

OV Ombudsman

Kwartaalrapportage

1 juli 2019 – 30 september 2019

Inhoud

1. Voorwoord.....	3
2. Samenvatting en aanbevelingen.....	4
3. Resultaten	6
4. Trends	8
4.1 Problemen met het studentenreisproduct	8
4.2 Kunnen die fietswrakken van het station?	11
4.3 Internationale treinreizen; kan het aantrekkelijker?.....	13
4.3.1. Het boeken van internationale treintickets	13
4.3.2. Compensatie bij vertraging tijdens een internationale treinreis	14
5. Cijfers juli – september 2019	17
Tabel 1. Klachten per categorie.....	17
Tabel 2. Klachten per vervoerder.....	18
Tabel 3. Categorie versus vervoerder	19
Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs	24
Tabel 5. Klachten per concessie	28

1. Voorwoord

We beginnen met goed nieuws. Enkele aanbevelingen uit de vorige kwartaalrapportage van de OV ombudsman zijn direct opgevolgd. Drie maanden geleden plaatsten we kritische kanttekeningen bij de communicatie over treinabonnementen voor 60-plussers en OV businesscards. Op beide punten zijn de afgelopen maanden verbeteringen doorgevoerd. Goed om dat te mogen signaleren

We besteden in deze kwartaalrapportage aandacht aan de rol die goed openbaar vervoer kan spelen in het maatschappelijke duurzaamheidsvraagstuk. Wat kan helpen om van het internationale treinverkeer binnen Europa een aantrekkelijker alternatief te maken voor het vliegtuig en de auto? En wat draagt bij om mensen meer met de fiets en minder met de auto van en naar treinstations te laten gaan?

Wat dat betreft is er nog veel mogelijk om het openbaar vervoer een grotere bijdrage te laten leveren aan een immens maatschappelijk probleem. Wij doen in deze rapportage enkele suggesties.

Tenslotte zijn wij erg blij met de enthousiaste en positieve reacties die we vanuit de OV-wereld hebben ontvangen over onze naamsverandering. Hartelijk dank daarvoor.

Bram Hansma
OV ombudsman

2. Samenvatting en aanbevelingen

Om de klimaatcrisis het hoofd te bieden, moeten we zoveel mogelijk gebruik maken van openbaar vervoer. Dus is het van belang het openbaar vervoer op internationale reizen qua prijs en gemak als een aantrekkelijk alternatief te presenteren voor bijvoorbeeld de auto en het vliegtuig. Dat is een belangrijk thema in deze kwartaalrapportage van de OV ombudsman over de maanden juli, augustus en september 2019. In hoofdstuk 4 (Trends) besteden we – op basis van klachten van reizigers – aandacht aan enkele knelpunten op dit gebied.

Internationale treinreizen

Er zijn in ieder geval twee punten waar het gemak van het internationale treinreizen verbeterd kan worden.

Ten eerste geldt dat voor het boeken van een internationale reis. Tijdens het boekingsproces kunnen ticketprijzen plotseling hoger worden en vaak is er alleen tegen hogere kosten flexibiliteit, als het gaat om datum en tijdstip van een eventuele terugreis.

Ten tweede vragen we aandacht voor de regels voor financiële compensatie bij vertragingen; de vergoeding geldt per ‘vervoersovereenkomst’. Maak je tijdens een internationale reis gebruik van meerdere vervoerders, dan moet de ‘schade’ over meerdere vervoerders verdeeld worden en is de compensatie soms zeer beperkt.

Aanbeveling 1. Zorg voor simpeler boekingsmogelijkheden.

Binnen Europa kan de trein een aantrekkelijk alternatief zijn voor het vliegtuig of de auto. Het boeken van een internationale treinreis moet echter eenvoudiger en transparanter, vooral als het gaat om welke prijs je uiteindelijk betaalt. De OV ombudsman zou het verwelkomen als in de OV-branche de verkoop van tickets op een vergelijkbare manier zou plaatsvinden als in de luchtvaart. Daar kunnen reizigers via online platforms eenvoudig op zoek naar de goedkoopste vliegtickets over alle aanbieders heen.

Aanbeveling 2. Stel een betere compensatie bij vertragingen in.

Als een reiziger een ticket voor een internationale treinreis heeft gekocht bij één aanbieder en vertraging heeft, moet bij compensatie gekeken worden naar de vertraging over de hele treinreis, ook al wordt die reis uitgevoerd door verschillende OV-bedrijven.

Fiets en OV

De trein wordt als vervoermiddel nog duurzamer als reizigers eenvoudig hun fiets kunnen stallen op het station. Dat kan autoverkeer van en naar stations schelen. Gebrek aan stallingsruimte voor fietsen bij stations is een knelpunt, zeker wanneer een deel van de plaatsen wordt ingenomen door fietsen of fietswrakken, waar de eigenaar, maar ook de gemeente soms geen belangstelling meer voor heeft.

Aanbeveling 3. Maak meer parkeerruimte voor fietsen op stations.

Gemeenten spelen hierin een belangrijke rol door 'weesfietsen' tijdig te verwijderen. Sommige gemeenten zeggen dat ze niet de bevoegdheid hebben dergelijke 'weesfietsen' te verwijderen. Door de standaard Algemene Plaatselijke Verordening (APV) van de Vereniging Nederlandse Gemeenten in de eigen gemeente aan te nemen, is die bevoegdheid in te regelen. Dit zou de bottleneck niet horen te zijn. Is de juiste APV van kracht, dan is actief handhaven van belang.

Problemen met het studentenreisproduct

Op 16 augustus, de eerste dag dat studenten weer met hun studenten-*OV* mochten reizen, functioneerde dit reisproduct niet bij elke student goed. Over de aard en de oorzaak van het probleem werd door RSR (Regisseur Studenten Reisrecht) snel gecommuniceerd. Wie te veel had betaald, kon zijn geld terugkrijgen bij de betaalautomaat. Vragen van onze kant aan RSR om na te kunnen gaan of deze compensatie effectief had gewerkt, stuitten aanvankelijk helaas op nogal wat onbegrip. Dit gold ook voor de vraag hoeveel reizigers überhaupt getroffen waren. Inmiddels weten we dat het om ruim 72.000 studenten ging die moesten betalen, terwijl zij die dag vrij reizen hadden. Slechts 21% heeft zijn of haar geld inmiddels opgehaald.

Aanbeveling 4. Blijf kritisch op de kwaliteit van de dienstverlening.

In het algemeen: bij het reizen met een *OV*-chipkaart kunnen soms zaken misgaan. Soms wordt te veel geld afgeschreven of een verkeerde halte vermeld. Ook komt het voor dat een abonnement niet werkt. Dit soort problemen is inherent aan een grotendeels gedigitaliseerd systeem. Gelukkig worden reizigers hier vaak voor gecompenseerd. Als bedrijven in de *OV* sector een maatregel nemen om groepen reizigers, die te veel betaald hebben, te compenseren, moeten ze ook nieuwsgierig blijven naar de effectiviteit van deze compensatie.

