



**OV LOKET**

**Kwartaalrapportage OV loket**

**1 juli – 30 september 2015**

## 1. Voorwoord

In de vorige kwartaalrapportage deed het OV loket, de onafhankelijke ombudsman voor beter openbaar vervoer, de oproep om nog eens goed na te denken over de bijdrage van 7,50 euro die reizigers moeten betalen voor een nieuwe OV-chipkaart. Een gezin met drie kinderen is elke vijf jaar zomaar  $5 \times 7,50 = 37,50$  euro kwijt, zonder dat daar een vervoerprestatie tegenover staat. Onze oproep kreeg afgelopen zomer veel media-aandacht.

NS tekent hierbij aan dat het abonneementhouders wel elke vijf jaar – op kosten van het OV-bedrijf – gratis een nieuwe OV-chipkaart geeft. Een terechte constatering en een goede regeling. Als het voor abonneementhouders kan, waarom dan niet voor alle reizigers?

Ik hoorde iemand namens de OV-bedrijven zeggen dat je voor een nieuwe bankpas toch ook moet betalen (dus waarom niet voor een OV-chipkaart) en ik vond dat een vreemde reactie. Een bankpas heeft een functie in het betalingsverkeer en biedt de gebruiker direct gemak, net als een portemonnee. En net als een portemonnee moet een bankpas nu en dan vervangen worden. En dat kost geld.

Openbaar vervoer is een ander verhaal, schreef een dagblad terecht. Openbaar vervoer is misschien wel het enige product dat je alleen kunt krijgen als je eerst een chipkaart hebt gekocht en daarop een soms stevig bedrag hebt gezet. Voordat je ook maar een minuut van het product/de dienst hebt genoten. En als je het product/de dienst afneemt en daarvoor hebt betaald, moet je oppassen dat je niet vergeet in- of uit te checken, want goede kans dat je dan als goedwillende gebruiker ook nog eens een boete krijgt. Het is goed nieuws dat alom de overtuiging groeit dat deze manier van betalen, die een paar jaar geleden zo hypermodern leek, eigenlijk al gedateerd is.

Dat wil zeggen: vanuit het perspectief van de reizigers. Dat perspectief had het OV loket – als ombudsman voor beter openbaar vervoer – weer voor ogen bij het opstellen van deze rapportage over het derde kwartaal van 2015. Daarom in hoofdstuk 3 ook veel aandacht voor het soms heel rigide 'boetebeleid' van OV-bedrijven voor reizigers die wel hebben betaald voor een rit, maar vergaten om de administratieve handeling van het inchecken te verrichten. Situaties waarin het systeem en de eisen die dat stelt, het al te vaak wint van begrip voor de goedwillende – en betalende – reiziger.

Deze rapportage is gebaseerd op klachten van reizigers die bij het OV loket binnenkomen. Er wordt wel eens gezegd dat het aantal klachten dat het OV loket ontvangt relatief gering is als je dat vergelijkt met de aantallen reizigers die gebruik maken van het openbaar vervoer. Dat is juist. Daarom leggen we ook geen zwaar accent op aantallen klachten, maar op de inhoud ervan. Men moet goed bedenken dat reizigers die ontevreden zijn over het openbaar vervoer soms helemaal niet klagen. Klagen ze wel, dan moeten ze zich in eerste instantie melden bij de betreffende

vervoerder. Komen ze er met het OV-bedrijf niet uit, dan is het OV loket een optie. Kortom, wat wij te zien krijgen is het topje van een ijsberg, dat overigens een goed beeld geeft van het soort ijs dat onder water zit.

Het komt niet vaak voor dat reizigers het OV loket bellen om vervoerders een compliment te maken. Dat zal iedereen begrijpen. Als organisatie willen we naast negatieve tendensen, echter ook de positieve ontwikkelingen nauwgezet volgen. Het initiatief *uitcheckgemist.nl* is daarvan een voorbeeld. Reizigers kunnen daar terecht met een claim als ze zijn vergeten uit te checken. Wat helaas nog niet geldt voor alle reizigers die dit overkomt. Vandaar dat we aan deze stap op weg naar verdere professionalisering – positief kritisch – aandacht besteden.

Daarnaast is ook de aangekondigde wijziging in de regeling Geld–Terug–bij–Vertraging een positieve ontwikkeling. Nu hebben reizigers die gebruik maken van verschillende OV-bedrijven nog te maken met verschillende regelingen. Als ze bij de ene vervoerder vertraging oplopen en daardoor een aansluiting missen van vervoerder nummer twee, hebben ze geen recht op een vergoeding. Vanaf 1 januari 2016 komt er een uniforme regeling: dan hebben reizigers bij alle spoorvervoerders in Nederland recht hebben op 50 procent restitutie bij vertragingen vanaf 30 minuten en 100 procent bij vertragingen van 60 minuten of meer.

Een pluim geven we dit keer aan alle vervoerders voor het oprichten van een brancheorganisatie voor OV-bedrijven. Dit is een positieve ontwikkeling. Hopelijk gaan reizigers veel merken van deze samenwerking tussen vervoerders.

Dorathé Hoentjen  
Hoofd OV loket

## 2. Resultaten derde kwartaal 2015

Het OV loket heeft als doel een bijdrage te leveren aan verbetering van het openbaar vervoer. Dat doen we door reizigers de weg te wijzen als ze een klacht hebben over het openbaar vervoer en door – indien mogelijk – te helpen en te bemiddelen als ze er zelf niet uitkomen met de OV-bedrijven.

Die bemiddeling kan individueel zijn. Daarnaast proberen we – als klachten vaker voorkomen – voor groepen reizigers collectief resultaten te boeken. Ook dat doen we door bemiddeling, soms ondersteund door de signaleringen en aanbevelingen in kwartaalrapportages als deze. In dit hoofdstuk een overzicht van enkele van de resultaten die (mede) dankzij het OV loket in het derde kwartaal van 2015 zijn gerealiseerd.

### Collectieve resultaten

#### *Onbeperkt transacties terugkijken*

Sinds eind augustus kunnen houders van een OV-chipkaart via de site [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) hun eerdere transacties tot 18 maanden geleden inzien vanaf het moment dat ze zich aanmelden bij 'Mijn OV Chipkaart'. Voorheen was dit niet mogelijk. Kaarthouders zagen 'slechts' de reistransacties die gemaakt werden na het activeren van het account. Het OV loket ontving in het verleden veel klachten van kaarthouders die niet met terugwerkende kracht hun transacties konden inzien. Dit leverde diverse problemen op. Wij zijn blij dat door deze aanpassing dit punt opgelost is.

#### *Maxx Meerreizen Product van Connexxion*

Het OV loket ontving een aantal klachten over het Maxx Meerreizen Product van Connexxion. Dit product is geldig in Almere. Met dit product kan een reiziger tien keer anderhalf uur reizen op alle Maxx-stadsbuslijnen in Almere en onbeperkt overstappen op andere Maxx-lijnen. Omdat wij meerdere klachten over dit onderwerp ontvingen, hebben we deze collectief in behandeling genomen. Wat was het probleem? Reizigers met het Maxx Meerreizen Product op hun OV-chipkaart kregen op een gegeven moment de melding dat hun OV-chipkaart vol was als ze een nieuw product op hun kaart wilden zetten. Het Maxx Meerreizen Product bleek niet van de OV-chipkaart verwijderd te kunnen worden, waardoor de kaart vol raakte en er geen ander product meer bij kon.

Het OV loket heeft dit probleem besproken met Connexxion met de gegevens van de getroffen reizigers. Connexxion heeft laten weten dat het probleem de volle aandacht heeft. Verlopen Maxx Meerreizenkaarten kunnen nu niet van de OV-chipkaart gehaald worden, met volle OV-chipkaarten als vervelend gevolg. Connexxion heeft contact opgenomen met de gedupeerde reizigers en hen voorgesteld om voor ieder een nieuwe ov-chipkaart te bestellen. Connexxion zal dan de kosten van 7,50 euro vergoeden. Dit kan dan naar keuze als tegoed op de (nieuwe) OV-chipkaart worden gestort of op de bankrekening. Connexxion beseft dat dit niet een lange termijn oplossing is, maar dat het voor dit moment wel een praktische uitkomst is voor de betreffende reizigers. Connexxion zegt haar uiterste best te doen om het probleem zo spoedig mogelijk definitief op te lossen.

## Individuele resultaten

### *Gestolen fiets*

In het tweede kwartaal van 2015 ontvingen wij een klacht, die we in het derde kwartaal verder hebben behandeld.

