



OV Ombudsman

Kwartaalrapportage 1 april 2021 – 30 juni 2021

Onderwerpen:

Boetes en bezwaar

Opzeggen van abonnementen

Overlastklachten van omwonenden

Inhoud

1. Inleiding: doel en taken OV Ombudsman	3
2. Samenvatting en aanbevelingen.....	4
3. Resultaten	6
4. Trends	8
4.1. Boetes en bezwaar	8
4.2 Opzeggen van abonnementen	12
4.3 Overlastklachten van omwonenden	15
5. Cijfers april – juni 2021	16
Tabel 1. Klachten per categorie.....	16
Tabel 2. Klachten per vervoerder	17
Tabel 3. Categorie versus vervoerder.....	18
Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs	22
Tabel 5. Klachten per concessie	24

1. Inleiding: doel en taken OV Ombudsman

OV Ombudsman heeft als doel reizigers te ondersteunen die klachten hebben over het openbaar vervoer en die zich door OV-bedrijven niet begrepen voelen of de juiste weg niet weten. Dat gebeurt door klachten te registreren en – waar mogelijk en zinvol – te bemiddelen. De binnengekomen klachten bieden een kans om structurele tekortkomingen bloot te leggen.

We onderscheiden drie functies van OV Ombudsman:

1. wegwijsfunctie
2. bemiddelingsfunctie
3. verzamel- en signaleringsfunctie

OV Ombudsman voert de volgende taken uit:

1. Het doorverwijzen bij standaardklachten naar de betreffende vervoerder (wegwijsfunctie)

Klachten horen in eerste instantie te worden afgehandeld door de instantie over wie de klacht gaat. OV Ombudsman helpt reizigers op een laagdrempelige manier aan de juiste informatie over rechten, plichten, vervoersvoorwaarden en klachtenprocedures.

2. Het begeleiden van bijzondere klachten (bemiddelingsfunctie)

Reizigers moeten eerst hun klacht bij de vervoerder hebben ingediend alvorens zij bij OV Ombudsman terecht komen voor bemiddeling

3. Het bundelen en rapporteren van klachten, het signaleren van trends in klachten en het doen van aanbevelingen op basis van deze trends (verzamel- en signaleringsfunctie)

OV Ombudsman registreert alle klachten die reizigers voorleggen. En stelt op basis daarvan objectieve signaalrapportages op die inzicht bieden in klachten- en vragenpatronen. Overheden en vervoerders kunnen de signaalrapportages analyseren en gebruiken voor beleidsvorming, bedrijfsvoering en het verbeteren van het openbaar vervoer. Ook belangenorganisaties kunnen de rapportages gebruiken voor hun beleidsontwikkeling en lobbywerk.

De rapportages en de daarin eventueel opgenomen aanbevelingen zijn terug te herleiden tot klachten van reizigers die zijn binnengekomen bij OV Ombudsman.

OV Ombudsman heeft geen juridische status of bevoegdheden. We spreken niet van ‘de OV Ombudsman’, maar van ‘OV Ombudsman’, waarmee we de hele organisatie aanduiden.

2. Samenvatting en aanbevelingen

In deze kwartaalrapportage over het tweede kwartaal van 2021 besteden wij aandacht aan problemen van reizigers in het openbaar vervoer. In deze samenvatting leest u wat onze drie hoofdonderwerpen zijn: procedures rondom boetes in het openbaar vervoer, problemen rond het opzeggen van abonnementen en klachten van omwonenden over het OV.

We schrijven in hoofdstuk 4.1. over boetes in het openbaar vervoer en de procedures daar omheen. Wij hebben de regels en procedures rondom boetes van de verschillende vervoerders op een rijtje gezet. Vervoerders hanteren verschillende regels, bijvoorbeeld als het gaat om de termijn voor het indienen van bezwaar en de mogelijkheid om als reiziger te kiezen voor een rituitrijkaart in plaats van een boete of Uitstel van betaling. In het overzicht in hoofdstuk 4.1 staan deze verschillen op een rijtje.