Specifiek voor deze case: uit de cijfers blijkt dat niet alle benadeelde studenten gebruik hebben gemaakt van de oplossing en het ten onrechte afgeschreven bedrag bij de automaat hebben opgehaald. We vragen ons af of de communicatie alle studenten bereikt heeft. *OV* ombudsman vindt dat de betrokken organisaties ernaar moeten streven dat iedereen het te veel betaalde bedrag terug krijgt. Daarbij kunnen deze organisaties zichzelf de vraag stellen welke andere manieren van restitutie nog beter zouden werken.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk doen we verslag van enkele van de resultaten die (mede) dankzij de OV ombudsman in het derde kwartaal van 2019 zijn geboekt.

Contracthouder en kaarthouder

Omdat minderjarige reizigers zelf (nog) geen NS Flex abonnement mogen afsluiten, besluit een vader het abonnement op zijn naam aan te vragen. Volgens de productvoorwaarden van NS Flex is het mogelijk als volwassene op te treden als contracthouder voor de minderjarige kaarthouder. Tijdens het reguliere aanvraagproces lukt het echter niet om de aanvraag te voltooien. De klantenservice van NS vertelt hem dat deze constructie überhaupt niet mogelijk is. De man vraagt zich af of NS op deze manier niet haar eigen voorwaarden schendt en komt naar de OV ombudsman voor advies.

Wij leggen de situatie voor aan NS. De mislukte aanvraag blijkt het gevolg van een technische beperking, die niet is gecommuniceerd via de website. NS herkent de klacht van OV ombudsman en is al bezig met een oplossing. Als men nu NS Flex aanvraagt, kan de optie 'Ik bestel voor mijn kind' geselecteerd worden. Het probleem van deze reiziger is dus opgelost door een mooie toevoeging aan het product NS Flex.

Telefoonkosten toch vergoed

Voordat hij van huis vertrekt, checkt een reiziger of bus 317 van vervoerder Hermes op tijd zal vertrekken vanaf de bushalte in Varkenswaard. Omdat zowel de website van Hermes als 9292 geen bijzonderheden vermelden, loopt de reiziger naar de halte. Daar vertelt een papieren mededeling hem dat de halte tijdelijk buiten gebruik is. Om meer informatie te krijgen, belt de reiziger met de klantenservice van 9292, die hem vertelt dat de bus binnen een paar minuten zal verschijnen. De reisplanner van 9292 geeft inmiddels een ander advies.

De reiziger besluit dit laatste advies op te volgen en verplaatst zich naar een andere bushalte. Wanneer hij bij deze halte aankomt, gebeurt hetzelfde. Het reisadvies van 9292 is veranderd: andere vertrekhalte. De reiziger belt met de klantenservice van 9292 en opnieuw wordt hem een andere halte geadviseerd. Op aandringen van medereizigers vertrekt hij niet opnieuw, maar blijft wachten. Enkele minuten later komt zijn bus toch voorrijden.

De reiziger kan zijn reis uiteindelijk voltooien, maar heeft wel 15 euro aan belkosten gemaakt toen hij 9292 telkens moest bellen. Wanneer hij deze kosten vergoed probeert te krijgen bij vervoerder Hermes, krijgt hij nul op het rekest. Nadat hij zijn verhaal aan de OV ombudsman heeft voorgelegd, besluit de OV ombudsman de casus voor te leggen aan 9292. Daar heeft men ons inmiddels laten weten alle gemaakte belkosten te zullen vergoeden. Een mooie oplossing!

Grensoverschrijdende vertraging

Om samen met haar dochter van Den Bosch naar Parijs te reizen, schaft een reiziger tickets aan bij NS International. Eenmaal onderweg blijkt de trein van Breda naar Antwerpen niet te rijden, waardoor de aansluiting in Antwerpen wordt gemist. Totale vertraging: drie uur en vijftien minuten. De reiziger dient een verzoek tot compensatie in voor de opgelopen vertraging. NS International wijst het verzoek af, omdat de reis uit meerdere delen bestaat.

De reiziger is het hier niet mee eens – ze heeft de reis immers in één keer geboekt en betaald – en dient een klacht in bij de OV ombudsman. NS International laat weten deze individuele casus schrijnend te vinden en doet de reiziger een voorstel: de helft van de totaalprijs van de reis in tegoedbonnen van NS International. De reiziger accepteert het voorstel.

Deze klacht is gelukkig naar tevredenheid van de reiziger opgelost. Dat gebeurt echter niet altijd. Lees in hoofdstuk 4.3.2 over problemen rond compensatie bij vertragingen bij internationale reizen.

Resultaten naar aanleiding van vorige kwartaalrapportage

In de rapportage over het tweede kwartaal van 2019 schreef de OV ombudsman over NS-keuzedagen voor 60-plussers. Een reiziger was onaangenaam verrast toen hij merkte dat hij na een overstap in de spits ondanks zijn keuzedag het volle tarief moest betalen. OV ombudsman vond dat de informatie op de NS website hierover niet duidelijk was.

NS heeft op de webpagina ‘Wanneer kan ik reizen met mijn keuzedagen?’ de volgende zin toegevoegd: *“Let op: stapt u voor 6.30 uur in bij de ene vervoerder, maar tijdens de spits over op een andere vervoerder? Dan is de keuzedag niet geldig.”* OV ombudsman is blij met deze aanpassing. (<https://www.ns.nl/klantenservice/keuzedagen/reizen-met-keuzedagen.html>)

Daarnaast schreef de OV ombudsman in de vorige rapportage over OV businesscards. Een werkgever had bij NS een wijziging van het abonnement aangevraagd. Omdat de werknemer deze wijziging niet activeerde, liep het abonnement door met extra kosten tot gevolg.

De OV ombudsman schreef dat de informatie aan de werkgever erg summier was geweest. In de mail die de werkgever krijgt na een aangevraagde wijziging worden voortaan de consequenties van het niet activeren duidelijker uitgelegd. Wij zijn blij dat NS onze suggestie heeft overgenomen.

4. Trends

Op basis van de klachten die de OV ombudsman in de maanden juli, augustus en september van 2019 ontving, signaleren we de belangrijkste trends. In deze rapportage gaan we dieper in op problemen met het studentenreisproduct, het parkeren van de fiets en internationale treinreizen.

4.1 Problemen met het studentenreisproduct

Vrijdag 16 augustus was een dag die veel studenten ongetwijfeld in hun agenda hadden gemarkeerd. Op deze datum konden studenten met een weekabonnement weer vrij reizen. In de loop van de dag ontving de helpdesk van zowel Regisseur Studenten Reisrecht (RSR) als Klantenservice OV-chipkaart (Trans Link Systems/TLS) meerdere meldingen over weekproducten, die bij enkele vervoersbedrijven niet goed werkten. Sommige studenten die geen saldo op hun kaart hadden staan, konden niet inchecken. Bij studenten die wel geld op hun kaart hadden staan, werd saldo afgeschreven als zij gingen reizen. Berichten hierover bereikten ook de OV ombudsman, die via sociale media vragen beantwoordde, contact zocht met RSR en studenten doorverwees.