Een reizigster stalde haar fiets in de bewaakte fietsenstalling op station Alkmaar-Noord. De fiets werd echter gestolen. Ze deed aangifte bij de politie en diende daarnaast een klacht in bij NS Fiets, omdat ze het onbegrijpelijk vond dat haar fiets uit een bewaakte fietsenstalling gestolen kon worden. NS Fiets wees haar klacht af, omdat NS niet aansprakelijk zou zijn. Mevrouw diende daarna een klacht in bij Stichting Rataplan Fiets, de beheerder van de fietsenstalling. Deze wees haar klacht ook af en verwees mevrouw weer terug naar NS Fiets. De klacht kwam toen bij OV loket binnen. Op basis van de algemene voorwaarden van NS Fiets zou mevrouw volgens ons wel recht moeten hebben op een schadevergoeding voor haar gestolen fiets. Wij legden de klacht neer bij NS met verwijzing naar deze voorwaarden. Toen bleek dat NS Fiets een fout had gemaakt en dat NS deze fout graag wilde rechtzetten. Omdat de reizigster in het bezit was van een abonnement bij een stallingbeheerder, had ze wel recht op een vergoeding van haar gestolen fiets. De eerdere afwijzing van haar klacht door NS bleek op de verkeerde voorwaarden gebaseerd te zijn. Mevrouw heeft ons intussen laten weten dat het bedrag van 453,99 euro aan schadevergoeding inmiddels op haar rekening staat.

NS Fiets heeft ons laten weten lering te trekken uit deze casus en maatregelen te treffen om herhaling te voorkomen.

### ***Teveel abonnementsgeld betaald***

Wij ontvingen een klacht van de ouders van een reiziger die er niet uitkwamen met Stichting Scholierenvervoer Zeeland en Connexxion. Connexxion is de streekvervoerder in Zeeland en Stichting Scholierenvervoer Zeeland (bundeling van de gezamenlijke scholen in Zeeland) behartigt de reizigersbelangen van de scholieren.

Via school waren deze ouders geïnformeerd dat ze teveel hadden betaald voor een busabonnement gedurende de schooljaren 2012–2013 en 2013–2014. Stichting Scholierenvervoer Zeeland had nog geprobeerd het teveel betaalde bedrag bij Connexxion terug te vorderen, wat niet gelukt was. De Stichting betaalde toen uit coulance de helft van het teveel betaalde abonnementsgeld terug. Het te hoge abonnementsbedrag was ontstaan door een onduidelijkheid in de lijnnetkaart van Connexxion, waardoor een abonnement met teveel sterwaardes was afgesloten. De ouders dienden op advies van de Stichting Scholierenvervoer Zeeland een klacht in bij Connexxion, maar deze klacht werd afgewezen omdat Connexxion vond dat de ouders de informatie vooraf hadden moeten controleren. Het OV loket heeft de klacht toen in behandeling genomen.

Wij hebben Connexxion gevraagd of het wel terecht was dat de ouders de informatie hadden moeten controleren. Als ouders via de website van deze stichting een abonnement bestellen, dan moeten ze er toch van kunnen uitgaan dat de informatie die ze zien klopt? En Stichting Scholierenvervoer Zeeland krijgt deze informatie toch weer door van Connexxion? Hierop heeft Connexxion de zaak uitgezocht. Daarna kregen wij het bericht dat het OV-bedrijf alsnog het teveel betaalde abonnementsgeld zou terugbetalen aan de ouders van deze scholier.

### ***Boete ondanks geldig reisproduct***

Het OV loket ontving een klacht van een student met een geldig studentenreisproduct op zijn kaart. Tijdens het reizen met RET in Rotterdam lukte het op een dag niet om in te checken. Even daarvoor had de student uitgecheckt bij de tram aan de overkant van de straat, maar toen hij daarna wilde inchecken kreeg hij steeds de melding dat hij uitgecheckt was. De student stapte in het voertuig en werd beboet, omdat er geen geldig vervoersbewijs overlegd kon worden. De student diende bezwaar in, maar dat werd afgewezen, omdat er ingecheckt had moeten zijn. Daarop diende de student een klacht in bij het OV loket. Wij constateerden dat de student inderdaad een geldig studentenreisproduct had, maar de regel is dat er desondanks ingecheckt moet worden.

Wij hebben de klacht voorgelegd aan RET en gevraagd of de boete kwijtgescholden kon worden. Er was immers sprake van een geldig studentenreisproduct. Gelukkig ging RET hierin mee en het bedrijf heeft de boete kwijtgescholden.

### 3. Trends en thema's derde kwartaal 2015

In kwartaalrapportages besteedt het OV loket altijd extra aandacht aan klachten die in de kwartaalperiode opvallen. In de rapportage over het tweede kwartaal 2015 hebben we veel aandacht besteed aan het feit dat reizigers met een afgekocht reisrecht die een keer vergeten in te checken, door sommige vervoerders worden behandeld als zwartrijders, ondanks dat zij voor hun reis al betaald hebben via hun abonnement. Het OV loket krijgt daarover al geruime tijd veel klachten. De standaardboete is nu 35 euro (plus de kosten van de ritprijs).

Terecht heeft staatssecretaris Mansveld (Infrastructuur en Milieu) gezegd dat ze het onwenselijk vindt dat abonnementhouders uitsluitend vanwege het vergeten van een administratieve handeling (inchecken) als zwartrijders worden behandeld. Coullance moet de lijn zijn: geen boete geven, maar even attenderen op het feit dat inchecken nodig is. Uit onze vorige rapportage kwam naar voren hoe groot in de praktijk de verschillen zijn tussen OV-bedrijven als het gaat om hun handelwijze bij dit thema. Dit kwartaal zien we opnieuw aanleiding het onderwerp aandacht te geven in de rapportage.

#### 3.1. Wel betaald voor de reis, toch een boete

Het zijn niet alleen abonnementhouders die klagen over rigide handelen van OV-bedrijven als een reiziger vergeet in te checken. Ook incidentele gebruikers van het openbaar vervoer, met name mensen die op het station een eenmalig vervoerbewijs aanschaffen bij de automaat, verbazen zich vaak over het boetebeleid. Het is voor deze groep reizigers niet altijd duidelijk dat ze naast het kopen van een kaartje ook nog moeten inchecken. Ook deze reizigers kunnen beboet worden als ze vergeten in te checken, ook al hebben ze wel betaald voor hun reis. Een voorbeeld.

*De OV-chipkaart van mijn zoon deed het niet. Hij heeft een papieren kaartje gekocht en wist niet dat hij deze moest inchecken. Arriva heeft ervoor gekozen om toch een boete in rekening te brengen. In de bijlage vindt u de mail die ik, inclusief bewijsmateriaal, aan Arriva heb gestuurd. Arriva heeft ervoor gekozen het bezwaar af te wijzen. Sterker nog, terwijl het bezwaar in behandeling was heeft Arriva, zonder dat dit per mail is gecommuniceerd, ervoor gekozen ook een verhoging in rekening te brengen. Ik moet nu dus EUR 45,88 betalen. Een medewerker van Arriva laat zojuist weten dat daar niets aan te doen is. Ik vind de gang van zaken schandalig.*

Arriva liet weten dat er juist op die datum sprake was van een *zero tolerance* actie. Arriva: "We willen namelijk naar een veiliger openbaar vervoer voor alle reizigers, waarbij we degenen die zich niet aan normale regels kunnen houden, streng aanpakken."

Alleen was in dit geval absoluut geen sprake van iemand die zich moedwillig niet aan de regels hield. Het OV loket nam contact op met Arriva omdat wij van mening zijn dat coullance hier op zijn plaats was. De jongen had immers betaald en beschikte over een kaartje met de juiste datum erop. Helaas lukte het ons niet om Arriva op andere gedachten te brengen. Het OV loket heeft de reiziger geadviseerd om zijn klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

En hij is niet de enige. Toen het OV loket enkele weken geleden een stagiaire had op kantoor, bleek dat zij ook niet ingecheckt had met het eenmalig kaartje dat ze bij de automaat op station Veendam had gekocht. Zij had het geluk dat ze onderweg naar Amersfoort niet gecontroleerd was.

Het gaat soms ook fout als mensen een actiekaartje van Blokker of Kruidvat kopen en niet weten dat ze daarmee moeten inchecken. Vanuit het perspectief van de vervoerder is het wellicht logisch dat ingecheckt moet worden, want als je dat niet hoeft te doen, kun je zo'n actiekaart op meerdere dagen gebruiken. Maar soms is sprake van een uitzonderlijke situatie, waarbij een boete een te zwaar middel is.

Er zijn ook andere situaties waarin het uitdelen van boetes onredelijk is. Nederland heeft meerdere treinstations waar verschillende vervoerders rijden, zoals Amsterdam Amstel (NS en GVB), Amersfoort, (NS en Connexxion), Nijmegen (NS en Veolia) en Leeuwarden (NS en Arriva) en nog een aantal stations. Incidentele reizigers zijn hiervan soms niet van op de hoogte. Ze reizen een bepaald traject zonder zich te realiseren welke vervoerder hier rijdt. Logisch dat je dan ook niet weet dat er in- en uitcheckpaaltjes van meerdere vervoerders staan op stations.

