



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan  
NS  
Ivo Steffens  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs  
Datum: 6 december 2020  
Ons kenmerk: Locov 2021-329610

Doorkiesnummer:  
Bijlage(n): -  
Uw kenmerk: -

Onderwerp:  
Ongevraagd advies fiets reserveren

Geachte heer Steffens,

De mogelijkheid om op een laagdrempelige manier met je fiets in de trein te reizen maakt een essentieel onderdeel uit van Nederland als fietsland. Een onbezorgde en spontane reis die je kunt aanpassen aan gewijzigde omstandigheden, die je als fietser vaak tegenkomt, hoort hierbij. De pilot fiets reserveren in de trein heeft laten zien dat het verplichte reserveren van een fietsplek in de trein hier niet aan bijdraagt, integendeel.

NS heeft, tegen de wens van de consumentenorganisaties in, besloten om in de periode van 10 juli tot en met 15 september 2021 als proef een verplichte fietsreservering in te voeren in alle NS-treinen. Wij hebben in onze evaluatie (voetnoot: [https://www.rover.nl/images/PDFs/20210930\\_-\\_Evaluatie\\_Fietsreserveren.pdf](https://www.rover.nl/images/PDFs/20210930_-_Evaluatie_Fietsreserveren.pdf)) van deze proef geconcludeerd dat het systeem van fiets reserveren niet werkt en leidt tot nieuwe knelpunten voor reizigers. Omdat u binnenkort zelf conclusies trekt uit de proef sturen wij u bij deze hierover dit ongevraagde advies.

## Een schijnoplossing

Tijdens de pilot hebben reizigers een scala aan problemen bij ons gemeld. Bij het plannen van de reis kwamen veel reizigers technische drempels en systeemfouten tegen. Reizigers die hun overstap niet haalden, waren niet zeker van een beschikbare plek in de volgende trein en konden hiermee vastlopen op het station. Ook missen reiziger flexibiliteit bij het plannen van een treinreis en raakten zij verward door de door NS gehanteerde termen als 'pre-reservering'.

Bezoekadres secretariaat  
Rijnstraat 8  
2515 XP DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar te voet vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

*In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, NS, ProRail, ANWB, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en ROVER.*

Ook voor buitenlandse reizigers veroorzaakt het systeem verwarring. Nederland promoot fietsvakanties, populaire routes als de Noordzeeroute/Kustroute, Maasroute, Zuiderzeeroute of het Rondje Nederland worden vaak gecombineerd met een verplaatsing via de trein, om terug te keren naar het vertrekpunt of de aansluiting op de internationale trein. Voor buitenlandse reizigers met fiets is het systeem van fiets reserveren zonder plaats garantie een complete verassing: we zouden het enige land in Europa zijn dat voor korte afstand vervoer zo'n systeem invoert. Het systeem van fiets reserveren in de trein zou een grote antireclame zijn voor Nederland Fietsland met betrekking tot de toeristische markt.

Mensen met een beperking mogen hulpmiddelen meenemen in de trein en deze op dezelfde plek zetten als de fietsen. Het gaat hierbij om hulpmiddelen waar de reiziger niet op blijft zitten tijdens de reis, zoals bijvoorbeeld een tandem, driewieler of Segway. Wij zijn van mening dat deze groep reserveringsvrij moet kunnen blijven reizen. Reserveren is ook voor deze doelgroep een grote belemmering in de persoonlijke (spontane) mobiliteit. Tegelijkertijd betekent dit dat u fietsplekken voor reizigers niet kunt garanderen, omdat de WMO-hulpmiddelen niet in uw reserveringssysteem staan.

Het grootste probleem blijkt dat de reservering voor de reiziger geen garantie biedt op een daadwerkelijke plek. Wanneer er toch te veel fietsen in de trein staan, andere reizigers plekken bezetten met hulpmiddelen of een trein met een minder dan gepland aantal fietsplekken komt voorrijden, kan het zijn dat een fiets toch niet mee kan. De reiziger is verplicht te reserveren, maar NS is uiteindelijk niet verplicht de plaats ook aan te bieden. Hiermee blijkt de fietsreservering dus feitelijk niets waard en is de pilot wat ons betreft mislukt. In onze ogen is daarmee niet alleen de pilot mislukt. Ook is aangetoond dat een verplichte fietsreservering met aanpassingen evenmin zal werken. Het systeem vervangt hooguit het ene probleem door het andere.

Kortom, het verplichte reserveren van een fietsplek in de trein blijkt voor de reiziger een systeem van een en al willekeur. Willekeurig of je kan reserveren, willekeurig of je een bevestiging van een reservering krijgt, willekeurig of je mee kan in de trein en willekeurig of je je reis na een overstap (probleemloos) kan voortzetten. Daar komt nog bovenop dat het systeem gebruiksonvriendelijk is. Dat is onder meer omdat een fietsreservering niet eenvoudig verkrijgbaar is bij de kaartautomaat.

Wij u adviseren u met klem het systeem van verplicht reserveren voor een fietsplek in de trein niet door te voeren. Het verplicht reserveren van een fietsplek in de trein is een digitale schijnoplossing voor een fysiek probleem: te weinig ruimte voor fietsen in de trein.

### **Verhogen aanbod fietsplekken**

Volgens artikel 29 lid 4 van de vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet heeft NS een inspanningsverplichting om de vraag naar en het aanbod van het fietstransport in de trein tijdens de zomermaanden beter op elkaar af te stemmen. Het knelpunt bij het fietsvervoer

heeft in onze ogen vooral te maken met een tekort aan fietsplekken. Dit tekort is bovendien vergroot doordat het aantal fietsplekken in specifieke materieeltypes de afgelopen jaren door NS is verlaagd. Het tekort aan fietsplekken in de trein kan volgens ons op verschillende manieren worden opgelost:

- het verlengen van de treinen;
- een lager tarief rekenen voor het meenemen van een fiets in de sprinter om de reiziger te verleiden om voor deze optie te kiezen;
- meer fietsplekken creëren in ieder treinstel door aanpassingen te doen aan de inrichting.

Voor een uitgebreide toelichting op deze punten verwijzen wij graag naar ons eerder uitgebrachte advies (Locov 2021-168171).

### **Adviezen**

Wij adviseren u met klem de pilot met verplichte fietsreservering geen vervolg te geven. In plaats daarvan adviseren wij u:

- een verhoging van het aantal fietsplekken, volgens de hierboven beschreven punten;
- de vindbaarheid van het fietsbalkon in de reisinformatie te verbeteren en daarbij ook de actuele bezetting van elk fietsbalkon aan te geven;
- een pilot te doen met verbetering van de zichtbaarheid van het fietsbalkon op de buitenkant van het materieel;
- de OV-fiets via aanbiedingen aantrekkelijker te maken voor fietstoeristen en het voor deze doelgroep ontwikkelen van een OV-fiets-plus met extra voorzieningen en service;
- via acties in de Spoordeelwinkel fietstoeristen stimuleren in de zomer buiten de spits te reizen.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV