	1	0,0
	Midden-Brabant	Veolia Transport Nederland	2	1	7	10	0,4
	Oost-Brabant	Arriva	1	0	2	3	0,1
	West-Brabant	Veolia Transport Nederland	6	3	5	14	0,6
<b>Provincie Noord-Holland</b>	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	1	1	2	0,1
	Haarlem-IJmond	Connexxion	1	0	1	2	0,1
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	4	19	5	28	1,2
<b>Provincie Overijssel</b>	IJsselmond	Connexxion	0	1	2	3	0,1
	Midden-Overijssel	Syntus	0	1	0	1	0,0
	Vechtdallijnen	Arriva	4	1	6	11	0,5
<b>Provincie Utrecht</b>	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	1	7	7	15	0,6
<b>Provincie Zeeland</b>	Midden-Zeeland (Walcheren + Noord- en Zuid-Beveland)	Connexxion	1	2	1	4	0,2
<b>Provincie Zeeland</b>	Noord Zeeland (Schouwen Duiveland en Tholen)	Connexxion	0	0	2	2	0,1
	Zeeuwsch Vlaanderen	Veolia Transport Nederland	0	1	1	2	0,1
<b>Provincie Zuid-Holland</b>	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	5	4	7	16	0,7
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	9	1	1	11	0,5
	Waterbus Rotterdam-Drechtsteden	Aquabus	2	0	0	2	0,1
	Zuid-Holland Noord	Arriva	9	6	3	18	0,8
<b>Regio Twente</b>	Regio Twente	Syntus	6	0	7	13	0,5
	Treindienst Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	Syntus	0	1	2	3	0,1
	Twente (incl. Almelo-Marienberg)	Connexxion	3	0	3	6	0,3
	Vechtdallijnen	Arriva	4	1	6	11	0,5

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	Juli	Augustus	september	Totaal	%
<b>Samenwerkingsverband regio Eindhoven</b>	Concessie SRE	Hermes	2	1	4	7	0,3
<b>Stadsgewest Haaglanden</b>	Haaglanden Streek	Veolia Transport Nederland	1	1	0	2	0,1
	Haaglanden Stad	HTM	8	2	1	11	0,5
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	6	3	6	15	0,6
<b>Stadsregio Amsterdam</b>	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	3	3	5	11	0,5
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	17	12	10	39	1,6
	Waterland	EBS Public Transportation	0	2	1	3	0,1
	Zaanstreek	Connexxion	0	1	0	1	0,0
<b>Stadsregio Arnhem-Nijmegen</b>	Arnhem-Nijmegen	Breng	6	10	4	20	0,8
<b>Stadsregio Rotterdam</b>	Bus Rotterdam	RET	0	2	2	4	0,2
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	9	7	11	27	1,1
	Treindienst Rotterdam - Hoek van Holland	Nederlandse Spoorwegen	1	0	0	1	0,0

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 1.762 klachten over het Hoofdrailnet vormen 75 procent van het totaal. Dit is een hoger percentage dan in het derde kwartaal van 2013, toen de klachten over HRN 66 procent van het totaal vormden. De klachten over het Hoofdrailnet hebben dit kwartaal voornamelijk te maken met de afschaffing van het papieren treinkaartje op 9 juli. Deze klachten zijn eerder in deze rapportage besproken.

Wij ontvingen dit kwartaal 28 klachten over de concessie Noord-Holland Noord incl. Texel. De meeste klachten hadden te maken met de aangekondigde wijzigingen in het openbaarvervoersaanbod op Texel.

Connexxion start aan het eind van dit jaar, onder leiding van de provincie Noord-Holland, op Texel een OV-pilot waarbij wordt geëxperimenteerd met vervoer op maat. De reguliere buslijn 28 blijft bestaan, maar lijn 29 ('t Horntje Veerhaven - De Cocksdorp Klimpstraat) verdwijnt. Lijn 629 wordt een scholierenlijn naar Den Burg en zal rijden in afstemming op schooltijden.

Naast lijn 28 en lijn 629 wordt flexibel vervoer aangeboden, in de vorm van belbusjes, waarvoor vooraf gereserveerd moet worden.

Een andere wijziging is dat reizigers niet meer met de OV-chipkaart kunnen reizen. De prijs voor een busrit op Texel wordt straks 3 euro ongeacht de afstand. Berekeningen hebben uitgewezen dat ongeveer de helft van de reizigers duurder uit is dan nu het geval is met de OV-chipkaart. Hierover ontvingen we dan ook de meeste klachten.

*“Op Texel wordt het later dit jaar onmogelijk om nog gebruik te maken van de OV-chipkaart. Mag dit zomaar? Er gaat straks een tarief van 3 euro per rit gerekend worden. Scholieren die naar de vaste wal gaan voor onderwijs kunnen dit niet betalen. En er kan geen gebruik gemaakt worden van het (gratis) studentenreisproduct. Overal in Nederland geldig, behalve op Texel.”*

*“Eind dit jaar moet één van de twee buslijnen op Texel verdwijnen, bus 29. Hiervoor in de plaats komen een paar minibelbusjes, die altijd een uur van tevoren gebeld moeten worden, en de OV-chipkaart is geen geldig betaalmiddel. Ook bus 28 doet de OV-chipkaart in de ban. Elk ritje met bus of belbusje moet straks 3 euro kosten. Belachelijk, terwijl de OV-chipkaart nu net landelijk is ingevoerd en ingeburgerd! Allereerst zijn de Texelse reizigers natuurlijk de pineut met zo'n klantvriendelijk en peperduur OV-systeem. Maar wat te denken van de drommen toeristen die nietsvermoedend van de boot stappen? Eerst op infoborden in het Engels, Duits, Frans en Italiaans lezen hoe ze uit de veerhaven kunnen komen? Dan met z'n allen een 0900-nummer bellen, daarna een uur wachten, en vervolgens blijkt de in b.v. Amsterdam aangeschafte OV-chipkaart hier niet geldig te zijn. "Welkom in Holland".”*

Er is een Facebook pagina opgericht tegen de wijzigingen op Texel:

<https://www.facebook.com/BehoudDeBus>

Een reiziger diende bij ons een klacht in over het niet mogen uitstappen bij halte station Bijlmer Arena. Hij reist met lijn 328 van Amsterdam Paasheuvelweg naar Amsterdam Bijlmer Arena. De lijn wordt uitgevoerd door Connexxion en rijdt tussen Almere Haven (De Steiger) en Amsterdam Holendrecht. Lijn 328 valt onder de concessie Stads- en streekvervoer Almere.

*“Vanaf Amsterdam Paasheuvelweg naar Station Bijlmer Arena is het verboden om uit te stappen bij Bijlmer Arena. De eerst volgende halte waar uitstappen mogelijk is ligt buiten Amsterdam. De buschauffeur wist mij te vertellen dat de oorzaak een verloren concessie is. Uiteindelijk mocht ik toch uitstappen, maar de buschauffeur vreest de controles van de instantie die hier verantwoordelijk voor is. Nergens stond aangegeven dat er een verbod is om uit te stappen bij Bijlmer Arena, dit kan dus een probleem zijn voor sommige reizigers. De oorzaak vind ik belachelijk. Laat de bus daar stoppen en mensen er uit laten of schrap de hele lijn. Niet een middenweg, want dit zorgt voor*

*ellende. Ik vraag me af waarom er zo'n rare regelgeving is op dit gebied, want dit benadeelt iedere reiziger."*

Het OV loket deed navraag bij de Stadsregio Amsterdam. De beperking met betrekking tot het in- en uitstappen blijkt te gelden op de lijnen tussen Almere en Amsterdam Holendrecht. Dit zijn de lijnen 153, 155 en 328. Op deze lijnen richting Amsterdam mogen wachtende reizigers in Amsterdam niet instappen. Op de lijnen naar Almere mogen reizigers in de bus in Amsterdam niet uitstappen. Hiermee wil men voorkomen dat lokale reizigers gebruik maken van de streekbussen en reizigers weghaalt uit de stadsbussen. Deze regel is opgenomen in de vervoervoorwaarden van de gemeente Almere. De stadsregio Amsterdam zal met de gemeente Almere en Connexxion in gesprek gaan om te bekijken of deze beperking op termijn afgeschaft kan worden.