Fout in de jaarkalender

Al snel bleek dat het probleem werd veroorzaakt door een fout in de jaarkalender die RSR levert aan de vervoerders. Vrijdag 16 augustus stond hierin niet goed omschreven. Omdat sommige vervoerders een eigen kalender gebruiken, had deze fout geen gevolgen voor elke soort reis. Bij reizen met de trein werkte het studentenreisproduct naar behoren.

RSR besloot nog dezelfde dag een oplossing te communiceren. Voor de studenten die de bewuste dag op saldo hebben gereisd, wordt het te veel betaalde saldo automatisch klaargezet bij een kaartautomaat. Studenten konden dit bedrag vanaf 29 augustus ophalen bij een kaartautomaat.

Snelle, elegante oplossing

De OV ombudsman vindt de assertieve houding van RSR prijzenswaardig. Het probleem werd snel herkend en nog dezelfde dag werd een oplossing aangedragen. Studenten hoeven slechts langs een kaartautomaat te gaan en hun eventueel te veel afgeschreven saldo wordt weer bijgeschreven. De door RSR en TLS voorgestelde oplossing wordt automatisch gegenereerd aan de achterkant van het systeem, waardoor de student moeite wordt bespaard. Een elegante oplossing, die wat ons betreft als voorbeeld kan dienen voor vergelijkbare problemen in de sector.

Vragen en cijfers

Niettemin blijven nog enkele vragen over. Hoe kun je er bijvoorbeeld voor zorgen dat iedere student die te veel heeft betaald op de hoogte is van de oplossing? En hoeveel van deze studenten gaan daadwerkelijk naar de kaartautomaat? Waren er andere oplossingen mogelijk? Zulke vragen helpen om de effectiviteit van de aangedragen oplossing te meten en hiervan te leren.

Om die reden, en om de omvang van het probleem te achterhalen, neemt de OV ombudsman contact op met RSR en TLS. RSR blijkt de partij te zijn die de jaarkalender aan de vervoerders levert. We ontmoeten aanvankelijk terughoudendheid bij RSR om deze gegevens te leveren. Na enkele weken aandringen wordt ons verteld dat het om 'enkele tienduizenden' kaarten gaat en dat medio oktober grofweg 25 procent van de studenten zijn geld heeft opgehaald.

De OV ombudsman heeft van het ministerie van OCW begrepen dat zij door RSR in een zeer vroeg stadium is geïnformeerd over het voorgedane probleem en dat zij met RSR contact onderhoudt over de verdere afhandeling hiervan. Uiteindelijk heeft de OV ombudsman de cijfers over de exacte aantallen studenten toch ontvangen. Het blijkt dat 72.940 studenten door de fout hebben moet betalen, terwijl zij recht op vrij reizen hadden die dag. Op dit moment hebben 57.965 (bijna 80%) van hen het te veel betaalde bedrag nog niet opgehaald bij de automaat. Het geld blijft wel klaar staan voor de studenten, zodat zij het alsnog op hun kaart kunnen zetten.

Conclusie

De OV ombudsman vindt dat de OV-branche kan leren van de casus van het niet-werkende studentenreisproduct. Menselijke fouten bij het aanleveren van een digitaal product kunnen immers vaker voorkomen. De initiële reactie van RSR valt te prijzen: er is snel en helder gecommuniceerd over het probleem en de oorzaak. De voorgestelde oplossing is technisch gezien bovendien keurig, want de studenten hoefden het bedrag niet zelf terug te vragen.

Juist daarom is deze casus een uitgelezen kans om de effectiviteit van dit soort maatregelen te meten. Was de gekozen oplossing een succes? Uit het feit dat ongeveer 75% van de studenten het geld nog niet heeft afgehaald blijkt dat verbetering mogelijk is.

Welke rol spelen de communicatie richting de reiziger en de constructie van de maatregel hierin? Welke oplossingen waren ook denkbaar geweest? Wat kan beter? Wij hopen dat de betrokken OV partijen samen die leercurve doormaken. Daarnaast hopen wij dat er in de huidige casus een manier wordt gevonden om het percentage afgehaalde bedragen flink te verhogen. OV ombudsman is voornemens om deze zaak te blijven monitoren.

Tenslotte, in zijn algemeenheid vindt de OV ombudsman dat organisaties in de OV branche mee moeten werken wanneer wij een verzoek doen om cijfers. De hele sector en daarmee de reiziger is gebaat bij openheid en transparantie.

4.2 Kunnen die fietswrakken van het station?

Een probleem, dat veel OV-reizigers zullen herkennen: er zijn (te) weinig vrije fietsparkeerplaatsen bij een station. Dat komt mede doordat 'weesfietsen' en fietswrakken (blijkbaar zonder eigenaar die er nog belangstelling voor heeft) niet worden weggehaald door de gemeente. Landelijke aantallen weesfietsen of wrakken verschillen per station, maar kunnen oplopen tot 20 procent van het totaal aantal stallingsplaatsen. (bron: Handboek weesfietsen) Als voorbeeld: bij een middelgrote stalling van 250 plaatsen gaat het dan om 50 plaatsen, die onnodig bezet worden gehouden.

OV ombudsman ontving een klacht over station Soest-Zuid. Een reiziger meldde ons dat tal van kapotte en met mos begroeide rijwielen niet werden opgeruimd. In december 2018 had ze de klacht voor het eerst ingediend bij de gemeente. In mei deed ze dat opnieuw, maar nu ook bij NS. Allebei zonder enig resultaat.

Wij hebben eerst contact opgenomen met NS. De public affairs manager van NS die over de betreffende regio gaat, legde ons uit dat de gemeente – hoewel ProRail en NS partij zijn bij fietsenstallingen en onderhoud van die stallingen – de enige bevoegde partij is om fietsen te verwijderen. Volgens NS speelt dit probleem in veel gemeenten. Het bedrijf zegt altijd in gesprek te gaan om gemeenten ertoe te bewegen weesfietsen en wrakken weg te halen. Genoeg vrije plaatsen voor fietsen dragen bij aan de kwaliteit van een station. Het ziet er bovendien verzorgd uit als doorgeroeste wrakken tijdig worden weggehaald. Men zou denken dat gemeenten ook graag het gebruik van het openbaar vervoer stimuleren en liever zien dat reizigers met de fiets naar het station komen dan met de auto, die immers veel meer plaats inneemt.

Waarom dan toch dit probleem? De gemeente Soest zegt dat hun Algemene Plaatselijke Verordening (APV) het weghalen van fietsen niet mogelijk maakt, hoewel het probleem al jaren in beeld is bij de gemeente.