Zo kregen we een klacht van een reiziger die met de trein van Groningen naar Leeuwarden reisde. Voordat hij in de trein stapte, checkte hij in. Helaas echter niet bij een Arriva-paal maar bij één van NS. Bij controle kreeg hij een boete omdat hij geen geldig vervoerbewijs had om te reizen met Arriva. Hij maakte bezwaar tegen de boete, maar de reactie van Arriva was teleurstellend:

*“Op het moment van controle ziet de controleur geen geldige check in en krijgt u dus een uitstel van betaling. In heel uitzonderlijke situaties kunnen wij beslissen een boete in te trekken. Dit doen wij alleen als sprake is van een vooruit betaald reisrecht of in geval van overmacht. In uw geval, inchecken bij de verkeerde vervoerder, is geen sprake van overmacht. De incheckpalen zijn duidelijk verschillend en ook de naam van de vervoerder staat duidelijk op de incheckpaal. U geeft aan dat u de intentie had om te betalen, maar helaas maakt dat geen verschil. Als u niet incheckt bij Arriva, betaalt u de ritprijs ook niet aan Arriva.”*

Het OV loket heeft deze klacht inmiddels voorgelegd aan Arriva om te proberen de boete te laten kwijtschelden. De reiziger is bereid de ritprijs te betalen, maar een boete vindt hij niet terecht omdat duidelijk is dat hij de intentie had om te betalen voor zijn reis. De uitkomst van onze bemiddeling is nog niet bekend.



Nog een andere situatie. Het gebeurt ook dat reizigers wel willen inchecken, maar dat de incheckapparatuur op het station dat niet toelaat. Soms bijvoorbeeld omdat een reiziger kort daarvoor heeft uitgecheckt.

*Een student reisde met de trein van Veolia van Roermond naar Nijmegen. Hij checkte in met zijn weekendvrij abonnement en checkte uit in Venray om op een vriend te wachten, met wie hij verder wilde reizen naar Nijmegen. Maar de vriend was er al, dus ze konden meteen verder. Hij liep naar de incheckpaal van Veolia, maar het inchecken lukte niet. Vervolgens naar een ander paaltje. Ook hier lukte het niet: "U heeft al in- of uitgecheckt". De trein die zij wilden nemen stond er intussen al. De student probeerde in te checken tot aan het fluitsignaal, maar dit lukte niet. Uiteindelijk stapte hij toch maar in. Vervolgens kwam er controle. De reiziger legde uit dat hij niet kon inchecken en dat hij een studentenreisrecht heeft. Hierop zei de conducteur dat hij dan maar had moeten wachten en een trein later had moeten nemen. Hij kreeg een boete van 35 euro plus de ritprijs van 7,82 euro. Hij belde met de klantenservice. Daar vertelde men hem dat hij zijn geld terugkrijgt, maar hij moet wel eerst de boete betalen, zodat Veolia hem dat geld vervolgens kan teruggeven.*

Het OV loket is van mening dat het tijd is voor een heldere lijn van alle OV-bedrijven. Reizigers als deze mogen niet als zwartrijders worden behandeld als ze vergeten in te checken. Zij hebben er namelijk geen enkel belang bij om niet in te checken. Ze hebben al voor hun reis betaald. Zeker als ook nog de juiste reisdatum op het kaartje staat, verwachten wij van vervoerders een coulantere houding. Dat zal het draagvlak voor de OV-chipkaart ook ten goede komen. Het OV loket adviseert de bedrijven hierover in het Nationaal OV Beraad (NOVB) een uniforme lijn af te spreken.

### **3.2. Uitcheckgemist.nl: mooi initiatief, maar nog niet optimaal**

Sinds 8 april 2015 is er één plek ([www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl)) waar reizigers terecht kunnen om na een gemiste uitcheck geld terug te vragen. Bij reizen met Arriva, GVB, HTM, RET, Syntus en Qbuzz (inclusief U-OV) en Veolia kan de reiziger het geld via de website terugvragen. Wie met een vervoerder heeft gereisd die nog niet is aangesloten, wordt via een link doorverwezen naar de claimformulieren op de website van de betreffende vervoerder.

De reiziger kan per kalenderhalfjaar (januari-juni en juli-december) maximaal drie ritten per OV-bedrijf terugvragen. Eind september hebben 42.000 reizigers saldo teruggevraagd voor een gemiste uitcheck op [uitcheckgemist.nl](http://uitcheckgemist.nl) (gegevens van TLS).

Het OV loket heeft de komst van [uitcheckgemist.nl](http://uitcheckgemist.nl) als zeer positief ervaren. De verschillende regelingen die vervoerders daarvoor hadden, waren altijd aanleiding voor veel klachten. Juist omdat we positief staan ten opzichte van [uitcheckgemist.nl](http://uitcheckgemist.nl), vinden we het ook onze taak om op basis van de ingediende klachten te evalueren en te kijken wat nog niet goed gaat.

### ***1. Niet alle vervoerders aangesloten***

Het eerste punt dat verbeterd kan worden, is dat alle vervoerders zich moeten aansluiten. Uitcheckgemist.nl is bedoeld als plek waar alle reizigers terecht kunnen voor restitutie, gebaseerd op de één-loket gedachte. Tot nu toe doen de vervoerders Arriva, GVB, HTM, RET, Qbuzz, Syntus, U-OV of Veolia mee aan uitcheckgemist.nl. Het was de bedoeling dat de vervoerders die nu nog ontbreken (NS, Connexxion – inclusief Breng – en EBS) zich rond september 2015 zouden aansluiten, maar dit is nog niet gebeurd. Er zijn gesprekken gaande over het aansluiten van de vervoerders, maar er is nog geen zicht op wanneer dit gebeurt. Trans Link Systems geeft aan dat de dienst namens de vervoerders is ontwikkeld en dat het aan hen is om te beslissen wanneer ze zich aansluiten. Het OV loket verzoekt de vervoerders in het Nationaal OV Beraad (NOVB) af te spreken wanneer NS, Connexxion en EBS zich aansluiten.

### ***2. Abonnementhouders zijn uitgesloten***

Alleen reizigers die op saldo reizen, kunnen gebruik maken van *uitcheckgemist.nl* voor het terugvragen van reissaldo als men is vergeten uit te checken. Voor abonnementhouders geldt dit niet. Het komt echter wel voor dat bij abonnementhouders een instaptarief wordt ingehouden bij de checkin (het gaat hier om met name producten van streekvervoerders). Bij een vergeten checkout moeten zij nog steeds rechtstreeks naar de vervoerder om het instaptarief terug te vragen, ook al is deze aangesloten bij uitcheckgemist.nl. Het OV loket vindt dit een ongewenste situatie. Er is lang voor gepleit om één loket te maken, waar reizigers heen kunnen om hun saldo terug te vragen. Nu is dat ene loket er, maar nu wordt er onderscheid gemaakt tussen abonnementhouders en mensen die op saldo reizen. Dit tweesporenbeleid maakt het onnodig ingewikkeld voor de reizigers. Het OV loket verzoekt de vervoerders in het NOVB afspraken te maken over het open stellen van uitcheckgemist voor alle reizigers, ongeacht met welk abonnement of product ze reizen.

### ***3. Houders van een zakelijke kaart kunnen er niet terecht***

Reizigers met een businesscard of zakelijke OV-chipkaart kunnen geen gebruik maken van uitcheckgemist.nl. Zij kunnen voor hun gemiste uitcheck wel bij NS terecht. Zou het in het kader van de één-loket-gedachte niet handiger zijn als zij ook bij uitcheckgemist.nl hun geld kunnen terugvragen? Trans Link Systems licht toe dat dit bij de totstandkoming van Uitcheckgemist.nl door de vervoerders zo is besloten. Binnenkort start een proef om zakelijke kaarten (van MobilityMixx via HTM) wel te accepteren op uitcheckgemist.nl. Dit kan er mogelijk toe leiden dat in de toekomst meer zakelijke kaarten worden geaccepteerd.

#### ***4. Gegevens over gemiste uitchecks zijn niet altijd zichtbaar***

Normaal gesproken zijn dagelijks vanaf 14.00 uur de gemiste uitchecks van de vorige dag zichtbaar. Het systeem is daarbij wel afhankelijk van de vervoerbedrijven die de gegevens moeten aanleveren. Daarom kan het soms lang duren (tot maximaal 62 dagen) voordat een rit zichtbaar is. Dit is een bijzonder lange periode. Daarnaast kan het voorkomen dat bepaalde ritgegevens helemaal niet worden getoond.

Vervoerders moeten de gegevens over in- en uitchecks aanleveren bij Trans Link Systems, die ervoor zorgt dat ze in uitcheckgemist.nl zichtbaar zijn voor de reizigers. Trans Link Systems heeft laten weten dat het inderdaad af en toe voorkomt dat gegevens pas na 62 dagen zichtbaar zijn. Er wordt gewerkt aan een technische oplossing, die waarschijnlijk in november wordt geïmplementeerd. Hierdoor zal het aantal klachten van reizigers over de 62 dagen termijn waarschijnlijk flink afnemen. Het OV loket zal dit monitoren aan de hand van klachten.

#### ***5. Restitutie alleen mogelijk na een nieuwe reis***

Als een reiziger geld terug wil vragen via [www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl) is dat alleen mogelijk als hij/zij na de laatste gemiste uitcheck een nieuwe reis heeft gemaakt, zo blijkt uit een klacht die het OV loket heeft ontvangen.

Navraag bij Trans Link Systems leerde ons dat dit helaas klopt. In de meeste gevallen is eerst een volgende transactie (rit/reis of bijvoorbeeld het laden van saldo) op een volgende werkdag of later, maar minimaal binnen 14 dagen nodig voordat de gemiste uitcheck getoond wordt op [uitcheckgemist.nl](http://uitcheckgemist.nl).

