



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Wopi

M/S/SG	Dienst: 29/12
BSG-nr.: 6228	

= 4 DEC 2001

Behandeling:	4/12
<input checked="" type="checkbox"/> overzichtig	
<input type="checkbox"/> advies	
<input type="checkbox"/> amptelijk afdoen	
<input type="checkbox"/> ter kennisneming	

Afdoening voor:

Aan

De Minister van Verkeer en Waterstaat
mevrouw T. Netelenbos
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Contactpersoon
drs. J.F. Bos
Datum
29 november 2001
Ons kenmerk
Locov 2001/141
Onderwerp
Advies over concept-concessieovereenkomst HSL-Zuid

Doorkiesnummer
070-3618762
Bijlage(n)
1
Uw kenmerk

Geachte mevrouw Netelenbos,

Hierbij bieden de gezamenlijke consumentenorganisaties in het Locov hun advies uit over de concept-concessieovereenkomst HSL-Zuid waarover op onderhandelingsdelegatieniveau overeenstemming is bereikt tussen de Staat en het consortium High Speed Alliance.

Naar de mening van de consumentenorganisaties is hun eerdere advies van 20 augustus 2001 (Locov 2001/102) over het Memorandum of Understanding HSL Zuid onvoldoende meegenomen in de concept-concessieovereenkomst HSL-Zuid. Dit hangt nauw samen met de verschillende uitgangspunten die u en de consumentenorganisaties hanteren waar het gaat om vertrouwen in de marktwerking en de prikkels die uitgaan van de concurrentie tussen de HSL-Zuid en de overige modaliteiten. Hierdoor is de concept-concessieovereenkomst in de ogen van de consumentenorganisaties op een aantal punten, met name betreffende het reizigerscomfort en de faciliteiten om bagage en fietsen mee te nemen, te summier. De consumentenorganisaties verzoeken u bijstelling van de overeenkomst te bevorderen, waarin de aanbevelingen van dit advies zijn meegenomen.

De consumentenorganisaties zien met belangstelling uw schriftelijke reactie op dit advies tegemoet.

Hoogachtend,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze

mw. drs. J.A.J. Stam

Secretariaat
Kneuterdijk 6, 2514 EN Den Haag

Telefoon (070) 3618727
Telefax (070) 3618771

Bereikbaar vanaf ns-station cs met buslijnen 4 en 22 en tramlijn 7; vanaf ns-station hs met buslijn 5 en tramlijn 8.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Verkeer en Waterstaat, NS Reizigers, NS Stations, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, Fietsersbond, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.

Handwritten: 2.01.04388
Handwritten: DGP HSL-2

Advies van de consumentenorganisaties in het Locov aan de Minister van Verkeer en Waterstaat over de concept-concessieovereenkomst voor de HSL-Zuid

Algemeen

De concept-concessieovereenkomst HSL-Zuid geeft blijk van een ruime mate van vertrouwen van de minister in de marktwerking en de prikkels die uitgaan van de concurrentie met de luchtvaart en het autogebruik. Om die reden hoeven naar de mening van de minister in de concessie bijvoorbeeld geen bepalingen te worden opgenomen over comfort voor de reiziger en ruimte voor bagage. De consumentenorganisaties in het Locov constateren op basis van de huidige ervaringen met de NS op het Hoofdrailnet dat dit vertrouwen lang niet altijd is gerechtvaardigd en een uitbreiding van de concessievoorschriften, met name betreffende het reizigerscomfort en de mogelijkheden om bagage en fietsen mee te nemen, noodzakelijk is.

Een ander algemeen punt betreft de uitwerking van het onderscheid tussen binnenlands vervoer/binnenlandse trein en internationaal vervoer/internationale trein. Dat dit onderscheid op een aantal punten wordt gemaakt is begrijpelijk, maar dit onderscheid dient wel zo klein mogelijk te blijven en het aantal zaken waarvoor dit wordt gemaakt dient beperkt te zijn. Reizigers zullen al moeten wennen aan het onderscheid tussen treinen op de HSL-Zuid en treinen op het hoofdrailnet, onder andere vanwege de verschillende tarieven. Wanneer reizigers daarnaast ook nog moeten opletten of ze een binnenlandse of internationale trein hebben wordt het reizen onnodig ingewikkeld. Bij de bespreking hieronder van een aantal specifieke onderwerpen in de concept-concessieovereenkomst en het artikelsgewijze commentaar daarop wordt nog nader ingegaan op het onderscheid tussen binnenlands en internationaal vervoer.

Inrichting materieel voor het vervoer van fietsen, rolstoelen en rollators

Fietsen

Nadrukkelijk hebben de consumentenorganisaties in hun eerdere advies over het Memorandum of Understanding (MoU) HSL-Zuid van 20 augustus 2001 (Locov 2001/102) gesteld dat in het materieel voor de HSL-Zuid ruimte moet zijn voor het vervoeren van fietsen. Met het oog op de verwachte effecten van marktwerking en concurrentie met andere vervoerwijzen laat het ministerie de exploitant hierin echter vrij. Dat betekent volgens de consumentenorganisaties dat hoogstwaarschijnlijk geen plaats voor fietsen voorzien zal zijn, of in ieder geval niet op de internationale treinen. De ervaringen met de Thalys en de ICE en de afhoudende houding van de NS met betrekking tot fietsvervoer op internationale treinen laten dat duidelijk zien.

In 1997 is door de minister ontheffing voor het internationaal bagagevervoer verleend, onder andere op basis van de belofte dat de mogelijkheden voor het meenemen van fietsen op de treinen zouden worden uitgebreid. Helaas is er sindsdien nog maar weinig gebeurd: zo zou de Thalys best fietsen mee kunnen nemen in de aanwezige bagageruimte, maar wordt dat niet toegestaan. Meenemen van fietsen in de nachttrein naar Parijs, in de daarin beschikbare bagagewagen, is pas mogelijk na intensief aandringen door ROVER en de SNCF. NS Internationaal was ook geen voorstander van de inzet door de SBB van een rijtuig met fietsvervoer op de EC Amsterdam - Chur.

Het is hier op zijn plaats om de exploitant te dwingen tot het verbeteren van de fietsvervoermogelijkheden op de internationale treinen. De consumentenorganisaties vinden een concessiebepaling over fietsvervoer dan ook noodzakelijk. De minister moet hier haar verantwoordelijkheid nemen: als er in de afgelopen 4,5 jaar nauwelijks iets is verbeterd aan het fietsvervoer, is er weinig reden om aan te nemen dat dit nu vanzelf ineens wel beter wordt.

Vooraf voor het binnenlandse vervoer dient te worden bepaald dat het gratis meenemen van vouwfietsen mogelijk moet zijn.

Rolstoelen en rollators

Ten behoeve van de oudere en gehandicapte reizigers dienen voorzieningen voor het vervoer van rolstoelen en rollators te worden gegarandeerd.

Tarieven

In het verlengde van hun pleidooi voor één kaartstelsel, in het bovengenoemde advies van 20 augustus 2001, pleiten de consumentenorganisaties ook voor een noodprocedure indien de chipkaart niet tijdig gereed is.

Verder is het wenselijk dat de zeer grote kloof die nu bestaat tussen de reguliere treintarieven en de Thalystarieven wordt doorbroken. Ook moeten in het tariefsysteem maatregelen worden opgenomen om te voorkomen dat de reiziger gestraft wordt voor de scheiding tussen vervoerders, omdat anders bij iedere overstap op een andere vervoerder een hoog basistarief moet worden betaald.

Op de wens van de consumentenorganisaties, in het eerdere advies over de MoU HSL-Zuid, dat de daluren van de HSL-Zuid gelijk zouden moeten lopen met die van het overige treinvervoer in Nederland, is geen reactie meer vernomen. De consumentenorganisaties gaan er daarom van uit dat dit zo zal zijn.