De Fietsersbond laat weten dat een gemeente in principe een standaard APV van de VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten) kan overnemen, waarin actief beleid tegen achtergelaten fietsen wordt beschreven. Zaak is wel dat de gemeente dit wil doen en vervolgens wil handhaven. Op beide vlakken is ruimte voor verbetering bij meerdere gemeenten. We realiseren ons wel dat de gemeente, ook al is de standaard APV aangenomen, voor de uitvoering nog wel gebonden is aan tal van regelingen en besluiten. Een gemeente moet daarbij het een en ander inregelen, waardoor een goede uitvoer niet op korte termijn is te organiseren. Tegelijk is het natuurlijk geen nieuw onderwerp, een volle stations-stalling en dienen gemeenten dit op orde te hebben voor hun inwoners.

OV ombudsman heeft onvoldoende mankracht om over dit onderwerp contact te onderhouden met alle gemeenten. Toch hebben we er in dit specifieke geval voor gekozen te proberen te

achterhalen waar de schoen wringt; vooral omdat reizigers er last van hebben en ook omdat NS en Fietsersbond zeggen dat deze problemen op meer stations spelen.

OV ombudsman is zelf op onderzoek gegaan in Soest-Zuid. Zonder kenner te zijn werd ons direct duidelijk dat sommige fietsen er al jaren moeten staan. Als het mos door het zadel heen 'eet', kan ook de leek zijn conclusies trekken.

In contact met de gemeente Soest kwam in deze casus gelukkig vrij snel goed bericht. De aangepaste APV is begin oktober door de gemeenteraad goedgekeurd. Handhaving zal in verschillende fases plaatsvinden. Het is OV ombudsman niet duidelijk geworden waarom de aangepaste APV zo lang op zich heeft laten wachten.

OV ombudsman is verheugd dat het probleem voor de stations in de gemeente Soest nu serieus aangepakt wordt. We zullen over een half jaar nogmaals poolshoogte nemen in Soest, om ons ervan te verzekeren dat het nieuwe beleid werkt en dat er gehandhaafd wordt.

We roepen gemeenten die nog niet zover zijn als Soest op om hun achterstand snel in te lopen. Voldoende stallingsruimte is immers zeer belangrijk om reizigers te verleiden met de fiets naar het station te gaan. De juiste voorzieningen en voldoende handhaving door de betrokken partijen zijn een randvoorwaarde en dragen direct bij aan beter openbaar vervoer.

4.3 Internationale treinreizen; kan het aantrekkelijker?

Dit kwartaal besteden we aandacht aan internationaal reizen met de trein vanwege een aantal klachten die we hierover ontvingen. Er is veel aandacht voor internationale treinreizen, onder andere omdat vliegen op korte afstanden vanwege de klimaatgevolgen in een ander daglicht is komen te staan.

Daarom is het goed nieuws dat de Eurostar naar Londen vanaf begin 2020 een rechtstreekse verbinding krijgt vanaf station Amsterdam Centraal en Rotterdam Centraal. De overstap in Brussel-Zuid op de heenweg behoort straks tot het verleden en dit scheelt bijna een uur reistijd. Een andere positieve ontwikkeling, die kan leiden tot meer internationale treinreizigers, is de nachttrein die in 2020 gaat rijden tussen Amsterdam, München en Wenen.

In deze rapportage gaan we in op twee belangrijke pijnpunten: het boekingsproces (en de ondoorzichtige tariefstructuur) en de vergoedingsregeling bij vertragingen.

4.3.1. Het boeken van internationale treintickets

Het boeken gaat als volgt: op de website van bijvoorbeeld NS International kies je het station van vertrek en het station van bestemming, gevolgd door een datum en tijdstip. Dan verschijnt een voorlopige prijs. Als je daadwerkelijk gaat boeken, kan het voorkomen dat de prijs van het internationale treinticket plotseling hoger is geworden.

Op de website kondigt NS International dit aan met de volgende zin *'Deze prijzen zijn niet definitief en kunnen op basis van actuele beschikbaarheid bij de volgende stap wijzigen.'* Verder toont de maandkalender, waarop je de reisdag kiest, de vanaf-prijs per dag, maar die prijs blijkt niet altijd te kloppen. Dit komt doordat de database met de prijzen niet *real time* wordt ververs, maar slechts enkele keren per dag, afhankelijk van de trein en bestemming. Daarvoor is volgens NS gekozen omdat het realtime verversen een te grote belasting is van de database en omdat het de website erg traag zou maken. Een andere reden is dat er soms een beschikbare plek op een trein wordt getoond die online niet verkocht wordt, bijvoorbeeld omdat het gaat om een nog onverkochte stoel voor een invalidebegeleider. Dit alles heeft tot gevolg dat, als tickets met een laag tarief uitverkocht zijn, deze inmiddels te lage prijs nog een tijdje in de maandkalender zichtbaar blijft.

NS heeft ons gemeld te werken aan een systeem, waarbij op de belangrijkste routes de prijzen continu geüpdatet worden, zodat er maximaal een uur tot soms zelfs enkele minuten verschil is. De vervoerder verwacht begin 2020 op de eerste lijnen (zoals de route naar Berlijn en naar Londen) een actuele kalender aan te kunnen bieden. Overigens zal het niet mogelijk zijn om dit op alle lijnen te laten zien, omdat, aldus NS, niet alle vervoerders realtime informatie kunnen of willen aanleveren.

De OV ombudsman is blij dat NS onze klacht herkent en aan het probleem werkt. Wij dringen er ook bij andere vervoerders op aan om realtime data beschikbaar te stellen aan elkaar, zodat de reiziger beter inzicht krijgt in de actuele prijzen voor de belangrijkste bestemmingen.

Reizigers klagen daarnaast over een gebrek aan flexibiliteit bij het boeken van tickets. Een klager meldt dat hij voor de aanschaf van een treinticket naar Berlijn (een trein die bijna iedere twee uur vanuit Amsterdam vertrekt zonder plaatsreservering) toch vooraf moet opgeven op welk uur zijn trein vertrekt. Ook moet hij vooraf het tijdstip van de terugreis aangeven. Wil de reiziger dit niet vooraf vastleggen, dan betaalt hij of zij een hogere prijs.

Wil ik met de intercity naar Antwerpen of Brussel, dan moet ik vooraf bepalen wanneer ik terugkom, omdat ik anders gestraft word met een terugreis die veel duurder is. NS bepaalt wanneer ik moet en zal reizen. Tijdens je verblijf op het idee komen om een dag langer in Brussel/Antwerpen te blijven mag niet van NS en doe je dat toch, dan word je daarvoor gestraft.

Conclusie

De OV ombudsman zou het verwelkomen als het boeken van internationale treintickets eenvoudiger en transparanter wordt als het gaat om de tarieven. Het zou goed zijn als in de OV-branchen de verkoop van tickets op een vergelijkbare manier zoals in de luchtvaart wordt georganiseerd. In de luchtvaartsector is het voor reizigers via online platforms eenvoudig mogelijk op zoek te gaan naar de goedkoopste vliegtickets over alle aanbieders heen. Er is een breed gedragen wens dat meer met (internationale) treinen wordt gereisd. Daarbij hoort dan ook een eenvoudiger en transparanter systeem van zoeken en boeken.