TLS geeft ons aan dat een reiziger in dit geval contact moet opnemen met de klantenservice. Het teveel betaalde saldo wordt vervolgens terugbetaald en een reiziger kan dit via een automaat weer ophalen.

#### ***6. Vervoerders hanteren verschillende regels bij defecte apparatuur***

Sommige vervoerders, zoals HTM, hanteren de regel dat bij defecte uitcheckapparatuur de reiziger een teruggaveformulier op de site van de eigen vervoerder moet invullen. Andere vervoerders, zoals bijvoorbeeld Syntus verwijzen voor dit soort situaties de reiziger naar [uitcheckgemist.nl](http://uitcheckgemist.nl).

#### ***7. De informatie rondom uitcheckgemist.nl kan beter***

Als reizigers er niet uitkomen op [uitcheckgemist.nl](http://uitcheckgemist.nl) is niet duidelijk waar ze terecht kunnen. Op de site staat geen informatienummer dat gebeld kan worden. Logischerwijs belt een reiziger dan de vervoerder met wie hij reist, waarna hij vervolgens weer wordt terugverwezen naar de site.

Contactgegevens op de site zouden dit probleem oplossen. Ook een toelichting over de werking, over problemen ontbreekt. Opvallend is dat deze informatie wel op de sites van sommige vervoerders te vinden is. Zo heeft Syntus een uitgebreide toelichting op zijn site staan. TLS geeft aan dat er in een aantal gevallen een verwijzing naar de klantenservice wordt getoond, maar dat standaard dit telefoonnummer niet gemeld staat. In overleg met de vervoerders onderzoekt TLS de mogelijkheden om toelichting, Q&A en contact toe te voegen zonder de eenvoud van het concept los te laten.

### 3.3. Keuzedagen: voorwaarden voor papier en digitaal verschillen

Het OV loket heeft in 2014 en 2015 veel aandacht besteed aan de zogeheten 'keuzedagen'. Dat zijn dagen dat de houder van een seniorenabonnement van NS vrij mag reizen. Vroeger kreeg een abonneerhouder voor deze keuzedagen papieren kaartjes, die op de dagen van zijn of haar keuze gebruikt konden worden. Veel reizigers vonden dat heel overzichtelijk.

Nadat de papieren keuzedagen waren vervangen door de verchipte keuzedagen heeft NS begin 2015, na gesprekken met consumentenorganisaties, besloten om naast de verchipte keuzedagen toch ook weer papieren keuzedagen aan te bieden. Deze zijn beschikbaar gekomen voor houders van een Voordeelurenabonnement. Deze doelgroep is daar het meest bij gebaat, want daaronder bevinden zich nogal wat senioren die de digitalisering van de keuzedagen erg ingewikkeld vinden en dus nu weer kunnen kiezen voor een keuzedag op papier.

Je zou verwachten dat voor papieren keuzedagen dezelfde voorwaarden gelden als voor digitale keuzedagen. Dit blijkt echter niet het geval te zijn.

Het OV loket ontving diverse klachten van reizigers over de geldigheid van de papieren keuzedagen bij het Voordeeluren-abonnement op werkdagen in juli en augustus. Deze zouden pas vanaf 9.00 uur 's ochtends geldig zijn, terwijl volgens de voorwaarden de keuzedagen gedurende de maanden juli en augustus en tussen Kerst en Nieuwjaar van maandag tot en met vrijdag de hele dag geldig zijn (dus ook voor 9.00 uur).

*Ik ben nooit geïnformeerd over de nieuwe mogelijkheid van de papieren keuzedagen. Toen ik daarover vernam, kon ik geen informatie vinden op de website van NS. Ik heb per e-mail NS aangesproken op deze fouten en aangegeven papieren keuzedagen te willen; alleen op het laatste is gereageerd. Inmiddels heb ik papieren keuzedagen; waartoe het oude contract is beëindigd en de resterende keuzedagen en het abonnementsgeld zijn verrekend; vervolgens kreeg ik een geheel nieuw voordeelurencontract.*

*Bij de keus voor papieren keuzedagen ging ik uit van ongewijzigde voorwaarden, conform de informatie die NS mij toezond bij het nieuwe contract. Inmiddels stel ik vast dat NS mijn reismogelijkheden ineens beperkt. Ik vind dat contractbreuk. Ik zal terug moeten naar digitale keuzedagen... weer een nieuw contract, verrekening, et cetera.*

Het OV loket heeft NS gevraagd waarom er voor de papieren keuzedagen andere voorwaarden gelden dan voor de digitale keuzedagen, terwijl ze onder hetzelfde abonnement vallen. NS heeft aangegeven dat het juist is dat er momenteel drie verschillende sets Keuzedagen in omloop zijn met elk iets afwijkende voorwaarden:

1. Digitale keuzedagen met Dal Voordeel/Altijd Voordeel
2. Digitale keuzedagen met Voordeelurenkaart
3. Papieren keuzedagen met Voordeelurenkaart

Dat zou historisch zo gegroeid zijn. De keuzedagen van het Dal Voordeel en Altijd Voordeel abonnement zijn doordeweeks vanaf 9.00 uur geldig (en voor 6.30 uur), omdat voor deze keuzedagen de daluren gevolgd worden die ook voor het betreffende abonnement gelden. Anderzijds is er een technisch aspect. De keuzedagen op de eenmalige chipkaart zijn niet geldig voor 9.00 uur. NS geeft aan dat de inspanning die dat vraagt om dit mogelijk te maken niet opweegt tegen het aantal klanten dat hierin geïnteresseerd is.

Die reactie van NS over de technische onmogelijkheden was voor ons niet duidelijk. Een papieren chipkaartje (waarop een enkele of retourreis geladen wordt) is namelijk ook voor 9.00 uur te gebruiken. Bovendien zou techniek nooit een leidend argument moeten zijn, zeker niet als de klant daarvan vervolgens de dupe van is.

Verder vond het OV loket de informatievoorziening over de papieren keuzedagen op de site van NS niet duidelijk. Het OV loket zocht op de term 'keuzedagen' en op 'papieren keuzedagen'. Wij vonden geen vermelding dat er een mogelijkheid is tot het aanschaffen van papieren keuzedagen. Ook via EVA, de virtuele medewerker van NS, werd dat niet duidelijk. Verder konden we geen duidelijke informatie vinden over de geldigheid van de papieren keuzedagen. Als je kijkt naar het onderdeel Keuzedagen en Voordeeluren-abonnement (de meest logische plek om informatie te vinden), dan staat daar dan men voor 9.00 uur op deze keuzedagen mag reizen. Je moet wel heel goed lezen om te ontdekken dat dit om *digitale* keuzedagen gaat. Maar zeker omdat verder geen informatie te vinden is over papieren keuzedagen, mag een reiziger verwachten dat de voorwaarden voor beide producten gelden (er staat niet bij dat dit níet voor papieren keuzedagen geldt). Verwarrend voor reizigers en niet transparant.

Het OV loket heeft NS op de hoogte gesteld van onze ervaringen en van de klachten die over dit onderwerp zijn binnengekomen. NS heeft ons daarop laten weten dat, toen besloten werd de papieren versie van de keuzedagen weer beschikbaar te stellen, de Dag Voordeeluren-kaart hiervoor in aanmerking kwam.

Deze was snel beschikbaar, waardoor NS snel aan de wensen van de consumentenorganisaties tegemoet kon komen. Nadeel van dit kaartje is dat dit niet voor 9.00 uur geldig is, terwijl dit conform de voorwaarden wel zo zou moeten zijn. NS heeft ons laten weten dat 6 van de 7 digitale keuzedagen twee maanden geldig zijn. De papieren variant, de Dag Voordeelkaart, is het hele jaar inzetbaar, waardoor het nadeel dat het kaartje in juli en augustus niet voor 9.00 uur geldig is, gecompenseerd wordt. Het OV loket, maar ook reizigers, waren hiervan niet op de hoogte. Ook is dit gegeven niet eenvoudig te herleiden uit de informatie op de website. Verder blijft het verwarrend dat de papieren keuzedag "Dag Voordeeluren-kaart" heet en niet gewoon "Papieren Keuzedag". NS geeft als reden aan: "de term "papieren keuzedag" is geen nieuwe productnaam, maar slechts een woordelijke omschrijving van het gebruik van "Dag Voordeelurenkaarten" als papieren alternatief voor de digitale Keuzedag."

NS heeft ons laten weten dat zij gaan zorgen voor een betere vindbaarheid van de informatie over de papieren keuzedagen op de website. Verder zegt NS dat klanten al op verschillende manieren geïnformeerd worden over de mogelijkheid van papieren keuzedagen:

- Op NS.nl, namelijk via [www.ns.nl/dagvoordeelurenkaarten](http://www.ns.nl/dagvoordeelurenkaarten). (NS zal de link op de genoemde Voordeeluren-pagina laten toevoegen)
- Tevens staat in de Voordeeluren-abonnement verlengbrief (die elke klant jaarlijks krijgt) dat keuzedagen op papier beschikbaar zijn.
- Ook heeft NS recent een mailing gestuurd aan 40.000 klanten die eerder een Voordeeluren-kaart hadden om hen te informeren over de mogelijkheid van papieren keuzedagen.

