



LANDELIJK OVERLEG CONSUMENTENBELANGEN OPENBAAR VERVOER

NS

H.A. Wesseling

Postbus 2025

3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs

Datum brief: 22 april 2024

Kenmerk brief: Locov 2024-131711

Bijlage(n) bij brief: -

Onderwerp: Advies wijziging algemene voorwaarden voor OV-pay

Geachte heer/mevrouw Wesseling,

In uw brief van 11 maart 2024 (met kenmerk CC/PA/TD-963 Adviesaanvraag aanpassingen algemene voorwaarden) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over de voorgenomen aanpassing in de algemene voorwaarden en de GTBV-regeling. Hieronder gaan wij in op uw adviesaanvraag.

Onze adviezen

U stelt voor om het begrip 'OV-pas' in uw begrippenlijst op te nemen. In uw begripsbeschrijving verwijst u naar het OV in Nederland. De OV-chipkaart kan echter ook worden gebruikt op enkele grens overschrijdende spoortrajecten en op veel buslijnen vanuit Nederland naar België en Duitsland. Dit gebruik zou ook voor de OV-pas moeten worden opgenomen in het begrip. Of het begrip moet niet spreken over de beperking van alleen Nederland.

Daarnaast is het spreken over een betaalpas mogelijk verwarrend, omdat met de pas alleen kan worden betaald in het openbaar vervoer.

Advies: Wij adviseren u het begin van dit begrip als volgt te herschrijven:
"Een contactloze pas met het OVpay-logo die geschikt is voor gebruik in het Nederlandse openbaar vervoer, inclusief bestemmingen in België en Duitsland wanneer gebruik wordt gemaakt van een grensoverschrijdende buslijn vanuit Nederland die is voorzien van OVpay-apparatuur. De pas is ook geschikt voor

treinreizen naar enkele stations in Duitsland die rechtstreeks bereikbaar zijn vanuit Nederland. Dit zijn per 1 januari 2024: Weener, Leer, Gronau, Emmerich, Emmerich-Elten, Praest , Herzogenrath, Aachen West en Aachen Hbf. Aan deze pas is ... etc”.

In de omschrijving van het begrip ‘OV-pas’ vermeldt u Bunq B.V.. Wij gaan er van uit dat de koppeling van de OV-pas aan een betaalrekening van Bunq hiervan de reden is. Dit is in onze ogen voor reizigers niet relevant, omdat het vooral een systeemtechnisch element is. Als u vasthoudt aan het noemen van Bunq B.V. adviseren wij de begrippenlijst uit te breiden.

Advies: neem ‘Bunq B.V.’ op als een apart begrip in de begrippenlijst. Dit voorkomt verwarring bij reizigers die een betaalrekening bij een andere bank hebben.

U heeft sinds de laatste adviesaanvraag een wijziging doorgevoerd in artikel 6.3.. De wijziging betreft het toevoegen van de tekst:

“Van een gemiste aansluiting in de zin van dit artikel is alleen sprake als u van de ene trein van NS zou overstappen op een andere trein van NS en dus niet als u zou overstappen op een trein van een andere vervoerder”.

Dit betekent dat reizigers géén rechten hebben wanneer zij door vertraging hun laatste aansluiting op een trein van een andere vervoerder missen. Dit staat haaks op het belang van de reiziger en is volgens ons in strijd met de concessieverplichting om reizigers, die de aansluiting op regulier openbaar vervoer missen door vertraging, thuis te brengen. Ook treinen van andere vervoerders zijn regulier openbaar vervoer. Tevens constateren wij dat u deze wijziging eenzijdig heeft doorgevoerd.

Advies: wij adviseren deze wijziging te schrappen omdat deze niet voldoet aan de concessievoorwaarden artikel 41.5.

U benoemt sancties voor het onjuist gebruiken van het vervoerbewijs in artikel 11.1B. Wij constateren geen tekstuele onjuistheden in dit artikel. Wij zijn wel van mening dat de grote verschillen in correctietarieven voor consumenten die reizen op Flex en consumenten die reizen op saldo en zakelijke reizigers oneerlijk zijn.

Advies: wij adviseren u de correctietarieven voor alle consumenten en zakelijke reizigers zoveel mogelijk gelijk te trekken. Dit geldt zowel voor reizen op rekening als voor reizen op saldo.

U heeft de OV-pas toegevoegd aan de GTBV-voorwaarden omdat de OV-pas wordt ingevoerd.

Advies: wij adviseren positief over de toevoeging van de OV-pas aan de GTBV-voorwaarden.

Afronding

De voorwaarden worden tweezijdig vastgesteld tussen u en Rover. Als u de adviezen zoals hierboven geformuleerd overneemt, stemt Reizigersvereniging Rover in het kader van de tweezijdige voorwaarden in met deze wijzigingen.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.

In het LOCOV hebben zitting: het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, de Nederlandse Spoorwegen, Spoorbeheerder ProRail, de ANWB, Ieder(in), de Fietsersbond, de Landelijke Studentenvakbond, ANBO-PCOB (namens de Seniorencoalitie) en Reizigersvereniging ROVER.

Postadres Locov secretariaat:	Postbus 20901,2500 EX DEN HAAG
Bezoekadres Locov secretariaat:	Rijnstraat 8, 2515 XP DEN HAAG
Telefoon:	070 - 4568999