Met betrekking tot de geldigheid van de seniorenpas op het HSL-vervoer in binnen- en buitenland dient het volgende te worden bepaald. Op buitenlandse reizen met de HSL-Zuid dienen de tarieven voor buitenlandse reizen in overeenstemming te zijn met de in ieder land geldende normale internationale tarieven (niet de afwijkende Thalystarieven) en dient de seniorenpas dezelfde korting te geven als nu op reguliere buitenlandse reizen gebruikelijk is. Op de binnenlandse reizen met de HSL-Zuid moeten de huidige voorzieningen in het kader van de seniorenpas onverkort van toepassing zijn. Dit betekent concreet dat daar dezelfde kortingstarieven worden gehanteerd als in het overige binnenlandse treinvervoer. Tevens moet het mogelijk zijn om met de seniorenpas, eventueel tegen betaling van een beperkte toeslag, een vrije reisdag op te nemen met de HSL-Zuid.

Zitplaatsreservering

In het eerdere advies over de MoU HSL-Zuid werd gevraagd om een snelle en handige reserveringsprocedure. Naar de mening van de minister is het niet nodig om hier een specifieke bepaling over op te nemen omdat de belangen van vervoerder en reiziger niet van elkaar afwijken. De Consumentenorganisaties zijn daar echter niet van overtuigd. Op dit moment is het reserveren van zitplaatsen (in het internationale verkeer) weliswaar ook in het belang van de reiziger, maar is dit slechts mogelijk op een beperkt aantal stations en is niet gemakkelijk. Daarnaast zal een verplichte reservering met name voor de korte afstand, bijvoorbeeld naar Antwerpen, een enorme belemmering voor het gebruik opleveren. Hierbij moet ook gedacht worden aan vertragingen in het vortransport naar het opstappunt. Als desalniettemin verplichte reservering onontkoombaar is, dan moet er in elk geval de garantie zijn dat dit gemakkelijk en snel kan, bijvoorbeeld op alle bemande stations, telefonisch en via internet. Bij het artikelsgewijze commentaar op artikel 6, tweede lid, wordt hierop nader ingegaan.

Geschillenregeling ten behoeve van consumenten

Zoals reeds in het eerdere advies op het MoU HSL-Zuid bepleiten de consumentenorganisaties hier de exploitant te binden aan de procedure bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer van de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken te Den Haag.

Bijlagen

Bijlagen: de concept-concessieovereenkomst heeft 6 bijlagen, maar slechts bijlagen 2 en 3 zijn daarbij opgenomen. De consumentenorganisaties zijn zeker ook geïnteresseerd in bijvoorbeeld het concept-contract met de NMBS.

Artikelsgewijs commentaar

Preambule, onderdeel G, derde aandachtsstreepje

De consumentenorganisaties achten het argument, dat High Speed Alliance de aanbesteding in concurrentie heeft gewonnen, volstrekt irrelevant voor het uitgangspunt om High Speed Alliance een relatief grote mate van ondernemersvrijheid toe te kennen. Dat geldt namelijk voor iedere aanbesteding en doet onnodig af aan het belang van consumenteninvloed. Consumenteninvloed is nodig omdat voorafgaand aan de concessieverlening weliswaar sprake is van concurrentie (alhoewel het aantal mededingers bij aanbestedingen in het openbaar vervoer tot nu toe stelselmatig zeer beperkt is gebleven) maar na de concessieverlening in feite sprake is van een monopolie. Weliswaar is voor binnenlandse treindiensten in het geval van de HSL-Zuid het hoofdrailnet nog een alternatief, maar daar staat tegenover dat hier sprake is van een concessie van vijftien jaar. Een concessie met

een looptijd van vijftien jaar is bijzonder lang. Bovendien heeft de NS als exploitant van zowel de HSL-Zuid als het hoofdrailnet in beide vervoersystemen een doorslaggevende rol.

Artikel 1

In de definiëring van “College van Adviseurs” wordt abusievelijk verwezen naar artikel 36.2; dit moet zijn artikel 37.2.

Het is niet duidelijk waarom in de definiëring van “HSL-Zuid Infrastructuur” het traject Amsterdam Zuid – Schiphol niet wordt genoemd.

Artikel 4 (algemeen)

De consumentenorganisaties willen in de bepalingen over de uitvoering van HSL-Zuid-diensten ook de bedrijfstijden van de HSL-Zuid in Nederland, die de dagelijkse begin- en eindtijden voor effectieve transfers aangeven, opgenomen zien. De bedrijfstijden dienen aan te sluiten op het nachtnet in de Randstad.

Artikel 4, derde lid

De consumentenorganisaties vinden de hierin gegeven regeling voor afwijking van de dienstregeling op zaterdag, zondag en feestdagen nog net zo ruim als in het eerder besproken MoU HSL-Zuid. De minister zou dit inbrengen in de onderhandelingen. Daar is echter niets van terug te zien. Weliswaar is in artikel 8 bepaald dat het advies van het LOCOV moet worden gevraagd over deze afwijkingen, maar de consumentenorganisaties hechten meer waarde aan een harde eis in het contract. De vervoerder kan een verplicht LOCOV-advies naast zich neerleggen.

Artikel 6 (Algemeen)

Door de consumentenorganisaties worden de volgende zaken, vooral ten behoeve van de oudere of gehandicapte reiziger, nog gemist in dit artikel.

- Eisen of normen ten aanzien van reizigersinformatie in de trein; wordt bijvoorbeeld de informatie zichtbaar en hoorbaar bekend gemaakt.
- Eisen of normen voor het opbergen van bagage; wordt met name vermeden dat bagage slechts in hoge bagagerekken kan worden geborgen.
- Eisen of normen voor het gebruik van een noodknop, inclusief voor informatie en vragen hierover, vanwege het ontbreken van een norm voor de aanwezigheid van een steward.
- Eisen of normen ten aanzien van de aanwezigheid van toiletten. Noch in de adviesaanvraag van augustus, noch in de voorliggende concept-concessieovereenkomst wordt melding gemaakt van de aanwezigheid van toiletten. Dit is echter zeer belangrijk voor ouderen.
- De consumentenorganisaties zouden graag zien dat een aantal “geoormerkte zitplaatsen” wordt aangewezen die bedoeld zijn voor mensen met een handicap (zie ook hieronder commentaar op artikel 6, tweede lid).

Artikel 6, tweede lid

Zoals hierboven meer in het algemeen opgemerkt hebben de consumentenorganisaties grote moeite met de verplichte reservering voor alle internationale reizigers, tenzij dat op een eenvoudige en snelle manier kan. Op basis van de ervaringen tot nu toe blijkt dat echter niet mogelijk te zijn. Het is erg onhandig om op korte afstanden met een frequente dienst, zoals Rotterdam/Breda – Antwerpen, te moeten reserveren. In dit artikel wordt dat gemotiveerd met zitplaatszekerheid, maar in de praktijk is reserveren voor korte afstanden eerder een blok aan het been. De consumentenorganisaties denken ook niet dat op dergelijke korte afstanden veel vraag zal zijn naar reservering, net zo min als er in het binnenlands verkeer en het verkeer naar België nu vraag naar is. De consumentenorganisaties zien geen reden waarom die vraag er straks ineens wel zal zijn. Beter zou zijn, om de reservering optioneel te maken, zodat de reizigers die zekerheid willen, een zitplaats kunnen reserveren. Dan wel slechts een verplichte reservering in te voeren voor reizigers die naar Parijs gaan.

Gehandicapten

Voor de doelgroep mensen met een handicap dient de mogelijkheid een zitplaats te reserveren te worden gewaarborgd, in samenhang met de voorziening dat voor deze groep ook adequate zitplaatsen aanwezig zijn. Eén

van de grote struikelblokken voor mensen met een handicap (en ouderen) is vaak dat zij géén garantie hebben op een zitplaats en dat deze voor hen ook vaak niet geschikt zijn. Daarom maken zij géén gebruik van de trein terwijl dit wel zou kunnen.