Het zou goed zijn als NS een oplossing zoekt voor de verschillende voorwaarden. Reizigers moeten wel kunnen kiezen tussen digitale of papieren dagen, maar de voorwaarden moeten voor alle reizigers gelijk zijn.

## 4. Aanbevelingen

Op grond van de klachten die in een kwartaal binnenkomen, doet het OV loket aanbevelingen. Deze zijn erop gericht de kwaliteit van het openbaar vervoer voor brede groepen reizigers te verbeteren en daarmee de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer te vergroten. In hoofdstuk 3 van deze rapportage gaan we uitgebreid in op de klachten die ten grondslag liggen aan deze aanbevelingen. Onze aanbevelingen zijn deze keer:

### 1. Wees coulant voor reizigers met een afgekocht reisrecht die vergeten in te checken.

In de rapportage over het tweede kwartaal van 2015 schreef het OV loket al dat wij van mening zijn dat abonneementhouders die vergeten zijn in te checken niet als zwartrijders moeten worden behandeld. Daarnaast adviseert het OV loket om ook beleid te ontwikkelen voor de incidentele reizigers met een papieren kaartje, die soms door de complexiteit van het systeem vergeten in te checken of bij de verkeerde vervoerder. Dit zijn geen zwartrijders. Reizigers als deze mogen niet als zwartrijders worden behandeld als ze vergeten in te checken of verkeerd inchecken. Zij hebben er namelijk geen enkel belang bij om niet in te checken. Ze hebben al voor hun reis betaald. Zeker als ook nog de juiste reisdatum op het kaartje staat, verwachten wij van vervoerders een coulantere houding. Dat zal het draagvlak voor de OV-chipkaart ook ten goede komen.

### 2. Maak van [uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl) een snelle service van alle vervoerders.

Sinds 2015 kunnen reizigers via [www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl) saldo terugvragen als zij een uitcheck gemist hebben. Het OV loket heeft al lange tijd gevraagd om uniforme regelgeving bij een gemiste uitcheck en de komst van deze site is dan ook een zeer goed initiatief. We hopen dat binnenkort alle vervoerders meedoen, dat de site alle reizigers gaat helpen die hun uitcheck hebben gemist (en dus niet bepaalde groepen uitsluit) en dat de informatie-uitwisseling sneller gaat verlopen. Zie voor de concrete punten waarop het nu nog niet goed gaat hoofdstuk 3 van deze rapportage. Hier pleiten we ook voor het gebruik maken van het Nationaal OV Beraad als platform om afspraken te maken over meer uniforme regelingen en verbetering van [www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl).

### 3. NS, ontwerp één helder systeem voor digitale én papieren keuzedagen

Uit klachten en uit overleg met NS is ons gebleken dat er op dit moment drie verschillende systemen bestaan voor zogeheten keuzedagen. Met keuzedagen kunnen abonneementhouders op een zelfgekozen dag vrij reizen. Deze drie systemen worden besproken in hoofdstuk 3 van deze rapportage. Het bestaan ervan is om historische en technische redenen verklaarbaar, maar vanuit het oogpunt van de reiziger is het volstrekt onduidelijk. Daarbij komt dat de informatievoorziening onvoldoende is.

#### **4. Heroverweeg de bijdrage (7,50 euro) van de reiziger voor een nieuwe OV-chipkaart**

Een herhaling van onze oproep uit de vorige kwartaalrapportage. De OV-chipkaart is een vervoersbewijs waarvan bij de invoering werd gesteld dat deze kaart niet tot een kostenverhoging zou moeten leiden. Een deel van de kosten van de kaart en van de systematiek achter de kaart wordt via een vijfjaarlijkse bijdrage verhaald op de reizigers. Het is de vraag of dit logisch is. Kosten van het 'betaalcircuit' van het openbaar vervoer waren er ook voor de invoering van de OV-chipkaart; deze werden toen op een andere manier verrekend. Het OV loket verzoekt de vervoersbranche deze terugkerende kosten voor de reiziger te heroverwegen.

#### **5. Zorg voor een goede oplossing bij concessieoverschrijdend vervoer**

Het OV loket krijgt nog altijd veel klachten binnen over concessieoverschrijdend vervoer. (zie hiervoor ook het einde van hoofdstuk 5 van deze kwartaalrapportage). De ene vervoerder erkent vaak niet het abonnement van de andere, reizigers moeten teveel betaalde reiskosten achteraf maar declareren. Het Nederlandse openbaar vervoer mag dan verdeeld zijn over veel vervoerders en concessieverleners, de reiziger mag daarmee niet op deze manier geconfronteerd worden.



## 5. Cijfers derde kwartaal 2015

In dit hoofdstuk geven we cijfermatige informatie over de klachten die in de periode van 1 juli 2015 tot en met 30 september 2015 zijn ingediend bij het OV loket. We hebben gekozen voor een meer sobere opzet van dit hoofdstuk vergeleken met voorgaande rapportages. Beschouwingen over percentuele stijging of daling van aantallen klachten per vervoerder of per regio blijven achterwege. Na tabel 1,2 en 3 wordt er een toelichting op de cijfers per vervoerder en per categorie gegeven.

In totaal heeft het OV loket in het derde kwartaal van 2015 1.065 klachten ontvangen. Dit zijn er meer dan in het tweede kwartaal van dit jaar, maar minder dan vorig jaar in dezelfde periode. Dit heeft te maken met het feit dat het OV loket vorig jaar een recordaantal klachten heeft ontvangen naar aanleiding van het invoeren van het verplichte in- en uitchecken op het spoor.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	juli	augustus	september	Totaal	%
Boetebeleid	15	15	14	44	4,1
Dienstregeling	21	11	18	50	4,7
Dienstuitvoering	59	86	125	270	25,4
Informatievoorziening	14	11	20	45	4,2
Personeel	12	9	11	32	3,0
Station- en haltevoorziening	19	24	21	64	6,0
Veiligheid en overlast	5	8	9	22	2,1
Vervoermiddel	17	13	10	40	3,8
Vervoerbewijs	184	160	154	498	46,8
<b>Totaal</b>	<b>346</b>	<b>337</b>	<b>382</b>	<b>1.065</b>	<b>100,0</b>

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	juli	augustus	september	Totaal	%
9292	3	0	3	6	0,5
Aquabus	0	2	0	2	0,2
Arriva	13	16	26	55	4,9
Breng	4	1	5	10	0,9
Connexxion	19	21	22	62	5,5
EBS	2	2	2	6	0,5
GVB	20	14	12	46	4,1
Hermes	4	0	0	4	0,4
HTM	4	9	10	23	2,0
Klantenservice OV-chipkaart	88	67	73	228	20,3
Nederlandse Spoorwegen	170	190	193	553	49,2
NS Fiets	0	1	1	2	0,2
NS International	4	5	5	14	1,2
OV-fiets	0	1	4	5	0,4
Qbuzz	4	5	10	19	1,7
RET	8	3	12	23	2,0
Syntus	5	7	14	26	2,3
U-OV	5	4	5	14	1,2
Veolia	8	10	8	26	2,3
geen vervoerder	0	0	1	1	0,1
<b>Totaal</b>	<b>361</b>	<b>358</b>	<b>406</b>	<b>1.125</b>	<b>100,0</b>

Het totaal aantal klachten in deze tabel is hoger dan het absoluut aantal klachten. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld.

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoersbewijs	Totaal	%
9292	0	0	1	5	0	0	0	0	0	6	0,5
Aquabus	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0,2
Arriva	8	3	17	0	0	2	2	0	23	55	4,9
Breng	0	0	6	0	0	1	0	0	3	10	0,9
Connexxion	5	6	6	1	1	1	1	3	38	62	5,5
EBS	0	1	4	1	0	0	0	0	0	6	0,5
GVB	0	15	9	0	2	3	1	1	15	46	4,1
HTM	8	0	1	0	2	1	2	1	8	23	2,0
Hermes	0	0	3	0	0	0	0	0	1	4	0,4
Klantenservice OV-chipkaart	0	0	2	22	0	0	3	0	201	228	20,3
NS Fiets	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0,2
NS International	0	1	8	0	0	1	0	1	3	14	1,2
Nederlandse Spoorwegen	10	20	183	14	20	54	12	30	210	553	49,2
OV-fiets	0	0	0	2	0	1	0	1	1	5	0,4
Qbuzz	1	0	11	0	2	0	0	1	4	19	1,7
RET	2	2	8	1	2	3	0	0	5	23	2,0
Syntus	1	2	9	0	1	0	0	1	12	26	2,3
U-OV	0	2	6	0	2	1	0	1	2	14	1,2
Veolia	9	1	4	1	0	0	0	0	11	26	2,3
Geen vervoerder	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,1
<b>Totaal</b>	<b>44</b>	<b>53</b>	<b>279</b>	<b>47</b>	<b>32</b>	<b>69</b>	<b>22</b>	<b>40</b>	<b>539</b>	<b>1.125</b>	<b>100,0</b>

Het totaal aantal klachten in deze tabel is hoger dan het absoluut aantal klachten. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld.