4.3.2. Compensatie bij vertraging tijdens een internationale treinreis

Bij de resultaten in hoofdstuk 3 kon u al lezen over de problematiek rond compensatie bij vertragingen op internationale treinreizen. Zo kan het gebeuren dat een echtpaar dat met een vertraging van maar liefst acht(!) uur aankomt op eindbestemming Marseille een marginale vergoeding krijgt voor de vertraagde trein tot Brussel.

Wat zijn de regels voor vertragingen bij internationale treinreizen? In de Europese verordening (1371/2007) over rechten en plichten van treinreizigers staat dat de vervoerder bij een vertraging van 60 minuten of meer 25 procent van de ticketprijs vergoedt en bij een vertraging van 120 minuten of meer 50 procent. De compensatie voor vertraging geldt 'per vervoersovereenkomst'. NS International stelt daarbij dat afzonderlijke tickets aparte overeenkomsten zijn.

Het bovengenoemde echtpaar reisde vanaf Amsterdam Centraal met de trein naar Brussel Midi, aankomst 10.08 uur, om daar om 10.33 uur over te stappen op de trein naar Marseille St.

Charles, aankomst 15.55 uur. Op weg naar Brussel Midi bleek dat hun trein met vertraging (vanwege een kapotte trein op het traject) zou arriveren in Brussel Midi. Hierdoor zouden ze hun overstap niet halen. Personeel van de trein adviseerde hen om te blijven zitten tot Paris Nord en niet in Brussel Midi uit te stappen. Daar aangekomen konden ze hun tickets omruilen voor nieuwe tickets naar Marseille St Charles. Hun gereserveerde zitplaatsen waren ze wel kwijt. De eerstvolgende trein naar Marseille St Charles waar nog plaats was, vertrok pas na acht uur 's avonds. Uiteindelijk kwamen de reizigers met ruim acht uur vertraging om 00.20 uur aan op Marseille St Charles.

Vanwege de lange vertraging en het grote ongemak tijdens de reis vorderde het echtpaar het totale bedrag van de tickets. NS International wenste hier niet aan mee te werken en bood alleen compensatie voor de opgelopen vertraging met de Thalys (47 minuten op het traject Amsterdam – Brussel Zuid). Hiervoor krijgen de reizigers 20 procent van de ticketprijs (enkele reis) aangeboden in de vorm van Thalys tegoedbonnen. De extra vertraging op de rest van het traject werd niet gecompenseerd. Na nog wat telefoontjes en mailtjes heeft NS International uit coulance aanvullend € 25,- per persoon in de vorm van NS International tegoedbonnen aangeboden.

De OV ombudsman vindt het niet terecht dat reizigers met een dergelijke vertraging nauwelijks recht hebben op restitutie. De treinreizigers schaffen het ticket voor de hele reis bij één aanbieder aan. Ze gaan ervan uit dat ze één doorgaande overeenkomst voor de hele reis hebben gekocht. Tijdens het verkoopproces vermeldt NS niet hoeveel tickets je voor je reis krijgt en welke gevolgen dat heeft. Alleen in de algemene voorwaarden van NS International (artikel 7, lid 8) staat hierover iets vermeld: *'De compensatie wordt berekend op basis van de vervoerprijs die kan worden toegeschreven aan de vertraagde trein.'* Een extra argument waarom het ticket volgens de OV ombudsman als één overeenkomst moet worden gezien is dat je tijdens het online boeken ook maar één prijs voor de hele reis ziet, zonder opdeling per deeltraject. Dat scheidt de verwachting dat het om één ondeelbare overeenkomst gaat.

Dit probleem van een ontoereikende compensatieregeling zien we ook bij OV-reizen in het binnenland. Reist iemand binnen Nederland met meerdere vervoerders, dan geldt de compensatie ook niet voor de hele reis, maar per vervoerder. Dit is de OV ombudsman al langer een doorn in het oog.

Conclusie

De OV ombudsman pleit, voor zowel nationale als internationale treinreizen, voor een compensatieregeling bij vertragingen die uitgaat van de hele reis en niet opgeknipt is in deeltrajecten. Bovendien zou de reiziger zelf moeten kunnen kiezen of hij de compensatie liever in geld of in tegoedbonnen uitgekeerd krijgt. De EU-Verordening 1371/2007, die ook de basis vormt voor de binnenlandse compensatieregeling, wordt momenteel gereviseerd. Het

zou goed zijn als hierin de bepaling wordt opgenomen dat compensatie bekeken moet worden over de hele reis, onafhankelijk van het aantal vervoerders of tickets. Ook omdat er nationaal en internationaal steeds meer vervoerders bijkomen, waardoor een reis verder opgeknipt wordt, is dit een zeer gewenste ontwikkeling.

5. Cijfers juli – september 2019

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de 636 klachten die in het derde kwartaal van 2019 bij de OV ombudsman zijn ingediend. In onderstaande tabellen is te zien hoe de klachten zijn onderverdeeld in categorieën en trefwoorden. De onderwerpen die besproken zijn in hoofdstuk 4 van deze rapportage, worden hier niet nogmaals uitgebreid benoemd.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	juli	augustus	september	totaal	%
Informatievoorziening	9	8	8	25	3,9 %
Veiligheid en overlast	5	5	2	12	1,9 %
Vervoermiddel	18	13	7	38	6,0 %
Personeel	18	10	15	43	6,8 %
Station- en haltevoorziening	7	17	9	33	5,2 %
Dienstregeling	23	10	9	42	6,6 %
Vervoerbewijs	48	61	49	158	24,8 %
Boetebeleid	7	5	7	19	3,0 %
Dienstuitvoering	78	75	113	266	41,8 %
	213	204	219	636	

In tabel 1 ziet u het absolute aantal klachten in de periode juli-september 2019.

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	juli	augustus	september	Totaal	%
9292	4	2	5	11	1,7 %
Arriva	26	16	33	75	11,5 %
Breng	8	2	3	13	2,0 %
Connexxion	14	17	18	49	7,6 %
EBS	0	4	5	9	1,4 %
GVB	9	6	6	21	3,2 %
Hermes	5	3	6	14	2,2 %
HTM	9	3	2	14	2,2 %
Keolis Nederland	15	7	9	31	4,8 %
KS OV-chipkaart	13	21	9	43	6,6 %
NS	78	104	77	259	39,8 %
NS International	7	5	4	16	2,5 %
OV Algemeen	4	3	3	10	1,5 %
Qbuzz	11	8	19	38	5,9 %
RET	4	4	6	14	2,2 %
U-OV	8	2	22	32	4,9 %
	215	207	227	649	

Het totale aantal klachten in tabel 2 is hoger dan het absolute aantal klachten dat in de verslagperiode bij de OV ombudsman werd ingediend. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld.