In dit artikel wordt voorts bepaald dat de toegang van binnenlandse reizigers tot Internationale Treinen is onderworpen aan de uitkomst van de onderhandelingen tussen High Speed Alliance en NMBS en SNCF. Het lijkt de consumentenorganisaties eigenlijk niet meer dan logisch dat de binnenlandse reizigers ook van de internationale treinen gebruik kunnen maken. Als dit niet het geval zal zijn, zullen er voor de binnenlandse reiziger tussen Amsterdam en Rotterdam 4 treinen en geen 6 treinen per uur rijden. Dit wijkt af van het standpunt van de minister in haar reactie op het eerdere advies over het MoU HSL-Zuid.

Artikel 6, vijfde lid

In de overeenkomst wordt op verschillende plaatsen zoals hier gesproken over aan HSA toerekenbare vertragingen. Het is niet geheel duidelijk wat hieronder moet worden verstaan.

Artikel 6, zesde lid

In deze bepalingen wordt wel een vergoeding ter compensatie van vertragingen genoemd maar wordt niets gezegd over een vergoeding of compensatie bij uitgevallen treinen. Het is de vraag hoe de reiziger dan wordt vervoerd en/of gecompenseerd.

Verder is nog steeds niet duidelijk:

- a) of de vertraging betrekking heeft op het op de HSL-Zuid afgelegde traject of het hele per trein afgelegde traject;
- b) of de terugbetaling alleen over de betaalde prijs voor de HSL-Zuid geldt, of over de prijs voor het hele per trein afgelegde traject.

Deze vragen werden eerder gesteld in het advies over het MoU HSL-Zuid. De consumentenorganisaties pleiten met betrekking tot een terugbetalingsregeling voor aansluiting bij de huidige NS-regeling.

Artikel 6, zevende lid

Niet wordt vermeld hoeveel rolstoelplaatsen er in een treinstel aanwezig moeten zijn. Dit zou, als minimumeis, wel vermeld moeten worden. Voorts moet hierin verwezen worden naar COST335. De omschrijving die hier gehanteerd wordt is véél te vaag. Bij het nationale vervoer geldt COST335 ook als de norm.

De term ‘vergemakkelijken’, onder het 2^e aandachtspunt, doet géén recht aan de doelstelling die de minister heeft. Mensen met een handicap moeten zelfstandig gebruik kunnen maken van openbaar vervoer. Dus wanneer COST335 gehanteerd wordt komt er level access waardoor een groot deel van de doelgroep zelfstandig in en uit zal kunnen stappen. Alleen wanneer de persoon ook bij level access niet zelfstandig in de trein kan komen dient er assistentieverlening mogelijk te zijn.

Artikel 6, achtste lid

De hier genoemde Safety Requirements in de ITT zijn de consumentenorganisaties niet bekend. Daardoor kan niet worden beoordeeld of hiermee kan worden ingestemd. Mede in verband met dit gemis aan achtergrondinformatie vinden de consumentenorganisaties de afspraken over het gevoel van veiligheid van reizigers in de concessie onvoldoende.

De bepaling dat treinen behoorlijk verlicht zullen zijn laat ruimte voor interpretatieverschillen. Bovendien is ‘behoorlijk’ minder goed dan ‘goed’. Zowel het algemene verlichtingsniveau als de leesverlichting moeten ‘goed’ zijn.

Artikel 6, negende lid

Het is niet duidelijk door wie het hier genoemde onderzoek wordt uitgevoerd. Het LOCOV wordt advies gevraagd bij de opzet van het klanttevredenheidsonderzoek. De consumentenorganisaties zouden daarnaast ook bij de voortgang van het onderzoek betrokkenheid van het LOCOV willen zien. Aan het onderzoek zou een begeleidingscommissie gekoppeld kunnen worden, waarin het LOCOV zitting heeft. Het onderzoek beperkt zich nu

tot een zestal genoemde gebieden. Deze gebieden zouden uitgebreid kunnen worden met bijvoorbeeld in- en uitstappen, prijs-/kwaliteitverhouding enzovoort.