Het OV loket ontving de meeste klachten in de categorieën Vervoersbewijs en Dienstuitvoering. De klachten in de categorie Vervoersbewijs worden besproken bij tabel 4.

In de categorie Dienstuitvoering gaan de meeste klachten over vertraging, uitgevallen ritten en capaciteit. Het trefwoord informatievoorziening werd ook regelmatig aan een klacht toegekend, namelijk 55 keer.

Deze klachten gaan voornamelijk over informatievoorziening rondom vertraging en uitgevallen ritten. Twee voorbeelden:

*De trein vanuit Alkmaar naar Zaandam had voor de zoveelste keer in deze vakantieperiode vertraging, waardoor ik ook mijn aansluiting miste naar Purmerend. Telkens is er weer wat aan de hand op de lijn Alkmaar - Zaandam. Nu weer is de machinist ruim 15 minuten te laat aanwezig en dat wordt door een conducteur pas medegedeeld als de machinist net is gearriveerd.*

*De trein van 7.19 uur van Gouda naar Den Haag had 10 minuten vertraging, dit was echter niet zichtbaar op de NS-app. Verder reed de trein van 7:34 uur überhaupt niet. Vorige week was dit ook al een keer het geval. Ik vraag me af hoe het kan dat een trein ineens niet kan rijden.*

In ons overleg met NS vragen wij regelmatig aandacht voor deze problemen. Daarnaast leggen wij deze klachten ook neer bij reizigersvereniging Rover. Ook deze organisatie vraagt hiervoor aandacht.

Het OV loket ontvangt regelmatig klachten over uitval en capaciteit van de Intercity Direct. Deze klachten vallen onder de categorie Dienstuitvoering. Reizigers melden ons dat de Intercity Direct regelmatig uitvalt. Wij hebben de klachten over de Intercity Direct in gesprekken met NS aangekaart. Daarnaast informeren wij NS maandelijks via onze maandoverzichten.

*De uitval van Intercity Direct treinen tussen Amsterdam en Rotterdam is de laatste maanden dramatisch. Ik heb NS brieven geschreven en krijg slechts nietszeggende antwoorden terug. Kan de overheid alsjeblieft de NS dwingen tot effectieve maatregelen?*

*Ik moet drie dagen per week van Breda naar Amsterdam vice versa. Ik heb zestien keer gereisd waarvan het zeven keer fout is gegaan. Treinen rijden niet, vertraging, rijdt niet verder dan Rotterdam.*

In de categorie Dienstuitvoering werden 17 klachten toegekend aan Arriva. Deze klachten hebben voornamelijk te maken met capaciteit en uitgevallen ritten. De trajecten die genoemd worden zijn divers, al valt het wel op dat reizigers aangeven dat de problemen zich dagelijks voordoen.

*Lijn 300/301 van Arriva vanuit Kaatsheuvel naar Tilburg zit structureel te vol om 7.52 uur. In de afgelopen drie weken bijna elke dag. Klachten worden beantwoord met de belofte van extra bussen. Dit is echter een leugen. Er worden geen extra bussen ingezet en bussen rijden gewoon door zonder te stoppen.*

*Bus 141 zit zo overvol dat het proppen is om mee te kunnen. De dienst is dan nog maar in Spoordonk dus ook de mensen in Moergestel moeten er nog bij. De bus is gewoon veel te klein. Dit is niet alleen vandaag zo, maar bijna elke dag. Vooral de bus die ik neem om 7.48 uur is overvol.*

Wij hebben bij Arriva aangegeven dat er meerdere klachten over erg volle bussen op verschillende trajecten bij het OV loket zijn binnengekomen en wij hebben gevraagd welke oplossing Arriva hiervoor heeft. Arriva heeft ons gemeld dat het probleem ook bij het Ov-bedrijf bekend is. Een van de oorzaken zou volgens Arriva zijn dat veel studenten thuis zijn blijven wonen waardoor de bussen erg vol zitten. Een oplossing die hiervoor inmiddels in het leven is geroepen zijn de versterkingsbussen die worden ingehuurd.

In het derde kwartaal van 2015 werden er 64 klachten toegekend aan de categorie Station- en haltevoorziening. De meeste klachten in deze categorie gaan over poortjes en over in- en uitcheckpalen. Deze trefwoorden werden respectievelijk 30 en 15 keer toegekend. Uit de klachten blijkt dat het nog niet altijd soepel loopt met de gesloten poortjes.

*Gisteren kwam ik met wat vrienden aan op station Amsterdam Zuid. Doorgelopen naar de uitgang Parnassusweg, bleken alle poortjes gesloten. Geen probleem, dacht ik, op onze Groepsretour e-tickets staat immers een QR-code om de poortjes mee te openen! Het was echter aan het regenen, dus het glas van de barcodelezer was nat. En hoe we ook ons best deden om het glas droog te wrijven, de QR-code werd op geen van de poortjes met de desbetreffende lezer herkend (en na zo'n lange tijd proberen begonnen ook onze tickets aardig te verregenen). Personeel was nergens te bekennen en ook geen andere reizigers met wie we door het poortje konden lopen. Na een aantal minuten proberen hebben we dan toch maar hulp gezocht bij de SOS-paal naast de poortjes. Bij zowel de gewone blauwe knop als de rode SOS-knop werd de telefoon echter niet opgenomen. (Wat als er sprake was geweest van een acute levensbedreigende situatie?) Ik stond op het punt om op de groene noodknop te drukken waarmee de poortjes kunnen worden ontgrendeld, toen één van ons toch het poortje open kreeg en we mee konden lopen. NS heeft hier nog wel wat te verbeteren!*

Bovenstaande klacht is door ons voorgelegd aan NS. NS geeft aan dat de apparatuur is getest op weerbestendigheid. Regendruppels hebben geen invloed op de leesbaarheid van de barcode. Het kan wel zo zijn dat het papier waarop het kaartje is afgedrukt kan verregenen en daardoor niet leesbaar wordt. Voor wat betreft de serviceknop is volgens NS de norm dat 70 procent van de aanvragen binnen 30 seconden wordt aangenomen. Voor wat betreft de alarmknop, zegt NS dat 90 procent van de oproepen binnen 10 seconden wordt beantwoord. Bij drukte kan meer tijd nodig zijn, aldus het OV-bedrijf.

De afhandeling van de alarmknop krijgt altijd prioriteit, maar ook hier kan het zijn dat er meer tijd nodig is dan de streeftijd. De veiligheid is echter niet in het geding, aldus NS. Bij acute nood is ontvluchting altijd mogelijk door gebruik te maken van de noodknop.

Over Den Haag Centraal kregen wij klachten dat er te weinig in- en uitcheckpalen zijn. Een reiziger schreef ons:

*Op Den Haag Centraal zijn wel heel weinig palen om in of uit te checken. Vooral in de ochtendspits staan er rijen bij de palen. Dit heeft er al meerdere keren toe geleid dat ik mijn trein heb gemist. Ik weet dat ze aan het verbouwen zijn, maar een paar extra punten om in te checken kunnen er toch nog wel bij?*

NS reageert hierop naar ons:

Op Den Haag CS zijn de werkzaamheden voor het verplaatsen van de kaartlezers van het perron naar de kop van de hal gestart, maar nog niet volledig uitgevoerd. Om de klant beter te faciliteren worden de check in/ check uit palen geplaatst op de locatie van de toekomstige poorten. Daarmee lopen klanten langs een rij van palen en wordt het daarmee veel duidelijker en vergeten minder klanten om in/uit te checken.

Wij ontvingen het derde kwartaal van 2015 40 klachten in de categorie Vervoermiddel. De trefwoorden die het vaakst werden toegekend zijn: klimaatbeheersing, hygiëne en onderhoud. De meeste klachten over klimaatbeheersing werden ingediend in de maand juli en hebben te maken met airco's die niet werkten in de trein, bus en metro.

*Het is buiten bijna 40 graden en voor NS is het weer eens te moeilijk om de airco in de trein aan te zetten. De intercity tussen Utrecht CS en Arnhem vertrekkende om 17.23 uur vanaf Utrecht is te warm. Ook flinke vertraging.*

*Mijn zoveelste klacht over buslijn 197 van Connexxion. Vandaag maar eens de thermometer meegenomen om te laten zien hoe warm het wordt in de bus. In de zomer bijna elke dag deze temperaturen in de bus: 36 graden Celsius maximaal en gemiddeld 34 graden. Omdat Connexxion het vertikt goed werkende airco's te installeren of te onderhouden. Buschauffeurs rijden ook in deze bloedhete bussen. Als bestuurder van een voertuig lijkt me dat zeer gevaarlijk.*

In ons overleg met de vervoerders nemen we deze punten mee. Over de hitte in de bus van lijn 197 meldde Connexxion ons: Deze aantallen zijn een logisch gevolg van de temperatuur die op dat moment heerste. Daar doe je niet heel veel aan. De airco kan wel aan staan, maar met zoveel ramen wordt het erg lastig.

