



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan

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

M/S/SG:	Dienst: <b>DGP</b>
BSG-nr.	<b>4614</b>
<b>2 2 AUG 2001</b>	
Behand:	
<input checked="" type="checkbox"/> e	af
<input type="checkbox"/> a	
<input type="checkbox"/> a	ambtelijk afdoen
<input type="checkbox"/> t	ter kennisgeving
Afdoening voor	

Contactpersoon  
mw. mr. A.A.M. Zimmerman  
Datum  
20 augustus 2001  
Ons kenmerk  
Locov 2001/103  
Onderwerp  
Advies over MoU HSL-Zuid

Doorkiesnummer  
070-3618727  
Bijlage(n)  
1  
Uw kenmerk

**22/0**

Geachte mevrouw Netelenbos,

De consumentenorganisaties in het Locov zijn door de projectdirectie HSL-Zuid om advies gevraagd over het Memorandum of Understanding (MoU) dat u heeft getekend met het consortium NS/KLM over het spoorvervoer over de HSL-Zuid.

Hierbij bieden de consumentenorganisaties hun advies aan. Zij zullen graag verder meedenken over de totstandkoming van de concessie-overeenkomst. De consumentenorganisaties hebben begrepen dat nu en de komende weken daartoe de onderhandelingen met het consortium plaatsvinden. Met de projectdirectie HSL-Zuid is in ieder geval de afspraak gemaakt dat de consumentenorganisaties ook om advies zal worden gevraagd over de te sluiten concessie-overeenkomst.

De consumentenorganisaties zien uw schriftelijke reactie op hun advies graag tegemoet.

Hoogachtend,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,  
namens deze,

  
mw. drs. J.A.V. Stam

DGPersonevervoer	
reg.nr.	<b>i-01.03084.</b>
23 AUG 2001	
<b>DGP</b>	<b>HSL-2.</b>
dossier	

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.



## Advies van de consumentenorganisaties in het Locov aan de Minister van Verkeer en Waterstaat over het Memorandum of Understanding HSL-Zuid

---

### Algemeen

De consumentenorganisaties missen in het Memorandum of Understanding (MoU), dan wel in de uitgangspunten die daaraan ten grondslag liggen, de samenhang tussen het vervoer over de HSL-Zuid en het overige verkeer- en vervoersysteem.

Doelstellingen van het vervoer met de HSL-Zuid zijn (onder meer) de substitutie van luchtvervoer en auto naar spoorvervoer, en versterking van de Randstad door de internationale en interne bereikbaarheid te verbeteren. De consumentenorganisaties hebben begrepen dat deze doelstellingen niet zijn gekwantificeerd, maar gebaseerd zijn op prognoses, e.d. De consumentenorganisaties constateren dat in het MoU geen voorzieningen of prikkels zijn opgenomen om deze doelstellingen te bereiken. De indruk is dat een zware wissel wordt getrokken op de corrigerende werking van economische principes, terwijl zeer nadrukkelijk te betwijfelen valt of die economische principes in de onvolmaakte markt van het spoorvervoer wel zullen werken. Het vervoer met de HSL-Zuid is een maatschappelijke nutsvoorziening waarvoor de rijksoverheid kaders dient te stellen. De Minister van Verkeer en Waterstaat zou flankerend beleid moeten ontwikkelen om het bereiken van de doelstellingen te bevorderen.

De consumentenorganisaties adviseren de Minister van Verkeer en Waterstaat dan ook om in het MoU voorzieningen te treffen teineinde de betreffende doelstellingen te bereiken.