Artikel 8

Het LOCOV-advies is volgens dit artikel alleen nodig voor onderwerpen die samenhangen met het vervoer in binnenlandse treinen. Dat betekent in principe dat de exploitant met de internationale tarieven, voorwaarden en dergelijke kan doen wat hij wil. Gezien de huidige ervaring met NS lijkt dat de consumentenorganisaties een slecht idee. Op dit moment is het zo dat deze van de goodwill van NS Internationaal afhankelijk zijn om informatie te krijgen over aanstaande veranderingen in tarieven, voorwaarden en dienstregelingen. Vooral bij veranderingen in de negatieve zin komt het nogal eens voor dat de organisaties eerst van reizigers moeten horen dat er iets veranderd is, of dat pas te weten komen als er nieuwe folders uitkomen. Dat moet worden voorkomen. De consumentenorganisaties zien ook geen reden waarom de internationale reiziger hier achtergesteld zou moeten worden bij de binnenlandse. Als het LOCOV geen adviezen betreffende het internationale verkeer kan uitbrengen omdat daarin bij de oprichting van het LOCOV niet voorzien is (zie de brief van de minister van V&W aan de 2e Kamer van 31 mei 1999), dan dient de opdracht van het LOCOV te worden veranderd. Zolang de consumentenbescherming op Europees niveau geheel ontbreekt, lijkt het noodzakelijk dat de nationale regelingen moeten gelden.

Artikel 9

Dat voor de diensten op Brussel en Parijs het huidige niveau als uitgangspunt wordt genomen bij aanvangsdatum vinden de consumentenorganisaties beneden de maat. De consumentenorganisaties gaan er vanuit dat met 'het huidige niveau' zowel de Thalys-zomer- als winterdienstregeling 2001 / 2002 wordt bedoeld. Zelfs het aantal Thalys-diensten heeft zich in de loop der jaren al gestaag, zij het met mate, uitgebreid. Dat in aanmerking nemende is het niet logisch voor de periode van nu tot 2006 uit te gaan van stilstand. Doel van de HSL-Zuid is steeds geweest een snelle treinverbinding met Parijs, onder andere als alternatief voor de luchtvaart, en aansluiting op het Europese netwerk van snelle treinen om te voorkomen dat Nederland in dit opzicht geïsoleerd zou raken. Er is inmiddels tijd genoeg geweest om afspraken met de SNCF en de NMBS te maken teneinde ook al bij aanvangsdatum een hoger voorzieningenniveau veilig te stellen, en daarmee de grote investeringen die met de HSL-Zuid gepaard gaan het aureool van een zinvolle besteding te geven. Ter vergelijking: met de Duitse overheid is het verdrag van Warnemünde gesloten, in verband met de aanleg van de Betuweroute.

Artikel 10

Het is de consumentenorganisaties onduidelijk wat zij zich bij "meerdere vervoerders op de hogesnelheidsinfrastructuur" moeten voorstellen. Het gaat toch om het verlenen van een concessie hetgeen betekent 'met uitsluiting van anderen'.

Artikel 20

In dit artikel wordt de rol van de consument bij een 'nieuwe' aanbesteding gemist.

Artikel 31, tweede lid

In deze bepaling wordt ten onrechte aangesloten bij de helaas gebruikelijke bepalingen in vervoersvoorwaarden. Kunnen vervoerders meestal nog tot op zekere hoogte te maken hebben met 'overmacht' door incidenten op gelijkvloerse overwegen en door andere vervoerders die van dezelfde sporen gebruik maken, in het geval van de HSL-Zuid waar de High Speed Alliance de enige vervoerder is, waar sprake is van een grotendeels vrije baan en waar zelfs op de stations die met andere vervoerders samen worden gebruikt een voorrangregeling geldt kan van een beperkte aansprakelijkheid geen sprake zijn.

In dit verband zal overigens, mocht er zich toch een vertraging voordoen, volstrekt duidelijk moeten zijn hoe omgegaan wordt met laatste verbindingen. Reizigers zullen hun eindbestemming, wanneer dat volgens dienstregeling mogelijk is, moeten kunnen bereiken.