Tabel 4: klachten per vervoerder binnen de categorie vervoersbewijs

	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Baliëtoeslag	Blokken/deblokkeren	Defecte kaart	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Vrij reizen	totaal
Arriva	1	1	0	0	0	0	0	4	10	0	0	0	0	7	0	0	0	0	1	2	13	0	0	0	39
Breng	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	6
Connexxion	2	0	0	0	0	0	0	7	13	0	0	1	0	6	0	0	1	0	2	16	14	0	0	1	63
GVB	0	0	0	0	0	0	0	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	8	9	0	0	0	29
HTM	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	6	0	0	0	14
Hermes	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Ks OV-chipkaart	5	0	12	5	5	28	0	107	0	6	0	14	0	0	123	0	14	19	14	28	0	0	0	0	380
NS Fiets	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
NS International	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	6
NS	25	13	5	0	0	2	4	24	63	14	6	12	5	33	6	2	10	7	38	42	52	1	8	15	387
OV-fiets	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Qbuzz	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	8
RET	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	10
Syntus	5	1	0	0	0	0	1	2	5	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	7	1	0	0	0	24
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Veolia	1	0	0	0	0	0	0	0	9	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	5	3	0	0	1	22
geen vervoerder	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>43</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>147</b>	<b>121</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>129</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>57</b>	<b>119</b>	<b>105</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>996</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 binnen een categorie kunnen worden toegekend.

In het derde kwartaal van 2015 werden in totaal 498 klachten aan de categorie Vervoerbewijs toegekend. Deze categorie heeft onder andere betrekking op problemen die ontstaan bij de aanschaf of het opzeggen van een vervoersbewijs, alsmede de kosten van het vervoersbewijs en de kosten van de OV-chipkaart zelf. De categorie Vervoerbewijs is de categorie waaraan in het derde kwartaal de meeste klachten werden toegekend. Vorig jaar in hetzelfde kwartaal ontving het OV loket veel klachten over het afschaffen van het papieren treinkaartje en het daaraan gekoppelde verplichte in- en uitchecken. In het afgelopen kwartaal ontvingen wij in de categorie Vervoersbewijs de meeste klachten over de aflopende geldigheid van de OV-chipkaart en de daaraan verbonden vervangingskosten. In onze vorige rapportage (over het tweede kwartaal 2015) besteedden wij hier al uitvoerig aandacht aan.

*Bij deze wil ik, mede naar aanleiding van de actualiteiten, ook mijn ongenoegen kenbaar maken inzake de kosten om een OV-chipkaart te vervangen. Al langer erger ik me aan de wijze waarop de kosten voor het OV georganiseerd zijn. In het algemeen geldt dat met meerdere personen reizen duurder is dan parkeergeld betalen. dat kan nooit de bedoeling zijn. De kosten voor het vervangen van een kaart die verplicht gesteld is door het vervoersbedrijf komen daar nog eens bovenop. Ik vind het zelfs een schande dat dit zo geregeld is. Kaarten vervangen voor mijn gezin betekent in mijn geval  $6 \times 7,50 = \text{€ } 45,-$  en dan hebben we nog geen kilometer gereisd.*

Ook komt het nog regelmatig voor dat er een verkeerd saldo wordt afgeschreven bij het uitchecken in het streekvervoer. Een reiziger gaf aan:

*Op 2 februari moest ik naar het ziekenhuis. Ik heb bus 8 en bus 3 genomen. Er is 6,90 euro afgeschreven in plaats van 2x om en nabij 1,20 euro. Er is dus iets mis gegaan met het berekenen van de ritprijs.*

Connexxion heeft na onze bemiddeling deze mevrouw het teveel afgeschreven bedrag gecompenseerd.

Bij de klachten over tariefhoogte zitten klachten over verkeerde prijsberekeningen door NS vanwege het passeren van poortjes. Het sluiten van de poortjes geeft op sommige stations namelijk financieel ongemak voor de reizigers. Het OV loket ontving klachten van reizigers die meer zouden betalen voor hun reis door de gesloten poortjes. Een reiziger meldde ons:

*Op Station Hilversum zijn de poortjes nu dicht. Vaak reis ik vanaf Hilversum Mediapark met de sprinter naar Hilversum en stap daar over op de intercity naar Amsterdam Zuid. Kom ik dan binnen op spoor 1 in Hilversum, dan moet ik uit- en inchecken om bij de intercity te komen. Mijn reis wordt dan aanzienlijk duurder dan dezelfde reis in omgekeerde richting, want dan blijf ik bij overstap binnen de poortjes. NS heeft dit bevestigd, 'men is ermee bezig'. En ik maar betalen.*



De fout in de prijsberekening blijkt op te treden wanneer de reiziger uit- en weer incheckt op een overstapstation dat op nul tariefeenheden van het begin- of eindstation ligt en daarmee dus een 'gezamenlijk tariefpunt' vormt. Station Hilversum Mediapark en station Hilversum bijvoorbeeld vormen een gezamenlijk tariefpunt. NS heeft aangegeven dat de reizigers waarbij het fout gaat, worden geïnformeerd door NS. Het teveel betaalde wordt dan teruggestort. Medio 2016 zal het systeem aangepast zijn zonder prijseffect voor de reiziger, zo verzekerde NS ons. Het OV loket vindt dit een adequate aanpak.

Klachten over de tariefhoogte kunnen ook gaan over het verschil in tarief tussen de heenreis en de terugreis. Van een reiziger ontvingen wij de volgende klacht:

*Ik reis tussen Dordrecht Stadspolders en Rotterdam Centraal met Arriva en NS. Tussen de heen- en terugreis zit altijd 50 cent verschil. Heenreis: Dordrecht Stadspolders-Dordrecht Centraal (Arriva): €0,85. Dordrecht Centraal-Rotterdam Centraal (NS): €1,50. Totaal: €2,35. Terugreis: Rotterdam Centraal-Dordrecht Centraal (NS): €2,50. Dordrecht Centraal-Dordrecht Stadspolders (Arriva): €0,32. Totaal: €2,82. Kortom: exact dezelfde reis kost op de heenreis bijna €0,50 minder dan op de terugreis. En dat elke dag. Hoe kan dit?*

De reiziger moet er maar achter zien te komen dat deze verschillende tarieven per reis te maken hebben met het opstaptarief, de overstap en het verschillende kilometertarief per vervoerder.

Verder bleek uit een klacht over Connexxion dat er iets mis ging met de overstap binnen 35 minuten na uitchecken en dat deze reiziger daardoor een hoger tarief berekend kreeg dan zou moeten. Normaliter wordt bij een overstap binnen 35 minuten het opstaptarief niet opnieuw in rekening gebracht. Uit deze klacht bleek het tegendeel:

*Sinds 1 mei heeft Connexxion een nieuw programma voor inchecken voor reizigers. In het programma zit een fout die niet de 35 minuten overstap erkent als je eerst met GVB hebt gereisd. Dat betekent dat ik gewoon de opstartkosten moet betalen terwijl ik nog binnen de 35 minuten overstap.*

Wij vroegen ons af of er niet meer reizigers hierdoor getroffen waren en hebben deze klacht neergelegd bij Connexxion. Connexxion heeft aangegeven dat er inderdaad problemen zijn geweest met de overstap. Dit zou specifiek gebeuren met reizigers die tussen hun overstap van bijvoorbeeld GVB op Connexxion een reis maakten met NS. Door deze treinreis tussendoor, herkende de apparatuur de vorige reis binnen de overstapperiode niet meer, waardoor er onterecht nogmaals het opstaptarief in rekening werd gebracht. Dit probleem is eind augustus definitief opgelost door een software-update. Alle reizigers die hierover bij Connexxion hebben aangeklopt, hebben volledige restitutie ontvangen van de teveel afgeschreven opstaptarieven.

Tabel 5. Klachten per concessie

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	juli	augustus	september	Totaal	%
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Haaglanden Streek	Veolia Transport Nederland	1	2	1	4	0,5
	Bus Rotterdam	RET	0	1	2	3	0,4
	Haaglanden Stad	HTM	3	6	5	14	1,6
	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	8	2	10	20	2,3
	Randstadrail Den Haag/Zoetermeer	HTM	1	3	6	10	1,2
	Treindienst Rotterdam - Hoek van Holland	Nederlandse Spoorwegen	0	0	1	1	0,1
Ministerie van IenM	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	169	187	192	548	64,3
OV-bureau Groningen Drenthe	GD Concessie	Qbuzz	3	1	3	7	0,8
	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	0	2	1	3	0,4
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	1	1	0	2	0,2
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	0	0	1	1	0,1
Provincie Flevoland - Gemeente Almere	Stads- en Streekvervoer Almere	Connexxion	1	2	3	6	0,7
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	0	0	1	1	0,1
	Noordelijke treindiensten	Arriva	3	0	4	7	0,8
	Zuidoost-Friesland	Qbuzz	1	4	6	11	1,3
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	2	4	4	10	1,2
	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	1	2	3	6	0,7
	Veluwe	Syntus	2	2	3	7	0,8
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	3	0	4	7	0,8
Provincie Limburg	Noord- en Midden-Limburg (incl. Maaslijn)	Veolia Transport Nederland	5	5	1	11	1,3
	Zuid-Limburg (incl. Heuvellandlijn)	Veolia Transport Nederland	0	1	5	6	0,7
Provincie Noord-Brabant	Concessie SRE	Hermes	4	0	0	4	0,5