Het valt de consumentenorganisaties op dat in het MoU geen bepalingen zijn opgenomen over aansluitingen van het HSL-vervoer op het "conventionele" treinvervoer van NS op het HRN. Terwijl samenhang in het totale netwerk voor de kwaliteit van het openbaar vervoer zeer belangrijk is. De consumentenorganisaties achten het volstrekt onvoldoende om aansluitingen te laten afhangen van de verwachte frequentie van het HSL-vervoer en de belangen van de vervoerder. Het is riskant om er vanuit te gaan dat de aansluitingen goed zullen verlopen vanwege de hoge frequentie van het HSL-vervoer. Die frequentie geldt niet voor het gehele traject, en is bovendien niet gegarandeerd. Indien er minder reizigers komen dan verwacht, zal de frequentie lager worden. Het "bouwwerk" van frequentie en aansluitingen stort daarmee in. Daarnaast zullen belangen van de vervoerder niet altijd gelijk opgaan met belangen van de reiziger om goede aansluitingen te hebben.

Naast het belang van aansluitingen willen de consumentenorganisaties hier ook de aandacht vestigen op het belang van samenhang in tariefstructuren. Als voorbeeld kan de compensatieregeling worden genoemd. Geldt deze voor de gehele reis of alleen voor het gedeelte met de HSL-Zuid? Indien dit laatste het geval is, dient de reiziger bij 2 verschillende vervoerbedrijven compensatie te vragen. Dergelijke versnippering doet afbreuk aan de kwaliteit van het openbaar vervoer netwerk.

De consumentenorganisaties adviseren om in het MoU bepalingen op te nemen over de samenhang (zoals aansluitingen en tariefstructuur) tussen het HSL-Zuid vervoer en het overige personenvervoer over het HRN.

### Positie van de reiziger

#### Algemeen

De consumentenorganisaties hebben begrepen dat het de bedoeling is dat de Concessiewet personenvervoer per trein ook van toepassing zal zijn op het vervoer over de HSL-Zuid. De consumentenorganisaties benadrukken dat zij er veel belang aan hechten dat de Concessiewet voor dit vervoer geen uitzonderingen maakt. In het nu voorliggende MoU wordt niet duidelijk gemaakt dat dit de bedoeling is.



#### Belangenbehartiging consument

In het MoU wordt slechts gesproken van een informatieplicht van het Consortium aan consumentenorganisaties in het Locov over het klanttevredenheidsonderzoek (article 6.9 MoU). Voor de "countervailing power" van de reiziger ten opzichte van de vervoerder is dit uiteraard volstrekt onvoldoende.

De consumentenorganisaties adviseren om in de concessie-overeenkomst expliciet op te nemen dat de bepalingen uit de Concessiewet volledig van toepassing zijn op de HSL-Zuid.

Zo zullen de consumentenorganisaties verplicht om advies moeten worden gevraagd over voorgenomen maatregelen van het Consortium ten aanzien van in ieder geval de tarieven voor binnenlands vervoer, ten aanzien van de dienstregeling, en ten aanzien van de afstemming op overig openbaar vervoer. Verwezen wordt ook naar de Wet personenvervoer 2000 die bepaalt dat de concessiehouder ten minste eenmaal per jaar advies vraagt aan consumentenorganisaties over de door de concessiehouder voorgenomen wijziging van een dienstregeling, het tarief en overige in de concessie geregelde onderwerpen (artikel 28 WP 2000).

Volgens de systematiek van de WP 2000 hangt de adviesplicht samen met informatie aan de reiziger en met het voeren van overleg met de reiziger.

De consumentenorganisaties adviseren dat zij, conform de afspraken met NS over het HRN, een rol krijgen ten aanzien van overleg, informatie en advies in het Locov met de HSL-Zuid. Dit betekent dat de consumentenorganisaties door het Consortium, maar ook door het ministerie van Verkeer en Waterstaat, geïnformeerd worden, om advies worden gevraagd en in de gelegenheid worden gesteld om overleg te voeren. Daarbij ligt het voor de hand om dit in het bestaande Locov-verband in te passen. De consumentenbescherming is immers zo ingericht, dat daar waar het rijk met een aanbieder van openbaar personenvervoer afspraken maakt over het aanbieden van dat vervoer, op nationaal overleg met consumentenorganisaties plaatsvindt. Het Locov is daartoe door de Minister van Verkeer en Waterstaat ingesteld.

