

MANIFEST VAN DE CONSUMENTENORGANISATIES IN LOCOV EN LCO

11 reizigerseisen bij de invoering van de OV-chipkaart



De OV-chipkaart, die de komende jaren landelijk wordt ingevoerd, kan het openbaar vervoer aantrekkelijker maken. Maar de kaart wordt alleen een succes wanneer er voldoende draagvlak is onder de reizigers. Dat draagvlak ontstaat wanneer de kaart een verbetering betekent voor de reiziger in service en gebruiksgemak. De OV-chipkaart moet dus eenvoudig te gebruiken en op te laden zijn, het reizen met de kaart moet gemakkelijk en inzichtelijk zijn, betalen met de kaart moet veilig zijn en het openbaar vervoer mag niet duurder worden als gevolg van de invoering. Vanuit dit perspectief stellen de landelijke consumentenorganisaties ANWB, Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad, Consumentenbond, Fietsersbond, Ouderenorganisaties en ROVER 11 reizigerseisen aan de OV-chipkaart.

Oktober 2005

11 reizigerseisen bij de invoering van de OV-chipkaart

1. De OV-chipkaart maakt het reizen met het OV gemakkelijker.
2. De OV-chipkaart maakt het reizen met het OV niet duurder.
3. Het aanbod van tarieven op de OV-chipkaart is overzichtelijk.
4. De reizigers worden goed geïnformeerd, met bijzondere aandacht voor ouderen en gehandicapten.
5. De prijsberekening van een reis is voor de reiziger transparant, voorspelbaar en controleerbaar.
6. Aan de kaart zelf zijn voor de reiziger geen kosten verbonden.
7. De privacy van de reiziger is gewaarborgd, zonder dat daar een financiële straf op staat.
8. De OV-chipkaart en de toegangspoortjes beperken de toegankelijkheid en de veiligheid van het OV niet.
9. De voorwaarden voor het gebruik van de OV-chipkaart zijn helder en evenwichtig.
10. Service en klachtenafhandeling zijn op een klantvriendelijke manier geregeld.
11. De reiziger kan vertrouwen op de goede werking van het systeem.

Toelichting

1. De OV-chipkaart maakt het reizen met het OV gemakkelijker.

- Gemak betekent vooral: minder tijdverlies en minder hoofdbreken bij het reizen met het OV. Je reist met één kaart zorgeloos door de vervoerketen, en je maakt eenvoudiger gebruik van allerlei diensten en producten rond de OV-reis (bijvoorbeeld het stallen of huren van een fiets).
- De totale gemakswinst zal bij losse reizen groter zijn dan voor houders van een algemeen abonnement, dat van huis uit al heel gemakkelijk is. De OV-chipkaart biedt wel de mogelijkheid om abonnementen beter toe te snijden op de wensen van klantengroepen (bijvoorbeeld geografisch). Maar dat is iets voor een volgende fase, als de kaart is ingeburgerd.
- Gemak betekent vanzelfsprekend ook dat de OV-chipkaart niet voor nieuwe complicaties zorgt.
- Als de OV-chipkaart wordt ingevoerd, moet dat bij het OV in heel Nederland zijn. Wanneer er witte vlekken op de landkaart blijven, zet het Nederlandse OV een stap terug ten opzichte van de strippenkaart. Er ontstaat dan tariefdiscriminatie tussen 'chipkaartland' en 'niet-chipkaartland', met hinderlijke en prijsopdrijvende effecten voor de reizigers over en weer.

2. De OV-chipkaart maakt het reizen met het OV niet duurder.

- De overgang op de OV-chipkaart moet voor de reizigers prijsneutraal zijn. Dat moet ook controleerbaar kunnen worden aangetoond. Er valt hierbij te leren van de invoering van de euro. Nieuw prijsbeleid dient pas aan de orde te komen als de OV-chipkaart algemeen is ingevoerd en geaccepteerd.
- Dit betekent dus géén hogere spitstarieven en géén prijsverhoging voor reizigers die overstappen van de ene naar de andere vervoerder.
- Onvermijdelijk zullen prijsverschillen ontstaan doordat de OV-chipkaart met andere berekeningsgrondslagen werkt (bijvoorbeeld kilometers in plaats van zones). Maar deze verschillen mogen niet leiden tot prijsstijgingen met meer dan 10%.

- Deze eisen gelden ook voor incidentele OV-gebruikers en voor reizigers in groepsverband.

3. Het aanbod van tarieven op de OV-chipkaart is overzichtelijk.

Een doolhof van tarieven en bijbehorende bepalingen maakt reizigers kopschuw en geeft sommigen (terecht of ten onrechte) het gevoel dat zij méér voor hun reis betalen dan nodig is. Met nieuw tariefbeleid dient, zoals al aangegeven bij eis 2, te worden gewacht tot de OV-chipkaart goed en wel geaccepteerd is.

4. De reizigers worden goed geïnformeerd, met bijzondere aandacht voor ouderen en gehandicapten.

De informatievoorziening aan reizigers moet optimaal zijn. Voor specifieke doelgroepen als ouderen en gehandicapten dient naast schriftelijke informatie over de introductie van de chipkaart en de bijbehorende tarieven en tariefregels, ook persoonlijke instructie aan groepen en individuen plaats te vinden.

