



LANDELIJK OVERLEG CONSUMENTENBELANGEN OPENBAAR VERVOER

NS

Wouter Koolmees

Postbus 2025

3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs

Datum brief: 20 september 2024

Kenmerk brief: Locov 2024-262718

Bijlage(n) bij brief: -

Onderwerp: Ongevraagd advies HSL-toeslag in Dienstregeling 2025

Geachte heer Koolmees,

Vanaf de start dienstregeling 2025 rijdt de Intercity Direct door naar andere stations in het noorden en oosten van Nederland. Gelijktijdig is de HSL al lange tijd een zorgenkindje waarbij reizigers te maken hebben met overmatige vertragingen en uitval. De oorzaken daarvan zijn divers, maar een aantal oorzaken horen ook tot uw verantwoordelijkheid. De nieuwe opzet van het netwerk en de operationele prestaties vragen volgens ons een heroverweging van het beleid rondom de HSL-toeslag. U moet in ieder geval voor de start dienstregeling 2025 besluiten hoe om wordt gegaan met de HSL-toeslag. Met het oog op dit te nemen besluit sturen wij, de consumentenorganisaties in het Locov, u dit ongevraagde advies.

HSL-toeslag past niet bij snelheidsbeperkingen

We hebben eerder aangedrongen op het afschaffen van de toeslag op de HSL. De argumenten hiervoor zijn u bekend. Gezien de huidige slechte prestaties, als gevolg van de aanzienlijke snelheidsbeperking op een groot deel van het traject, is het in ieder geval tijdelijk afschaffen van de HSL-toeslag een nog meer logische keuze geworden. Met het tijdelijk afschaffen kunt u reizigers compenseren voor de vele vertragingen en uitval. Deze reizigers hebben veel overlast. Daar bovenop hebben zij vaak geen recht op geld-terug-bij-vertraging. Bovenal krijgen reizigers momenteel niet de extra snelheid, terwijl juist de toeslag wel bedoeld is als

vergoeding voor deze extra snelheid. Tenslotte rijdt u zowel dit jaar als komend jaar minder treinen over de HSL dan de bedoeling was. Als reizigers niet het beloofde product krijgen, hoort u daar in onze optiek ook geen geld voor in rekening te brengen.

Advies

Schaf de HSL-toeslag per direct af voor alle reizigers, zolang op de HSL sprake is van snelheidsbeperkingen en/of een afgeschaalde dienstregeling.

Uitbreiding HSL-toeslag maakt reizen ingewikkeld

Momenteel staan er toeslagzuilen op de perrons van Amsterdam Centraal, Breda, Rotterdam Centraal en Schiphol Airport. De nieuwe stations waar Intercity Direct zal stoppen (Amsterdam Zuid, Duivendrecht, Hilversum, Amersfoort Centraal, Amersfoort Schothorst, Almere Centrum, Almere Buiten en Lelystad Centrum) hebben momenteel nog geen toeslagzuilen op het instapperron. In toekomstige dienstregelingen rijdt de Intercity Direct ook door naar Zwolle, Assen, Groningen, Meppel, Steenwijk, Heerenveen, Leeuwarden, Apeldoorn, Deventer, Almelo, Hengelo en Enschede. Ook deze stations beschikken momenteel niet over toeslagzuilen.

Naast onze bezwaren tegen de HSL-toeslag en de uitbreiding daarvan, vinden wij het ook vanuit gebruiksgemak geen wenselijke situatie om op alle stations waar de Intercity Direct gaat stoppen toeslagzuilen te plaatsen. Wij zien hierbij een aantal praktische bezwaren.

Allereerst verschijnen deze toeslagzuilen ook op stations met meerdere vervoerders. Op deze stations worden reizigers nu al geconfronteerd met verschillende poortjes en met overstapzuilen op het perron. Op stations met internationale treinen staan er zuilen op het perron voor reizigers die overstappen tussen internationale en binnenlandse treinen. Dit aanvullen met toeslagzuilen maakt het voor reizigers nog onoverzichtelijker. Het wordt hierdoor communicatief uitdagend om reizigers over te brengen wanneer ze welke paal moeten gebruiken. Deze communicatie gaat bovendien ten koste van andere relevante communicatie voor de reiziger, zoals informatie over verstoringen en werkzaamheden.

Wij geven u het voorbeeld van station Amersfoort Centraal. Op dit station staan in de stationshal poortjes van meerdere vervoerders en overstapzuilen op het

perron. Als hier nog een toeslagzuil bij komt, dan moeten reizigers goed opletten om de juiste handelingen te verrichten. De reiziger moet:

- door het juiste poortje om in te checken bij de juiste vervoerder;
- bedenken of de reis wel of niet over een toeslagplichtig deel gaat. Reizigers die naar Rotterdam Centraal reizen hebben de keuze om via Utrecht Centraal of via de HSL te reizen. Veel reizigers kennen het netwerk niet voldoende om deze puzzel (snel) te kunnen maken. Het is ook mogelijk dat reizigers per ongeluk in de verkeerde trein stappen, omdat de reisinformatie de gewenste eindbestemming aangeeft.
- het verschil weten tussen een overstapzuil en een toeslagzuil en de juiste zuil kiezen. Reizigers die overstappen vanuit een Keolis trein op Intercity Direct moeten helemaal opletten. Zij moeten zowel langs de overstapzuil als langs een toeslagzuil. Dit gaan reizigers als een hindernis ervaren, wat een negatief effect heeft op hun reisgenot. Deze verwarring kan bovendien leiden tot het onterecht betalen van toeslag of het onbewust niet betalen van toeslag.

Voor reizigers met een visuele, auditieve en cognitieve beperking is deze situatie extra zorgelijk. Met name reizigers met een visuele beperking hebben nu al vaak moeite met het vinden van de juiste incheckzuil of poortje. Bovendien moeten op stations met meerdere vervoerders zowel de overstapzuilen als de toeslagzuilen aangelijnd worden. Dit draagt niet bij aan duidelijke looproutes.

Reizigers met een cognitieve beperking hebben nog meer moeite met de hierboven omschreven complexiteit. Zeker in de beginfase zijn omroepberichten nodig om reizigers te wijzen op de nieuwe situatie waarvoor ze toeslag moeten gaan betalen. Reizigers met een auditieve beperking krijgen deze berichten vervolgens niet of slechts beperkt mee.

Een tweede praktische bezwaar is dat de stations die nieuwe toeslagzuilen krijgen veel verder af liggen van het toeslagplichtige traject. Dit heeft gevolgen voor de kleine groep reizigers die deze toeslagzuilen moeten gebruiken en voor de grote groep reizigers die deze zuilen juist niet nodig heeft.

De eerste groep reizigers in bijvoorbeeld Groningen moet zich al bewust zijn van het feit dat ze langs een toeslagzuil moeten als ze gebruik willen maken van het toeslagplichtige traject aan het eind van hun reis. Dat is niet vanzelfsprekend. De tweede groep reizigers, het merendeel van de reizigers die in Groningen opstappen, reist helemaal niet tussen Schiphol Airport en Rotterdam Centraal. Deze groep krijgt op dit station wel te maken met communicatie gericht op de

eerstegroep reizigers dat de toeslag moet worden betaald. Dit leidt tot een overdaad aan omroepberichten en maakt de tweede groep reizigers, die helemaal geen toeslag hoeven te betalen, onzeker.

Wij zien als derde praktische bezwaar dat de reiziger al bij de start van de reis moet bepalen wel of niet gebruik te maken van het toeslagplichtige deel. De reiziger kan hierdoor moeilijker afwijken van het oorspronkelijke reisplan. Voor reizigers over lange afstanden is dit een groot bezwaar. Voor hen is de kans groot dat het oorspronkelijke reisplan moet worden aangepast. Door het introduceren van een toeslag vanuit bijvoorbeeld Groningen maakt u reizen over lange afstanden minder flexibel. Er is door de lange afstand ook een risico dat deze reizigers te veel betalen. De toeslag wordt immers vooraf in rekening gebracht, maar is in daluren lager dan in spitsuren. Als de trein onderweg vertraging krijgt, dan kan het zijn dat de reiziger een toeslag voor de spits heeft betaald, terwijl het inmiddels daluren zijn bij vertrek vanaf Schiphol Airport. Als de vertraging kleiner is dan 30 minuten, dan krijgt de reiziger deze te veel betaalde toeslag niet terug.