#### Beslechting bij geschillen

De consumentenorganisaties adviseren om het Consortium bij de beslechting van geschillen te binden aan de procedure bij de Geschillencommissie OV van de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken te Den Haag.

#### Klanttevredenheidsonderzoek

De consumentenorganisaties zijn nauw betrokken bij de opzet en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek NSR. Zij adviseren dat het klanttevredenheidsonderzoek HSL-Zuid aansluiting zoekt bij het NSR-onderzoek. De consumentenorganisaties hechten eraan dat het onderzoek, de rapportages en de bijbehorende termijnen conform het klanttevredenheidsonderzoek NSR worden opgesteld.

### **Toegankelijkheid**

De consumentenorganisaties gaan er vanuit dat het HSL-vervoer voldoet aan de eisen uit COST-335.

Het uitgangspunt moet zijn dat de diensten en voorzieningen die het Consortium aanbiedt, toegankelijk zijn voor iedere reiziger. Dat betreft niet alleen het treinvervoer zelf, maar ook zaken als kaartverkoop, reisinformatie, wachtruimten, etc. Ook wat de assistentieverlening voor reizigers met een functiebeperking betreft, gaan de consumentenorganisaties er vanuit dat deze gelijk (of zelfs beter) is aan de assistentieverlening zoals deze in de nabije toekomst door NS voor het HRN gaat worden gegeven.

### **Veiligheid**

De consumentenorganisaties adviseren om in de concessie-overeenkomst afspraken te maken over de veiligheid van de reizigers in de trein en bij het in- en uitstappen.

Daarbij wordt gedacht aan bepalingen over het maximum aantal reizigers in een trein, voorzieningen voor reizigers die moeten staan, in- en uitstapprocedures, het minimum aantal personeel dat in een trein aanwezig is, etc.



## **Inrichting materieel**

### Algemeen

De consumentenorganisaties adviseren dat in algemene zin het materieel zodanig is ingericht dat het in- en uitstappen, het opbergen van bagage, en het zoeken en vinden van een zitplaats snel en ordelijk plaats kan vinden. In de Thalys doen zich wat dat betreft al problemen voor, bijvoorbeeld omdat het aantal deuren per rijkstrein beperkt is, de gangpaden smal zijn en de ruimte om bagage op te bergen beperkt is. Met het oog op vouwfietsen, koffers, en rolstoelen, dient de draaicirkel in de gangpaden en op de balkons voldoende groot te zijn.

Wat betreft het binnenlands vervoer op de HSL-Zuid doet zich specifiek het volgende voor. Enerzijds zal dat vervoer tot het topsegment van het treinvervoer behoren. Het imago van een hogesnelheidstrein is niet alleen snel, maar ook luxe. Anderzijds heeft dit vervoer door de korte rijtijden de kenmerken van shuttle-vervoer. Doordat de treinen zowel voor reizen op kortere als op de langere afstanden gebruikt gaan worden, zullen de treinen aan verschillende eisen voor de inrichting moeten voldoen.

In ieder geval is ruimte van belang, zowel bij het in- en uitstappen als bij het snel kunnen vinden van een zitplaats. Ook de zitplaatsen zelf dienen ruim te zijn: voldoende beenruimte óók in de economy class. Nederlanders worden steeds langer. Daarnaast is een hogesnelheidstrein een vorm van hoogwaardig vervoer met een daaraan gekoppelde prijsstelling. Voor de hogere prijs dient extra kwaliteit te worden geboden. Voorts is voldoende beenruimte belangrijk in de concurrentie met het vliegtuig.