In hoofdstuk 4.2 schrijft OV ombudsman, niet voor het eerst, maar dit probleem doet zich nog steeds voor, over de procedures rond het opzeggen van een abonnement. De abbonementhouder moet na een telefonische of online opzegging naar een OV-chippaal of kaartautomaat om zijn abonnement 'fysiek van de kaart te verwijderen'. Als de abbonementhouder dit niet weet of vergeet loopt zijn abonnement ongewild door. Er wordt dan opnieuw geld voor het abonnement afgeschreven, terwijl de klant het idee had dat hij opgezegd had.

In hoofdstuk 4.3 schrijft OV Ombudsman over een categorie klachten die steeds vaker lijkt voor te komen, namelijk klachten van omwonenden over overlast door het OV. Hierin kan OV Ombudsman geen actieve bemiddelende rol spelen; in de eerste plaats omdat het niet om reizigers maar om omwonenden gaat. In de tweede plaats gaat het bij dergelijke klachten meestal over de openbare ruimte, waarbij de gemeente of concessieverlener een belangrijke rol spelen. Klagers hebben vaak het gevoel dat ze van het kastje naar de muur gestuurd zijn door de instanties of organisaties (vervoerbedrijf, gemeente, provincie, concessieverlener) waar ze zich eerst toe hebben gewend. De rol van OV Ombudsman is hierbij beperkt tot een wegwijzende rol of hooguit een rol waarbij OV Ombudsman navraag doet bij een vervoerder naar de status van een klacht.

Terugblik

In onze vorige rapportage schreven wij over de aangekondigde sluiting van servicebalies op stations door NS. Vakbonden en reizigersorganisaties hebben geprotesteerd tegen deze plannen. Meer dan 21.000 reizigers hebben een petitie getekend tegen het sluiten van deze balies. Het ministerie van I&W heeft naar aanleiding van Kamervragen gezegd geen aanleiding te zien om NS op deze plannen aan te spreken. Het ministerie schrijft dat men de uitleg van NS volgt dat de behoefte van reizigers is veranderd. Het ministerie vertrouwt erop dat de reiziger voldoende manieren overhoudt om contact met de vervoerder te hebben. Als de sluiting toch zou leiden tot verminderde toegankelijkheid, sociale onveiligheid of een lagere waardering van reizigers, dan zal het ministerie als concessieverlener van het hoofdrailnet NS hier op aanspreken. Dat betekent dat NS door kan gaan met de plannen om het aantal servicebalies te verminderen. Als reizigers daardoor in de problemen kunnen zij zich wenden tot NS en als dat geen oplossing biedt tot OV Ombudsman.

Aanbevelingen

Op basis van de signalen die OV Ombudsman in het afgelopen kwartaal heeft ontvangen doen wij de volgende aanbevelingen:

Aanbeveling 1

OV-bedrijven verschillen van elkaar en ook de regels rond boetes en bezwaar en wel of geen rituitrijkaart verschillen. De termijn om bezwaar in te dienen tegen een boete varieert bij OV-bedrijven van 7 tot 14 dagen. Deze termijn is vrij kort wanneer je dat bijvoorbeeld vergelijkt met de 6 weken waarbinnen je bezwaar moet indienen tegen een verkeersboete. OV Ombudsman vindt het niet juist dat sommige vervoerders eisen dat de boete eerst betaald moet zijn voordat de reiziger een bezwaar mag indienen. We begrijpen dat het indienen van bezwaar geen opschortende werking heeft, maar als een reiziger binnen twee weken een bezwaar wil indienen terwijl hij dan nog niet betaald heeft, moet dat mogelijk zijn. We hopen dat HTM, Keolis, Connexion, Hermes en Breng dit beleid willen heroverwegen.

Aanbeveling 2

Sommige reizigers maken nog steeds fouten doordat ze niet weten dat ze het abonnement 'fysiek' op hun OV-chipkaart moeten zetten of na een opzegging van hun kaart moeten halen bij een automaat. Uit de klachten blijkt dat soms ook de klantenservices van vervoerders verkeerd adviseren. Daarom vragen wij OV-bedrijven om nog eens te kijken of de informatie aan reizigers voldoende is en coulance te betrachten wanneer het fout is gegaan en klanten zich melden bij de klantenservice. Daarnaast vragen wij OV-bedrijven om na te denken over een manier om een extra check te doen, bijvoorbeeld een maand na de opzegging, om zeker te weten dat de reiziger met zijn OV-chipkaart naar de automaat is geweest om zijn oude abonnement te verwijderen of om zijn nieuwe abonnement te activeren.

3. Resultaten

OV Ombudsman registreert klachten van reizigers die er niet uitkomen met een OV-bedrijf. Op grond van deze klachten doen we aanbevelingen voor verbetering van het openbaar vervoer (zie hoofdstuk 2 van deze rapportage). Als het kansrijk is, bemiddelen we in het belang van reizigers. In dit hoofdstuk doen we verslag van enkele van de resultaten die hierbij (mede) dankzij OV Ombudsman in het tweede kwartaal van 2021 zijn geboekt.

Tijdelijk reisrecht bij defecte kaart

Een reiziger komt erachter dat zijn OV-chipkaart met daarop een Voordeelurenabonnement defect is. Hij neemt contact op met NS. De medewerker van de klantenservice van NS adviseert hem om een anonieme OV-chipkaart te kopen en achteraf de misgelopen korting te declareren. De reiziger zegt dat hij ook enkele reizen zal maken met Keolis. Dat is geen probleem volgens de medewerker van de klantenservice. Als de reiziger vervolgens de ritten wil declareren bij NS, krijgt hij alleen de ritten vergoed die hij bij NS gemaakt heeft. Wanneer hij bij Keolis een vergoeding vraagt voor de andere ritten krijgt hij nul op het rekest. Keolis laat hem weten dat zij andere regels hebben dan NS en de kosten in afwachting van een nieuwe OV-chipkaart niet zullen vergoeden.

Wij nemen contact op met NS, omdat hier iets mis is gegaan volgens ons. Normaal gesproken kunnen abonneementhouders met een defecte kaart een 'tijdelijk reisrecht', vergelijkbaar met hun abonnement, op een anonieme OV-chipkaart zetten, waarmee ze in afwachting van hun nieuwe OV-chipkaart 12 dagen kunnen reizen. NS zoekt het uit en komt tot de conclusie dat de medewerker en reiziger wel gesproken hebben over een anonieme kaart, maar niet over het tijdelijk reisrecht. NS erkent dat de klantenservice hier niet volledig is geweest. De reiziger krijgt twee opties: NS is bereid om de misgelopen korting bij Keolis te vergoeden. Maar meneer kan ook kiezen voor een dagretour VDU (geldig in heel NL). De reiziger kiest voor het dagretour.

Boete kwijtgescholden voor het niet hebben van een fietskaartje

Een reiziger gaat een dagje fietsen en laat zijn mobiele telefoon thuis. Hij wil terugreizen naar Westervoort met de Breng (Connexion)-trein en probeert op station Arnhem Velperpoort een kaartje voor zijn fiets te kopen. Er is echter geen servicebalie op dit station en de kaartautomaat op het station biedt geen fietstickets aan. Omdat hij toch thuis moet komen, stapt hij in de trein. Hij wordt gecontroleerd en krijgt een boete.

Connexion wijst zijn bezwaar tegen de boete af. Een reiziger is te allen tijde verantwoordelijk voor een geldig vervoersbewijs, ook voor fietsen en huisdieren. De reiziger is het niet eens met die afwijzing. Er was geen sprake van onwil, maar van onmacht. Hij kon simpelweg niet een fietskaartje aanschaffen op station Arnhem Velperpoort. 'Het kan toch niet zo zijn dat je als reiziger altijd een werkende smartphone op zak moet hebben om boetes te voorkomen', schrijft de reiziger aan OV ombudsman.

OV ombudsman besluit te bemiddelen in deze klacht. Wij nemen contact op met Connexion en stellen dat meneer – door zonder fietskaartje op de trein te stappen – inderdaad niet heeft voldaan aan één van zijn reizigersverplichtingen. Het is hem echter wel erg moeilijk gemaakt om een fietskaartje te kopen. OV ombudsman heeft meerdere malen zijn zorgen geuit over het verschuiven van de kaartverkoop naar uitsluitend online-omgevingen. Sommige reizigers hebben geen smartphone, een batterij kan bovendien leeg zijn, of ze kunnen hier überhaupt niet mee overweg. Connexion besluit om eenmalig coulance te verlenen. We zijn blij met deze oplossing, maar omdat het probleem blijft bestaan (ook bij andere treinvervoerders) is herhaling in de toekomst helaas niet uitgesloten.

Toch geen korting door onverwacht latere ingangsdatum abonnement

Een reiziger uit de regio Den Haag koopt op 24 maart online een regiomaandabonnement bij HTM. Volgens de informatie die zij krijgt bij de aanschaf gaat het abonnement in op 24 maart. HTM meldt haar dat ze het abonnement binnen twee maanden moet ophalen bij een kaartautomaat. Dat doet ze op 4 april. Tussen 24 maart en 4 april maakt ze enkele reizen. Ze gaat ervan uit dat haar abonnement al op 24 maart is ingegaan, maar ze komt erachter dat ze niet met korting maar op vol tarief heeft gereisd.

Nadat mevrouw contact met HTM opneemt krijgt ze te horen dat het abonnement pas ingaat, als ze naar de kaartautomaat is geweest om het abonnement 'op te halen'. HTM is van mening dat het haar eigen verantwoordelijkheid is dat ze dit niet op tijd heeft gedaan. HTM wil haar een dagkaart als compensatie geven, maar daar gaat mevrouw niet mee akkoord. Zij schakelt OV Ombudsman in. Wij vragen HTM om een oplossing. Wij vinden dat mevrouw de misgelopen korting terug zou moeten krijgen. We begrijpen dat zij ervan uit ging dat het abonnement inging toen zij het abonnement online afsloot. Gelukkig heeft onze bemiddeling succes. HTM laat ons weten dat ze mevrouw tegemoet willen komen. Zij krijgt de misgelopen korting van € 25,00, terug.

4. Trends

Op basis van de klachten die de OV Ombudsman in de maanden april, mei en juni heeft ontvangen, destilleren we in dit hoofdstuk de belangrijkste trends in deze klachten.

4.1. Boetes en bezwaar

OV Ombudsman krijgt regelmatig klachten van reizigers die een boete hebben gehad omdat ze geen geldig vervoerbewijs hebben, bijvoorbeeld omdat ze niet hebben ingecheckt. Wij constateren dat vervoerders verschillende regels hanteren in de afwikkeling van klachten, bijvoorbeeld als het gaat om de termijn voor het indienen van bezwaar en of men wel of niet gebruik maakt van een rituitrijkaart en wat de kosten daarvan zijn.

Verschillende procedures bij OV-bedrijven:

OV Ombudsman heeft een overzicht gemaakt van de regels die OV-bedrijven hanteren bij boetes. We hebben onderzocht wat de termijnen zijn om de boete te betalen en bezwaar in te dienen, of je eerst een boete betaald moet hebben voor je bezwaar kan maken en of een vervoerder een rituitrijkaart heeft. Dat staat allemaal in de tabel op bladzijde 10.

Wanneer een reiziger tijdens controle geen geldig vervoerbewijs of een geldige incheck op zijn OV-chipkaart kan laten zien, zal de controleur/boa de reiziger een kaartje verkopen en een boete van € 50,00 uitschrijven. Als de reiziger de boete niet gelijk kan betalen wordt een Uitstel van betaling uitgeschreven.

Sommige vervoerders hebben een rituitrijkaart, ook wel controlekaart genoemd. Een dergelijke kaart is goedkoper dan een Uitstel van betaling (boete). Je betaalt gelijk, maar je raakt wel je recht op bezwaar kwijt. Uitzondering hierop is RET. Daar kun je wel achteraf bezwaar indienen tegen een rituitrijkaart. De kosten voor een rituitrijkaart variëren bij vervoerders van € 35,00 tot € 42,00. Arriva (met uitzondering van Brabant), EBS Waterland, GVB, NS en Qbuzz werken niet met een rituitrijkaart. Qbuzz heeft laten weten na te denken over de invoering van een dergelijke kaart.