Als vierde praktische bezwaar zien wij de uitbreiding van het aantal toeslagzuilen zelf. Naast de stations waar de Intercity Direct in de reguliere dienstregeling gaat stoppen, moeten ook toeslagzuilen worden geplaatst op de tussenliggende stations. Anders verliest u veel flexibiliteit bij verstoringen of werkzaamheden. Voor het plaatsen en onderhouden van de toeslagzuilen met bijbehorende geleide lijnen maakt u kosten, terwijl de extra zuilen op de tussenliggende stations in de reguliere dienstregeling niet nodig zijn. Alle zuilen, ook op de stations waar Intercity Direct wel stopt, nemen onnodig ruimte in en belemmeren zo een vlotte overstap op het perron. Daarnaast is veel communicatie nodig over hoe en wanneer toeslag betaald moeten worden, zodat de reiziger duidelijkheid heeft. Deze kosten kunt u naar onze mening beter elders besteden.

Advies

Naast de principiële bezwaren tegen de (uitbreiding van de) HSL-toeslag zijn er bij uitbreiding van het huidige systeem van toeslagzuilen naar een groot aantal stations in Noord- en Oost-Nederland ook veel praktische bezwaren voor de reiziger en moet u investeringen doen die niet ten gunste komen van de reiziger. Daarom is het huidige systeem ongeschikt voor uitbreiding van het aantal stations met toeslagzuilen. Wij adviseren daarom negatief over deze uitbreiding.

Mogelijke oplossingen met nieuwe betaalmethoden

Wij denken dat de nieuwe betaalmethoden van OVpay, die momenteel ontwikkeld worden, kansen bieden om zonder het toevoegen van toeslagzuilen reizigers toeslag te laten betalen. We zien daarom graag dat deze mogelijkheden onderzocht worden indien u, ondanks ons negatieve advies, voornemens bent de HSL-toeslag ook op lange termijn in stand te houden. Hierbij is het wel essentieel om te voorkomen dat reizigers onterecht toeslag betalen. Goede inrichting van het systeem is daarom noodzakelijk. Wij denken daarbij aan een mechanisme waarbij een toeslag alleen in rekening wordt gebracht als de reiziger daadwerkelijk significant sneller was via de HSL én er een reële alternatieve route via het klassieke spoor is. Zeker in de beginperiode en bij de start van nieuwe dienstregelingen is hiervoor goede monitoring nodig. Daarnaast moet een klantvriendelijke methode aanwezig zijn, waarbij reizigers eenvoudig hun onterecht betaalde toeslag terug kunnen vragen.

Advies

Indien u besluit voor de lange termijn ondanks onze bezwaren de HSL-toeslag te behouden adviseren wij u de mogelijkheden te onderzoeken om de nieuwe betaalmethoden van OVpay te gebruiken om reizigers toeslag te laten betalen zodat de klantvriendelijke toeslagzuilen kunnen verdwijnen. Randvoorwaarde is dat deze methode geen onterechte betalingen van toeslagen voor de reiziger oplevert én dat een toeslag niet wordt geheven als de HSL maar beperkt sneller of zelfs langzamer is dan de alternatieve route of de alternatieve route geen reëel alternatief is.

Tijdelijke oplossing

Een eventuele oplossing via OV-pay kan voor de start van de dienstregeling 2025 nog niet geboden worden. Daardoor ontstaat er een periode waarin u wel het HSL-netwerk uitbreidt naar noord- en oost-Nederland, maar geen ongewenste paalvorming op het stations moet creëren.