### Bagageruimte

De consumentenorganisaties wijzen erop dat er voldoende ruimte dient te zijn in de trein om bagage veilig te kunnen neerzetten, zowel op de balkons als in de coupés. Onder bagage worden nadrukkelijk ook vouwfietsen gerekend. De bagageruimte dient zodanig te zijn gesitueerd dat de reiziger er het oog op kan houden en dat de reiziger niet is aangewezen op het neerzetten van bagage in de gangpaden of, bij zware bagage, in de rekken.

De concessie-overeenkomst zal dus afspraken over voorzieningen van passagiersbagage moeten bevatten. Gezien de aard van de verbinding van de HSL-Zuid als een hoogwaardig product met daaraan gekoppelde prijsstelling en de concurrentieambities tegenover de luchtvaart, wordt geadviseerd om een aantal kwalitatieve garanties te bieden.

Op deze plaats vragen de consumentenorganisaties aandacht voor het meenemen van fietsen (geen vouwfietsen). Bij veel internationale treinen kunnen fietsen niet worden meegenomen, bijvoorbeeld ook niet bij de Thalys. De consumentenorganisaties zien daarin graag verbetering. Overigens heeft de SNCF onlangs wel een deel van haar TGV treinen van fietsplaatsen voorzien.

De consumentenorganisaties vinden dat de treinen die over de HSL-Zuid gaan rijden zodanig moeten zijn ingericht dat fietsen meegenomen kunnen worden.

## **Tarieven**

De consumentenorganisaties constateren dat volgens het MoU het Consortium de eerste vier jaar volledige tariefvrijheid zal krijgen. De consumentenorganisaties zijn hierover verbaasd, omdat het tariefbeleid één van de belangrijkste sturingsmiddelen voor de concessie verlenende rijksoverheid kan zijn in dit verband.

De beleidsuitgangspunten van de rijksoverheid zijn niet gelijk aan de uitgangspunten van het Consortium dat als onderneming uiteindelijk op het realiseren van winst zal zijn gericht. Het tarief zal zich de eerste jaren gaan ontwikkelen. Aan het businessplan en de kwaliteitsverhouding tussen het HSL-vervoer en dat van het "conventionele" treinvervoer, zal enige informatie ontleend kunnen worden over de hoogte van het tarief in de eerste jaren van het vervoer.

De consumentenorganisaties adviseren de Minister om in de concessie-overeenkomst bepalingen op te nemen over de hoogte van het tarief, ook in de eerste vier jaar. Zij verzoeken de Minister voorts om aan te geven wat de Minister als een reële tariefsverhouding ziet tussen de HSL-Zuid en "het conventionele" treinvervoer.



Voorts constateren de consumentenorganisaties dat zij in het MoU geen enkele rol hebben gekregen wat betreft de tarieven. De consumentenorganisaties wensen een adviesplicht voor het Consortium om advies te vragen aan de consumentenorganisaties in het Locov over de hoogte van de tarieven voor het binnenlands vervoer. Verwezen wordt naar hetgeen hierboven is opgemerkt over de Concessiewet personenvervoer per trein.

Verder gaan de consumentenorganisaties er vanuit dat er volledige kaartintegratie komt op de HSL-Zuid met het aansluitend openbaar (trein)vervoer. Dit is ook van belang voor de verkrijgbaarheid van kaartjes voor de HSL-Zuid en voor een klantvriendelijk -vlot en breed toegankelijk-reserveringssysteem. De techniek van de chipkaart staat nu centraal, terwijl het doel van één kaartstelsel uitgangspunt zou moeten zijn in het MoU. Ten aanzien van het systeem, achten de consumentenorganisaties het wenselijk dat de "off peak uren" van de HSL-Zuid gelijk lopen met die van het overig (trein)vervoer in Nederland.

### **Bedieningspatroon stations**

In het MoU is opgenomen dat sprake zal zijn van (o.a.) "An hourly service between Breda and Brussels, serving the smaller Belgian stations up to eight times per day" (article 5.2 MoU).