Als iemand een Uitstel van betaling heeft gekregen, krijgt deze persoon thuis bericht. De termijn voor betalen bedraagt 14 dagen. Dit is bij alle vervoerders gelijk en staat opgenomen in de algemene voorwaarden stads- en streekvervoer 2015, artikel 6.16 en in het Besluit Personenvervoer 2000 (artikel 48 lid5).

“Ik ben op 26 mei vergeten in te checken in de tram. Ik heb hiervoor geen proces-verbaal ontvangen. Echter heb ik wel na 3 weken een aanmaning ontvangen omdat ik de boete nog niet betaald had. Ik heb de boete nog niet kunnen betalen omdat ik geen proces-verbaal ontvangen heb. Ook wil ik dan wel bezwaar maken, dan wel een verzoek op coulance indienen. Omdat ik geen proces-verbaal heb ontvangen, heb ik dit dus ook niet binnen de twee weken kunnen doen en is mijn bezwaar niet in behandeling genomen.”

De termijn voor het indienen van bezwaar tegen de boete varieert bij de vervoerders van 7 tot 14 dagen na het uitschrijven van de boete. Die termijn is niet bijzonder lang. Bij een verkeersboete heb je bijvoorbeeld zes weken de tijd om bezwaar tegen de boete in te dienen. Uit ons onderzoek bleek dat enkele vervoerders als eis stellen dat de reiziger de boete eerst moet betalen, voor de vervoerder het bezwaar in behandeling neemt. Dit geldt

voor Breng, Hermes, Connexion, HTM en Keolis. GVB heeft als enige laten weten dat wanneer een bezwaar in behandeling wordt genomen het boetebedrag niet verhoogd wordt.

“We dachten dat de NS Jongerendagkaart voor de trein voor alle treinen gold. Na het ontvangen van de boete heb ik meteen Keolis gebeld voor een betalingsregeling en hoe mijn bezwaar in te dienen. Daar kreeg ik te horen dat als ik een betalingsregeling met hun aanga, dat ik geen bezwaar meer mag maken. De telefoniste heeft het nog apart gevraagd na het horen van mijn verhaal en belde me de volgende dag terug dat het echt niet anders mogelijk is. Betalingen en bezwaar moeten binnen 14 dagen geregeld zijn. Ik hoopte op een stukje coulance. Ik heb geld moeten lenen om de boete te kunnen betalen. Daarbij krijg je na het indienen van het bezwaar een standaardantwoord terug. Door al deze dingen zetten ze klanten tegen een muur (natuurlijk begrijp ik dat er veel smoesjes verzonnen worden maar dit is echt het verhaal) en dat je na een betalingsregeling geen bezwaar meer mag indienen, gaat best wel ver. Ik heb de boete 18 mei (op de grens) kunnen betalen met geleend geld.”

Los van de onduidelijkheid over de geldigheid van dit ticket speelt bij deze klacht dat de reiziger eerst de boete moet betalen voor ze bezwaar in kan dienen. In dit geval wilde mevrouw wel betalen, ze vroeg immers om een betalingsregeling, maar daarmee verspeelde ze de mogelijkheid om bezwaar in te dienen. Wij hebben de vervoerder Keolis gevraagd waarom dit is.

De vervoerder liet weten dat de indiener van een bezwaar de boete eerst in zijn geheel moet voldoen, omdat in het verleden mensen bij een afwijzing van een bezwaar soms weigerden te betalen, omdat ze teleurgesteld waren met de uitkomst. Het kan vervolgens erg moeilijk en omslachtig zijn om dat geld alsnog te innen.

Aangezien een betalingsregeling niet geldt als volledige betaling vindt Keolis dat mevrouw geen bezwaar meer mag indienen. Ook vervoerders als HTM, Connexion, Breng en Hermes vinden dat een reiziger eerst moet betalen voor hij/zij bezwaar indient. Dat blijkt uit onderstaand overzicht.

Keolis heeft gemeld bij andere vervoerders te toetsen of hun beleid op dit vlak erg uit de toon loopt. Mocht dat zo zijn dan is Keolis bereid om aanpassingen te overwegen. Wij wachten verdere berichten hierover af.