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie vs vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	11	0	0	0	0	0	11	1,7%
Arriva	6	9	42	0	7	2	1	2	6	75	11,5%
Breng	0	3	3	2	1	1	0	2	1	13	2,0%
Connexxion	0	3	22	3	9	3	0	1	8	49	7,6%
EBS	0	1	5	0	0	0	1	0	2	9	1,4%
GVB	0	4	5	0	2	4	0	0	6	21	3,2%
Hermes	0	1	8	0	1	0	0	1	3	14	2,2%
HTM	2	0	2	0	2	0	2	2	4	14	2,2%
Keolis Nederland	6	1	14	0	5	0	0	1	4	31	4,8%
KS OV-chipkaart	0	0	0	1	0	0	3	0	39	43	6,6%
NS	5	13	108	5	2	22	4	25	75	259	39,8%
NS International	0	1	8	0	0	0	0	1	6	16	2,5%
OV Algemeen	0	1	0	2	0	1	0	0	6	10	1,5%
Qbuzz	0	4	28	0	1	1	1	1	2	38	5,9%
RET	1	1	6	1	4	0	0	1	0	14	2,2%
U-OV	0	1	21	0	8	0	0	1	1	32	4,9%
	20	43	272	25	42	34	12	38	163	649	

Het totale aantal klachten in deze tabel is hoger dan het absolute aantal klachten dat in de verslagperiode bij de OV ombudsman werd ingediend. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld.

In tabel 3 zijn de klachten uitgesplitst per vervoerder en per categorie. De categorieën waaraan de meeste klachten werden toegekend zijn dienstuitvoering en vervoerbewijs. De klachten binnen de categorie vervoerbewijs worden toegelicht bij tabel 4.

Vanaf dit kwartaal worden de klachten over OV-fiets niet meer als aparte ‘vervoerder’ weergegeven in onze tabellen. Wij hebben besloten de klachten over OV-fiets vanaf nu te registreren onder NS. OV-fiets is onderdeel van NS en de klachten over OV-fiets waarin wij bemiddelen leggen wij voor aan onze contactpersonen bij de klantenservice van NS.

Dienstuitvoering

In het derde kwartaal van 2019 werden 272 klachten toegekend aan de categorie dienstuitvoering. Dit is een kleine daling ten opzichte van het vorige kwartaal, toen wij 292 klachten ontvingen binnen deze categorie. De trefwoorden die het vaakst aan klachten binnen de categorie dienstuitvoering werden toegekend zijn: uitgevallen ritten (116), vertraging (61), restitutie (48) en capaciteit (47).

De daling van het aantal klachten binnen de categorie dienstuitvoering komt voornamelijk op het conto van NS en Qbuzz. In het tweede kwartaal van 2019 ontvingen wij respectievelijk 138 en 39 klachten over de dienstuitvoering van NS en Qbuzz. In het derde kwartaal waren dat respectievelijk 108 en 28 klachten, zoals te zien is in bovenstaande tabel.

Daartegenover zien wij ook stijgingen bij enkele vervoerders binnen de categorie dienstuitvoering. De klachten over U-OV bijvoorbeeld zijn verdubbeld ten opzichte van het voorgaande kwartaal (van 9 naar 21 klachten). Ook de klachten over de dienstuitvoering van Arriva zijn bijna verdubbeld, als we ze vergelijken met het voorgaande kwartaal (van 22 klachten naar 42 klachten). Het aantal klachten over de dienstuitvoering van Arriva in het derde kwartaal van 2018 was 44, dus vrijwel gelijk als dit jaar.

Wie de cijfers wil terugzien of met elkaar wil vergelijken, kan eerdere kwartaalrapportages bekijken op onze website: www.ovombudsman.nl.

Uitgevallen ritten U-OV

Zoals gezegd ontving OV ombudsman in het derde kwartaal van 2019 21 klachten over de dienstuitvoering van U-OV. De meeste van deze klachten (17 van de 21) ontvingen wij in september. De klachten over U-OV gaan voornamelijk over uitgevallen ritten. Dit trefwoord werd 14 keer aan een klacht toegekend.

Vandaag is bus 242 van rond 16.38 uur niet op komen dagen. De bus stond constant op het bord maar die vermelding was ineens weg. Hierdoor zat bus 41 overvol. Om alle mensen richting Wijk bij Duurstede recht te geven op een zitplek, zou ik willen voorstellen om duidelijk aan te geven dat de bus niet rijdt en desnoods een extra bus in te zetten.

Wij deden in september navraag bij vervoerder U-OV/Qbuzz. De vervoerder bevestigt te maken te hebben met meer rituitval dan voorheen door een tekort aan chauffeurs. Om aan voldoende chauffeurs te komen, benadert de vervoerder naast uitzendkrachten ook collega's uit de regio Groningen-Drenthe en medewerkers van touringcarbedrijven. Zo zegt het bedrijf de rituitval te kunnen beperken, maar niet volledig te kunnen voorkomen. De 'pijn' wordt volgens U-OV/Qbuzz zoveel mogelijk verdeeld over verschillende lijnen, zodat niet de reizigers op één lijn constant de dupe zijn.

Zomerdienstregeling

Wij ontvingen ook dit jaar klachten over de zogeheten zomerdienstregeling in het stad- en streekvervoer. Wij schreven in voorgaande jaren al vaker over de zomerdienstregeling van vervoerders. In onze kwartaalrapportage over het derde kwartaal van 2017 besteedden wij bijvoorbeeld ruim aandacht aan deze klachten. Dit kwartaal kwamen er 11 klachten binnen.

Ik heb een klacht over de zomerdienstregeling van het GVB en dan met name de overvolle metro's in de spits. Het is heel erg druk omdat het GVB minder materieel inzet, waardoor je als haringen in een tonnetje staat. Amsterdam is een 24-uurs stad, althans dat beweren ze te zijn. Op het gebied van het OV vind ik van niet. De stad zit vol met toeristen en het GVB stelt een zomerdienstregeling in.

Is een zomerdienstregeling van zes tot acht weken nog wel van deze tijd? Weinig mensen hebben zes weken vakantie. In de steden wemelt het van de toeristen. Je wilt al deze mensen toch een zo goed mogelijk vervoer bieden? Wij vinden het in elk geval niet logisch om een uitgedunde dienstregeling te hanteren op druk bereide lijnen.

GVB laat in een reactie weten dat de zomerdienstregeling in Amsterdam 6 weken duurt. Het is wel degelijk iets rustiger qua aantallen reizigers, maar niet veel rustiger. Daarom laat GVB sinds dit jaar de metro vaker rijden in de zomerperiode dan voorgaande jaren, namelijk overdag even frequent als de rest van het jaar. In de spits rijdt GVB wel iets minder vaak (elke 10 min i.p.v. elke 8 minuten), omdat er iets minder forenzen zijn. GVB vermoedt dat de reiziger in bovenstaand voorbeeld last heeft gehad van een kortere metro, vermoedelijk door een defect aan het materieel.

OV ombudsman waardeert het wanneer vervoersbedrijven in de zomerperiode niet automatisch de dienstregeling sterk terugschroeven, maar vraag en aanbod zo goed mogelijk op elkaar afstemmen.