5. De prijsberekening van een reis is voor de reiziger transparant, voorspelbaar en controleerbaar.

De prijsberekening moet transparant zijn omdat reizigers prijsverschillen willen kunnen traceren en begrijpen. De prijsberekening moet voorspelbaar en controleerbaar zijn, niet alleen om praktische redenen, maar ook omdat het vertrouwen van de reiziger in de OV-leverancier en het betaalsysteem hiermee staat of valt.

6. Aan de kaart zelf zijn voor de reiziger geen kosten verbonden.

Voor de OV-chipkaart dient geen aanschafprijs te worden berekend. Het verplicht laden van een saldo (met een niet te hoog minimumbedrag) levert de vervoerders al de nodige extra inkomsten op en is voldoende waarbij voor het zuinig omgaan met de kaart door de reiziger.

7. De privacy van de reiziger is gewaarborgd, zonder dat daar een financiële straf op staat.

Het gebruik van het OV mag niet duurder worden doordat de reiziger kiest voor een anonieme OV-chipkaart.

8. De OV-chipkaart en de toegangspoortjes beperken de toegankelijkheid en de veiligheid van het OV niet.

- De OV-chipkaart dient ook voor reizigers met een functiebeperking voordelen in het gebruik op te leveren. Speciale aandacht dient te gaan naar het gebruik van de verschillende apparaten en het reizen in de vervoerketen. Verschillende soorten handicaps verdienen de nodige aandacht, evenals reizigers met kleine kinderen of een fiets (waar dat is toegestaan).
- Reizigers moeten zonder afhankelijk te zijn van anderen en zonder ophoud kunnen vluchten uit afgesloten ruimten zoals (metro)stations en voertuigen.

9. De voorwaarden voor het gebruik van de OV-chipkaart zijn helder en evenwichtig.

De introductie van een elektronisch vervoerbewijs en van een kaartsaldo brengt zowel voor de vervoerders als voor de reizigers nieuwe risico's met zich mee. De toedeling van deze risico's moet duidelijk en fair zijn geregeld.

10. Service en klachtenafhandeling zijn op een klantvriendelijke manier geregeld.

- Het opladen of vervangen van de chipkaart mag de reiziger geen problemen bezorgen, bijvoorbeeld doordat er te weinig oplaadpunten zijn of procedures te lang duren.
- De reiziger heeft bij de OV-chipkaart in principe te maken met de vervoerder(s) waarmee hij reist en met TransLink. Hij moet bij vragen of klachten niet telkens naar andere loketten worden doorverwezen.

11. De reiziger kan vertrouwen op de goede werking van het systeem.

Chipkaarten, kaartlezers, poortjes en financiële afhandeling moeten feilloos werken, anders bestaat de kans dat de reiziger ongemerkt zonder geldig vervoerbewijs reist of teveel betaalt. Daaruit vloeien schade of ongemak voort, maar ook verlies aan vertrouwen in het systeem. Dit moet uiteraard worden vermeden.

Het Rijk en de regionale overheden hebben in 2002 dertien eisen geformuleerd die door de vervoerbedrijven zijn geaccepteerd en die als uitgangspunt gelden bij de ontwikkeling van het OV-chipkaartsysteem. De consumentenorganisaties ondersteunen deze eisen, voorzover zij de belangen van de reiziger aangaan.

Regionale tariefvrijheid

De OV-chipkaart maakt regionale tariefvrijheid mogelijk. Deze tariefvrijheid is onderdeel van het overheidsbeleid dat is gericht op decentralisatie van bevoegdheden en invoering van marktwerking in het OV. Decentrale tariefvrijheid kan ertoe leiden dat er verschillende tarieven en tariefregels gaan gelden op verbindingen of in steden die door meerdere vervoerders worden bediend. Tenminste, wanneer de vervoerders elkaar niet hebben gevonden in acceptatie van gemeenschappelijke tarieven en tariefregels en de concessieverleners dit ook niet hebben geëist.

Voor de reiziger kan dit de praktische reismogelijkheden beperken op trajecten die door meerdere vervoerders gezamenlijk worden bediend. Ook kan een reis met verschillende vervoerders hierdoor duurder worden. Dergelijke effecten achten wij ontoelaatbaar. Hoewel zij het gevolg zijn van regionale tariefvrijheid en niet van de OV-chipkaart, zullen deze effecten schadelijk zijn voor de acceptatie van de OV-chipkaart.

Op dit moment wordt de tariefintegratie in het stads- en streekvervoer nog gewaarborgd door het systeem van Nationale Vervoerbewijzen (NVB: de strippenkaarten en streekabonnementen), dat door V&W verplicht wordt gesteld. De minister beslist over intrekking van de NVB-verplichting bij de landelijke invoering van de OV-chipkaart. Die beslissing mag volgens de consumentenorganisaties pas worden genomen als de decentrale overheden voldoende hebben gewaarborgd dat geen nadelige effecten optreden voor reizigers die met meerdere vervoerders reizen. In de verschillende concessies moet dit goed zijn geregeld.