Door toeslagzuilen te plaatsen op de stations Amsterdam Zuid, Duivendrecht, Hilversum, Amersfoort Centraal, Amersfoort Schothorst, Almere Centrum, Almere Buiten en Lelystad Centrum kunt u theoretisch deze periode overbruggen. Vanuit reizigersperspectief is dit echter niet wenselijk. Bovengenoemde problemen met uitbreiden van het aantal toeslagzuilen blijven bestaan. In onze ogen is dit daarom geen toekomstvaste maatregel. Reizigers moeten dan ook eerst wennen aan de tijdelijke situatie en vervolgens aan de daaropvolgende definitieve situatie.

Dit vereist veel communicatie vanuit u en veel uitzoekwerk voor de reiziger. Daarnaast zijn de problemen op de HSL bij de start dienstregeling 2025 niet opgelost. Om deze reden is het volgens ons geen geschikt moment voor een uitbreiding van de toeslag en het plaatsen van toeslagzuilen. Uitbreiding leidt tot veel weerstand en onbegrip van de reiziger.

Reizigers die in Amersfoort Centraal en Amersfoort Schothorst, instappen in Intercity Direct en doorreizen naar Rotterdam Centraal hebben bovendien geen snellere reistijd als zij reizen over het toeslagplichtige deel van de HSL. Tegelijkertijd ondervinden ze wel hinder van de achterblijvende prestaties op de HSL. Reizigers die van Almere Centrum naar Rotterdam reizen worden hierdoor zelfs vaak geconfronteerd met een langere reistijd over de HSL. In de toekomstige dienstregelingen liggen de reistijden tussen Groningen en Rotterdam via de HSL en via een andere route dicht bij elkaar. Wij vinden het daarom logisch om deze reizigers vrij te stellen van toeslag. Door de inzet van de ICNG heeft u vanaf 2025 ook meer capaciteit in de treinen, waardoor het argument om door middel van toeslag reizigers te spreiden wegvalt.

De eenvoudigste methode is om de nieuwe stations toeslagvrij te maken. We begrijpen dat het rijdend personeel dan lastig onderscheid kan maken tussen reizigers die vanuit Rotterdam in noordelijke richting naar Schiphol Airport reizen en reizigers die vanuit Rotterdam verder naar het noorden/oosten reizen. Het uitstapstation is immers nog niet bekend. In de andere richting is dit onderscheid echter wel te maken. Het rijdend personeel kan zien op welk station de reiziger is ingestapt. U bespaart bovendien de kosten van het plaatsen van toeslagzuilen. Daarnaast compenseert u hiermee deels de reiziger voor de slechte prestaties op de HSL. Een bijkomend voordeel is dat u hiervoor maar beperkte extra communicatie nodig heeft. Daarmee zou de toeslag alleen nog gelden voor reizigers die op Schiphol instappen richting Rotterdam. Dat is onredelijk, de toeslag zou u daarom ook daar kunnen afschaffen.

In Noordelijke richting is het communicatie-probleem minder groot. Reizigers vanuit Breda en Rotterdam richting Schiphol via de HSL betalen nu ook al een toeslag. U hoeft enkel voor die specifieke trein te communiceren dat een toeslag noodzakelijk is. Maar u hoeft geen extra communicatie in te schakelen op Amsterdam Zuid, Duivendrecht, Hilversum, Amersfoort Centraal, Amersfoort Schothorst, Almere Centrum, Almere Buiten en Lelystad Centrum. Reizigers die instappen op deze stations hoeven immers geen toeslag te betalen.

Advies

Indien u ons eerste advies om de HSL-toeslag tijdelijk helemaal af te schaffen niet overneemt, dan adviseren wij u geen toeslag in te voeren voor reizigers die opstappen op Schiphol, Amsterdam Zuid, Duivendrecht, Hilversum, Amersfoort Centraal, Amersfoort Schothorst, Almere Centrum, Almere Buiten en Lelystad Centrum. Er geldt dan dus alleen nog een toeslag voor reizigers die opstappen op Breda en Rotterdam Centraal richting Schiphol Airport. Dit advies is voor ons van toepassing zolang de snelheidsbeperkingen gelden op de HSL en u nog geen goede toekomstvaste oplossing heeft gevonden voor alle praktische problemen zoals genoemd in dit advies.

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), Natuur & Milieu en Reizigersvereniging Rover.

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