Personeel

In het derde kwartaal van 2019 dienden reizigers 42 klachten in over het personeel van vervoerders. De trefwoorden die binnen deze categorie het vaakst werden toegekend zijn gedrag en rijstijl. De klachten variëren van chauffeurs die doorrijden bij een halte (volgens de reiziger bewust) tot chauffeurs/personeel die reizigers onvriendelijk bejegenen.

Voor OV ombudsman zijn klachten over personeel soms lastig te beoordelen. Het is moeilijk te achterhalen, wat er precies gebeurd is tussen medewerker van het OV-bedrijf en de reiziger. De OV ombudsman kan wel navraag doen bij de vervoerder, maar de vervoerder geeft ons geen inhoudelijke reactie over hoe zij de individuele klacht afwikkelt met hun medewerker. Dit heet uiteraard te maken met de privacy van de medewerker.

Boetebeleid

De OV ombudsman ontving in het derde kwartaal van 2019 twintig klachten over het boetebeleid van vervoerders. In 2015 is binnen het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) afgesproken dat reizigers met een afgekocht reisrecht, aanspraak kunnen maken op coulance wanneer zij vergeten in te checken en hierdoor een boete krijgen. Dit is een landelijke afspraak tussen alle vervoerders.

Het coulancebeleid wordt helaas niet op een uniforme manier uitgevoerd. Zo kunnen reizigers bij de meeste vervoerders drie keer per jaar gebruik maken van het zogeheten toonrecht. Bij Arriva kan dat opmerkelijk genoeg in sommige gevallen slecht één keer. Daarnaast is het soms ook niet duidelijk wat verstaan wordt onder een afgekocht reisrecht. Op de website van Arriva staat bijvoorbeeld dat de volgende abonnementen onder het toonrecht vallen: OV maand/jaarabonnement, Weekend Vrij/Dal Vrij en Studentenreisproduct Week/Weekend. Uit onderstaande klacht over een Weekend Vrij abonnement bleek dat dit in de praktijk toch net even anders werkte.

Wij hebben naar onze mening onterecht een boete gekregen voor de ene keer dat ik niet ingecheckt was. Ik heb een NS Weekend Vrij abonnement in combinatie met NS Flex. Ik vind daarom dat ik recht heb op coulance, omdat ik vooraf al betaald heb voor mijn abonnement. Arriva ziet dit anders.

Wij zijn het met deze reiziger eens. Een Weekend Vrij abonnement is een afgekocht reisrecht, ongeacht of dit in combinatie is met NS Flex. Ook voor dit abonnement betaal je vooraf. Wij legden de klacht voor aan Arriva. De vervoerder gaf ons de volgende reactie: *“Op de OV-Chipkaart is door onze steward tijdens de controle en door de afdeling Boetebeheer niet af te lezen welke reisproducten er aan NS Flex gekoppeld zijn. Daarom bepaalt een incheck op welk reisproduct de reiziger reist. Dit is de reden waarom kwijtschelding niet mogelijk is wanneer er met NS Flex gereisd wordt, ondanks dat het om een afgekocht reisrecht gaat”.*

Het is vervelend dat de conducteur van Arriva op zijn handscanner niet kan zien welke abonnementen op de ov-chipkaart staan, wanneer een reiziger reist met NS Flex. Maar de reiziger kan in zo'n geval toch prima achteraf aantonen dat hij beschikt over een afgekocht reisrecht, waarna de boete zou moeten worden kwijtgescholden. Dat is toch het idee van toonrecht? Wij namen nogmaals contact op met Arriva. De vervoerder nam het bezwaar opnieuw in behandeling en kwam gelukkig tot de conclusie dat deze reiziger inderdaad aanspraak kan maken op toonrecht. Hij kan een bewijs opsturen waaruit blijkt dat hij beschikt over het Weekend Vrij abonnement. Arriva laat weten dat dit probleem is ontstaan door interne miscommunicatie. Men gaat de informatie op hun website verduidelijken.

Steeds meer mensen reizen met NS Flex. Daarom zou het goed zijn als controleurs van alle vervoerders ook wanneer reizigers met NS Flex reizen, kunnen zien over welke abonnementen de reiziger beschikt. Dit voorkomt onnodige discussies in trein of bus over een geldig vervoerbewijs, uitgeschreven boetes die later weer ingetrokken moeten worden en administratieve rompslomp voor zowel reiziger als vervoerder.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

Categorie vervoerbewijs	Aanschaf	Abonnementcombinaties	Administratiekosten/incasso	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap/basistarief	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Levertijd	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Totaal	%
Arriva	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	7	2,6 %
Breng	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	1,1 %
Connexxion	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	3	1	0	12	4,4 %
EBS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	5	1,9 %
GVB	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	9	3,3 %
Hermes	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5	1,9 %
HTM	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	7	2,6 %
Keolis Nederland	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	7	2,6 %
KS OV-chipkaart	8	0	2	2	6	0	3	0	3	0	0	8	0	1	3	6	0	2	4	4	10	1	0	0	63	23,3 %
NS	19	2	4	1	0	0	5	7	5	1	2	10	0	5	1	1	3	3	2	21	17	17	0	1	127	47,0 %
NS International	3	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	10	3,7 %
OV Algemeen	1	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	9	3,3 %
Qbuzz	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	1,5 %
U-OV	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,7 %
	35	3	8	3	6	1	13	21	10	5	2	19	1	8	4	7	3	5	10	25	41	38	1	1	270	

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 tabel 4 zijn de klachten in de categorie vervoerbewijs uitgesplitst per vervoerder en per trefwoord. In totaal werden 270 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. De trefwoorden die het vaakst werden toegekend zijn: restitutie (41), tariefhoogte (38) en aanschaf (35). Het absolute aantal klachten in de categorie vervoerbewijs is 158, zoals te zien was bij tabel 1.

Abonnementen

Abonnementhouders zijn de ruggengraat van een vervoersbedrijf. Zij reizen (over het algemeen) vaak en betalen (over het algemeen) veel. Een vaste klant mag verwachten dat deze loyaliteit wordt terugbetaald in de vorm van een goede service. Helaas wordt dit door reizigers niet altijd zo ervaren. Wij ontvingen in het derde kwartaal van 2019 meerdere klachten van verschillende aard omtrent abonnementen/reisproducten. Dit zijn onder andere klachten over de aanschaf van reisproducten, het stopzetten van reisproducten, miscommunicatie met klantenservices, tarieven en algemene voorwaarden die soms voor verwarring zorgen. We lichten er één klacht uit.

Na tien jaar wil ik mijn NS-abonnement opzeggen. Het stopzetten moet je bevestigen bij een kaartautomaat. De automaat gaf echter aan dat het stopzetten niet mogelijk was. Na contact met de klantenservice bleek er een technische storing te zijn; er zou contact met mij worden opgenomen. Bericht bleef echter uit en dus nam ik zelf weer contact op. Ik ontvang een mail met het verzoek de stopzetprocedure te herhalen, maar eenmaal aangekomen bij de kaartautomaat is dit nog steeds niet mogelijk; de storing blijkt nog steeds actueel. Ik moest maar wachten tot het stopzetten weer mogelijk was, en kon kortgezegd zelf voor de kosten opdraaien. Ik voel mij onjuist behandeld. Ik hoef geen genoegdoening of compensatie, enkel een stopgezet abonnement.