OV-autoriteit die concessie verleent	Concessie	Vervoerder die concessie uitvoert	juli	augustus	september	Totaal	%
	Oost-Brabant	Arriva	0	2	4	6	0,7
	West-Brabant	Arriva	2	1	2	5	0,6
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	1	2	0	3	0,4
	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	1	1	2	0,2
	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	4	8	3	15	1,8
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	0	0	1	1	0,1
	Midden-Overijssel	Syntus	1	0	4	5	0,6
	Regio Twente	Syntus	2	3	5	10	1,2
	Vechtdallijnen	Arriva	1	1	0	2	0,2
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht Bus	Connexxion	3	0	4	7	0,8
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	5	4	5	14	1,6
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	1	3	1	5	0,6
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	1	3	2	6	0,7
	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Arriva	0	1	0	1	0,1
	Treindienst Gouda – Alphen aan de Rijn	Nederlandse Spoorwegen	0	1	0	1	0,1
	Waterbus Rotterdam-Drechtsteden	Aquabus	0	2	0	2	0,2
	Zuid-Holland Noord	Arriva	1	0	6	7	0,8
Stadsregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	7	0	4	11	1,3
	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	20	14	10	44	5,2
	Waterland	EBS	2	2	2	6	0,7
Stadsregio Arnhem-Nijmegen	Arnhem-Nijmegen	Breng	4	1	5	10	1,2

## Noord-Holland Noord inclusief Texel

### *Texelhopper*

In de rapportage van het OV loket over het vierde kwartaal 2014 is de pilot *Texelhopper* onder de aandacht gebracht. De OV-chipkaart is niet geldig op Texel waar de *Texelhopper* rijdt.

De klachten in dit kwartaal over de concessie Noord-Holland Noord inclusief Texel hebben voornamelijk betrekking op de *Texelhopper*. De klachten gaan over het niet kunnen gebruiken van de OV-chipkaart en de kosten van 3 euro per busrit net de *Texelhopper*.

*Afgelopen maandag ben ik met de bus en de trein van Hoofddorp naar Den Helder gereisd om vervolgens door te reizen naar Den Burg op Texel. Ik heb dit in het verleden wel vaker gedaan en dat is altijd prima gelukt. Echter afgelopen maandag stapte ik bij Den Helder station op de bus naar de boot en wilde ik inchecken met mijn OV-chipkaart, maar dit kon niet. De chauffeur vertelde mij dat op de Texelhopper (de bus waar ik blijkbaar op dat moment in stond) sinds een paar maanden niet meer kon worden ingecheckt met de OV-chipkaart. Ik kon een kaartje kopen voor 3 euro exclusief overtocht met de boot of voor 5,50 euro inclusief overtocht. "Maar ik heb een studenten-ov en kan overal in Nederland gratis reizen, dat moet ik toch ook op Texel gratis kunnen reizen?" vroeg ik. De chauffeur antwoordde: "Nee, wij zijn gemoderniseerd". Ik moest dus een los kaartje kopen en kreeg een restitutieformulier mee waarmee ik later mijn kaartje zou kunnen declareren. Ik had mazzel dat ik 3 euro contant bij me had aangezien ik normaliter geen contant geld op zak heb. Ik vind deze manier alles behalve modern, ik kan overal in Nederland en met elke vervoerder reizen met de OV-chipkaart en hier werd ik verplicht, ondanks mijn recht op gratis reizen, een los kaartje te kopen. Ik heb zojuist het declaratieformulier ingevuld en dit heeft mij ruim tien minuten gekost.*

Dit probleem zou volgens Connexxion een tijdelijk probleem zijn, maar tot op heden is de OV-chipkaart nog steeds niet geldig op de *Texelhopper*. In ons volgend overleg met Connexxion nemen wij dit punt mee.

### *GVB-buslijn 21*

In de maanden juli en augustus ontvingen we 11 klachten over de opheffing van haltes in de wijken Eendracht en Geuzenveld, lijn 21 van het GVB in Amsterdam. De Stadsregio Amsterdam is concessieverlener en moet bij wijzigingen van de dienstregelingen advies vragen bij de Reizigers Adviesraad (RAR). De RAR heeft op 29 april 2014 negatief geadviseerd over het opheffen van deze haltes. De Stadsregio Amsterdam heeft dit advies niet overgenomen. Dat veel bewoners uit deze wijken hinder ondervinden van de opheffing van de haltes, blijkt uit de klachten en uit de actiegroep die is opgericht, met onder andere een facebookpagina.

*Buslijn 21 is geschrapt uit onze buurt. Hierdoor zijn er vijf haltes verdwenen en moeten onze bewoners nu minimaal tussen de 800 en 1.000 meter lopen voordat zij bij een bushalte zijn. Dit betekent ruim 15 tot 20 minuten langer onderweg zijn voordat je bij het openbaar vervoer bent. Hierdoor zijn ruim 2.300 mensen de dupe en tel daarbij nog eens al die mensen die gebruik maken van de sportvoorzieningen in onze buurt.*

Het OV loket heeft in augustus contact gezocht met het GVB en met de Stadsregio Amsterdam. Zowel het GVB als de Stadsregio Amsterdam geven aan de klachten te herkennen. Voor de route van lijn 21 geldt dat het GVB de vrijheid heeft gekregen om de route zodanig in te delen dat “een optimaal OV-netwerk” ontstaat voor de hele stad. Lijnwijzigingen worden verder in principe voor een periode van twee jaar doorgevoerd.

Stadsregio Amsterdam en het GVB zeggen dat er inmiddels een moment is afgesproken om de ervaringen met lijn 21 te evalueren.

## **Regio Utrecht**

### *U-OV*

In het laatste kwartaal van 2014 kwamen relatief veel klachten binnen over U-OV. Deze hadden betrekking op vertragingen, te vroeg vertrekken, haltes voorbij rijden en het (rij)gedrag van chauffeurs. De problemen zijn door het OV loket voorgelegd aan U-OV. Het OV-bedrijf erkende de klachten en heeft toegezegd aan de oplossing van deze klachten een hoge prioriteit te geven.

Verheugend is dat deze klachten aanzienlijk zijn afgenomen. In dit kwartaal zijn er in totaal zes klachten ingediend over de dienstuitvoering en het (rij)gedrag van de chauffeurs. Het OV loket heeft bij U-OV nagevraagd of het bedrijf dit patroon herkent. U-OV heeft aangegeven dat zij deze daling ook herkennen. U-OV heeft de afgelopen periode geïnvesteerd in het bewaken van het proces binnen de organisatie en dit blijkt zijn vruchten af te werpen.

## **Eén lijn, twee OV-bedrijven**

Er komen nog veel klachten binnen over problemen op gedeelde lijnen, dat wil zeggen OV-verbindingen die door verschillende bedrijven geëxploiteerd worden, of van reizigers die met een abonnement overstappen op een andere vervoerder. Bij een gedeelde lijn is de reiziger bijvoorbeeld genoodzaakt om bij beide vervoerders een abonnement af te sluiten om bij beide vervoerders met korting te kunnen reizen.

*Zowel Syntus als Breng (Connection) bieden een jaarabonnement Altijd Korting Scholier aan. Op het traject Eerbeek-Arnhem rijdt bus 43. Deze bus kan zowel van Syntus als van Breng zijn, dat hangt van het tijdstip af. Voor Syntus werkt het abonnement wel en bij Breng niet. Dat is bekend, maar toch verkopen ze het abonnement.*

*Nu verwachten ze dat je via de mail zelf de teveel betaalde reiskosten declareert. De OV-bedrijven hopen het probleem in december 2015 opgelost te hebben, maar intussen blijven ze het product aanbieden voor 175 euro.*

Als oplossing voor het bovenstaande meldt Syntus ons het volgende:

*“BRENG activeert het Jaarabonnement Altijd Korting met 40 procent korting per 01-12-2015. Het is correct dat gemaakte reizen bij BRENG en waarbij geen korting is verrekend men geld terug dient aan te vragen bij BRENG. Wij adviseren tot aan 01-12-2015 een alternatief namelijk ‘BRENG Vrij’ een abonnement van BRENG en dat evenzo functioneert in de Syntusbus lijn 43. Het product is niet geldig op de overige buslijnen van Syntus.”*

Een ander probleem is dat bij het overstappen van de ene naar een andere vervoerder geen korting wordt berekend.

*Dochter reist dagelijks met twee vervoerders (Arriva en Connexxion) een traject van Lisse naar Haarlem. Bij Arriva het Altijd Korting Scholieren abonnement gekocht (alleen voor Arriva geldig). Nu wordt op de terugreis de korting op het traject van Arriva niet verrekend op de OV-kaart, omdat de reis begonnen is met een traject met Connexxion. Dit is een softwareprobleem en of ik maandelijks een verzoek wil indienen bij Arriva voor restitutie. Dit probleem zou er niet zijn als het product Altijd korting landelijk aan de kaart gekoppeld zou zijn, maar dat willen wij niet in verband met de veel hogere kosten.*

Het OV loket blijft voor dit probleem aandacht vragen bij zowel vervoerders als concessieverleners. Reizigers mogen geen last hebben van de decentralisatie van het openbaar vervoer. Het is aan de hiervoor genoemde partijen om dit voor de reizigers op te lossen.