Bij deze bepaling wordt wel een maximum aangegeven, maar geen minimum. De consumentenorganisaties vinden hier een minimum van 4 keer per dag met daarbij de aanduiding retour absoluut noodzakelijk.

Over de bediening in de weekenden en feestdagen bepaalt het MoU "On weekend days and public holidays a reduced service pattern may be offered" (article 5.5 MoU). De consumentenorganisaties vinden dit te vaag en adviseren om ook hier minimum eisen af te spreken op een wijze zoals onder de articles 5.2 en 5.3 is gedaan.

### **Informatie aan de reiziger**

De consumentenorganisaties adviseren om in de concessie-overeenkomst een informatieverplichting op te nemen voor het Consortium om informatie over vertragingen en andere relevante info via teletekst/internet/wap aan de reiziger kenbaar te maken. De informatie die wordt verstrekt dient voor alle doelgroepen toegankelijk te zijn.

De consumentenorganisaties hebben een sterke voorkeur voor een integrale vorm van informatieverstrekking, zodat de reiziger niet voor zijn totale reis is aangewezen op het raadplegen van verschillende informatiebronnen voor bijvoorbeeld tramvervoer, vervoer over het NS HRN en het HSL-Zuidvervoer. In dit verband is het dan ook van belang dat de reisinformatie over de HSL-Zuid door het Consortium aan derden, die reisinformatie willen exploiteren, ter beschikking wordt gesteld. Innovatie en ontwikkeling van klantvriendelijke vormen van informatieverstrekking worden daarmee gestimuleerd.

### **Zitplaatsreservering**

De consumentenorganisaties hebben (nog) geen informatie over de wijze waarop zitplaatsen gereserveerd kunnen gaan worden. Opgemerkt wordt dat vooral de doelgroepen ouderen en mensen met een handicap zijn gebaat bij een zitplaatsgarantie.

De consumentenorganisaties bevelen in ieder geval aan dat het reserveren van zitplaatsen op zodanig handige en snelle wijze voor de reiziger kan gebeuren dat de hogere prijs van het (binnenlands) business class vervoer opweegt tegen een plaats zonder reservering in de economy class binnenlands vervoer. Een efficiënt en klantvriendelijk reserveringssysteem is bovendien ook essentieel op de relatief korte trajecten naar België.

Afschrift aan  
Adres

-  
-

Aan

De Voorzitter van het LOCOV  
Kneuterdijk 6  
2514 EN Den Haag

Contactpersoon  
Doorkiesnummer

-  
-

Datum  
Bijlage(n)  
9 augustus 2001

Summary of the Concession Agreement

Ons kenmerk  
Uw kenmerk

DGP/HSL-Zuid/227517

-

Onderwerp

Adviesaanvraag aanbesteding vervoer HSL-Zuid

Geachte Voorzitter,

Ten behoeve van de opstelling van uw advies over het Memorandum of Understanding aangaande de aanbesteding van het vervoer over de HSL-Zuid heeft u verzocht te ontvangen de "Summary of the Concession Agreement, Annex A1", behorende bij de Invitation to Tender. Bij deze doe ik die u in vertrouwelijkheid toekomen.

Bij deze samenvatting moet het volgende worden opgemerkt. De samenvatting is opgesteld ten behoeve van de biedingen op de Invitation to Tender. Zoals u bekend is in deze fase een basisniveau aan kwaliteitsaspecten uitgevraagd. Tevens is aan de biedende consortia aangegeven dat in latere fasen uitgebreidere kwaliteitsaspecten in zullen worden gebracht. De samenvatting van de Concession Agreement moet in dat licht worden gezien.

Uiteraard wordt tijdens de onderhandelingen met het consortium gewerkt aan de opstelling van een concrete overeenkomst.

Ik hoop u voldoende te hebben geïnformeerd,

Met vriendelijke groet,

Namens de Projectdirectie HSL-Zuid,



header.htm

Rosemarie Bastianen