Wij hebben deze klacht voorgelegd aan NS. NS heeft contact opgenomen met de reiziger en hem gevraagd een opnieuw klaargezet beëindigingsproduct op te halen. Vervolgens zou het bedrag voor de nieuwe periode, dat in de tussentijd was afgeschreven, worden teruggestort naar deze reiziger. Dit keer lukte het gelukkig wel om het abonnement te beëindigen. NS stuurt de reiziger vier dagkaarten eerste klasse voor het ondervonden ongemak.

CityBus Express, een speciaal geval

We ontvingen een klacht waarover je zou kunnen twisten of die wel of niet onder openbaar vervoer valt. De klacht kwam van een Brits gezin dat van plan was om van Amsterdam naar Berlijn te reizen met Citybus. De bus zou om 23.00 uur vanuit Amsterdam vertrekken, maar om 1:30 uur 's nachts stond het gezin met een jong kind nog steeds bij de halte. Op alle mogelijke manieren werd contact gezocht met CityBus, maar het bedrijf was onbereikbaar. De bus is nooit gekomen. De OV ombudsman vindt het onbegrijpelijk dat de reizigers door CityBus niet op de hoogte zijn gebracht van het niet rijden van deze bus. Hoewel er bij deze klacht waarschijnlijk geen sprake was van OV, wilde de OV ombudsman een buitenlandse

familie met een dergelijk ernstige klacht niet afschepen met de boodschap dat dit niet ons domein is. Contact blijkt inderdaad moeilijk met CityBus. Het telefoonnummer van het bedrijf blijkt niet te bestaan. Er wordt gemaïld vanaf een anonieme afzender. Beloftes worden keer op keer niet nagekomen. CityBus zegt ons uiteindelijk toe dat dit gezin in september gecompenseerd gaat worden, maar de betaling blijft achterwege. Wij vinden dit buitengewoon treurig. Daarna wordt gezegd dat de betaling per 4 november zal plaatsvinden. Wij zijn benieuwd. Hoe het de andere 20 reizigers die vergeefs in de nacht op hun bus hebben staan wachten is vergaan, weten wij niet, maar wij vermoeden dat ook zij ook niet adequaat geholpen zijn.

Tabel 5. Klachten per concessie

verlener	Concessie	vervoerder	juli	augustus	september	Totaal
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	1	1	3	5
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	5	2	0	7
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	Connexxion	0	2	0	2
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	EBS	0	2	1	3
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	4	1	2	7
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	3	3	3	9
Metropoolregio RDH	Voorne-Putten en Rozenburg	EBS	0	0	1	1
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	78	104	74	256
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	5	4	5	14
OV-bureau GD	HOV Groningen – Drenthe	Arriva	0	0	1	1
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	0	1	0	1
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	0	1	0	1
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	0	2	1	3
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	1	1	1	3
Provincie Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	2	3	3	8
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	1	0	1	2
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	2	2	2	6
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	2	0	3	5
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	7	2	3	12
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen – Barneveld – Amersfoort	Connexxion	1	0	0	1
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	2	1	0	3
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	2	3	3	8
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	7	3	9	19
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	4	0	7	11
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	1	2	2	5
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	5	3	6	14
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	1	2	3
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	2	1	3	6
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	2	3	5	10
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	0	1	0	1
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	1	1	4	6
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	2	1	0	3
Provincie Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	0	1	0	1
Provincie Overijssel	Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede	Keolis Nederland	2	1	4	7
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	2	1	0	3

Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	8	2	22	32
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	2	1	1	4
Provincie Zuid-Holland	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	Qbuzz	5	4	13	22
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	1	1	0	2
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	6	4	3	13
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	4	7	6	17
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	9	5	6	20
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	0	2	2	4
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	1	1	1	3
			180	181	203	564

Sommige concessiegebieden worden twee keer genoemd. Dit komt omdat sommige concessies bij twee concessieverleners thuishoren. Dit geldt onder andere voor de concessie IJsselmond (provincies Flevoland en Overijssel) en de Vechtdallijnen (provincies Overijssel en Drenthe).

Tabel 5 biedt een overzicht van de klachten per concessiegebied en per vervoerder. Het totale aantal klachten in deze tabel is kleiner dan het absolute aantal klachten dat in het derde kwartaal werd ingediend. Klachten die niet betrekking hebben op een bepaald concessiegebied, zoals klachten over klantenservice OV-chipkaart, OV algemeen en 9292, ontbreken in deze tabel.

Haaglanden Streek

In het derde kwartaal in de maand augustus vond een concessiewijziging plaats in de regio Haaglanden. Vervoerder EBS nam de concessie Haaglanden Streek over van Connexxion. De huidige concessie loopt tot en met december 2030. De concessie Haaglanden Streek valt onder de OV autoriteit Metropoolregio Rotterdam Den Haag.

Zoals in bovenstaande tabel te zien is, ontvingen wij niet veel klachten over de nieuwe concessie Haaglanden Streek. Dat is positief, omdat een concessiewijziging over het algemeen gepaard gaat met klachten. Toch willen we de klachten die wij ontvingen wel benoemen. In september ontvingen wij namelijk klachten van enkele reizigers bij wie een verkeerd bedrag was afgeschreven van de OV-chipkaart door een verkeerde haltereregistratie. De kans is aanwezig dat meerdere reizigers hiervan de dupe zijn geworden. Ook in oktober ontvingen wij hierover nog signalen van reizigers. Op het moment van schrijven van deze rapportage zijn de problemen dus nog niet opgelost.

Wij hebben in voorgaande rapportages vaker aandacht besteed aan het probleem 'verkeerde haltereregistratie'. Het is niet een probleem dat alleen bij EBS speelt. Het is wel opvallend dat het probleem bij de start van een nieuwe concessie weer naar voren komt. Op onze vragen heeft EBS laten weten dat het probleem te maken heeft met het gps-sigitaal. Een mogelijke oorzaak is dat de bestaande haltecoördinaten niet kloppen en er een 'miscommunicatie' ontstaat. Het probleem is niet voorbehouden aan speciale lijnen; het kan dus overal

voorkomen, aldus EBS. Op onze vraag of reizigers actief op de problemen worden gewezen antwoordt EBS dat klantenservice, loketten en chauffeurs op de hoogte zijn en reizigers actief verwijzen naar de website alwaar ze restitutie kunnen aanvragen. De vervoerder communiceert niet actief over deze problematiek op de website of via socialmediakanalen. Tenslotte benadrukt EBS dat men druk bezig is met het controleren van alle haltecoördinaten. Het is op dit moment nog niet te zeggen hoe lang het duurt voordat het probleem is opgelost.