Voor deze specifieke klacht heeft bemiddeling door OV Ombudsman ertoe geleid dat de vervoerder de boete toch heeft kwijtgescholden. In de periode dat de reiziger deze NS jongerendagkaart kocht was de informatie vanuit NS voor de reizigers onvolledig. Dit leidde tot vergissingen bij reizigers. Later is de wijze van communiceren door NS over de beperkingen van de NS Jongerendagkaart verbeterd. Dit houdt in dat jongeren die nu bij Keolis reizen met een NS Jongerendagkaart er rekening mee moeten houden dat ze wel een boete zullen krijgen en dat deze ook niet kwijtgescholden zal worden.

Welke informatie staat op de eigen website of in de voorwaarden van vervoerders?

Naam vervoerder	Termijn voor betalen boete	Termijn om bezwaar in te dienen op boete	Eerst betalen voor bezwaar indienen?	Rituitrijkaart? Kosten?
Arriva	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete	Nee.	Alleen in Brabant (bus) voor €35.
Brengr	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete	Binnen 7 dagen na uitschrijven boete	Ja.	Ja, € 35.
Connexxion	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete	Binnen 7 dagen na uitschrijven boete	Ja.	Ja, € 35.
EBS	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete	Onbekend	Onbekend.	Voorne Putten en Haaglanden ja, € 40, Waterland nee:
GVB	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete.	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete	Nee.	Nee
Hermes	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete	Binnen 7 dagen na uitschrijven boete	Ja.	Ja, € 35
HTM	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete.	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete	Ja.	Ja, € 42
Keolis	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete	Ja.	Ja, € 37.
NS	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete	Wordt geadviseerd.	Nee, wordt wel gemonitord
Qbuzz	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete	Binnen 10 dagen na uitschrijven boete	Nee.	Nee, wordt wel overwogen om in te voeren
RET	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete	Binnen 10 dagen na uitschrijven boete	Nee.	Ja, € 40 (bezwaar nog wel mogelijk)
U-OV	Binnen 14 dagen na uitschrijven boete	Binnen 10 dagen na uitschrijven boete	Nee.	Ja, VVB (vervangend vervoersbewijs) € 35

Conclusie:

OV-bedrijven verschillen van elkaar. Regels rond boetes en bezwaar en wel of geen rituitrijkaart verschillen ook. Dat is niet erg omdat het niet vaak zal voorkomen dat reizigers hierdoor in de problemen komen. OV Ombudsman vraagt wel aandacht voor het feit dat sommige vervoerders vinden dat een reiziger pas bezwaar mag indienen nadat de boete betaald is. Natuurlijk heb je te maken met een termijn waarbinnen een boete betaald moet worden. Maar als iemand er snel bij is en binnen die termijn van twee weken al een bezwaar wil indienen, dan moet dat mogelijk zijn. Wij roepen de vervoerders HTM, Keolis en Connexxion (inclusief Hermes en Breng) op om hun afwijkende beleid op dit punt te heroverwegen.

4.2 Opzeggen van abonnementen

Door corona konden of wilden sommige mensen minder reizen. Daarom kozen meer mensen dan voorheen ervoor om hun abonnement op te zeggen of om op een ander abonnement over te stappen. Uit de klachten die OV Ombudsman ontvangen heeft, blijkt dat het opzeggen van een abonnement of overstappen naar een ander abonnement regelmatig tot problemen leidt. Dit is geen nieuw probleem. Wij hebben daar ook in voorgaande rapportages al over geschreven, maar omdat dit probleem nog steeds regelmatig voorkomt, besteden we er opnieuw aandacht aan.

De problemen hebben vooral te maken met de ingewikkelde procedure van opzeggen. Telefonische of online opzegging is niet voldoende. De abonneerhouder moet naar een OV-chippaal of kaartautomaat om zijn abonnement 'fysiek van de kaart te verwijderen' of een nieuw abonnement te activeren. Er zijn abonneerhouders die dit niet weten of die dit vergeten. Maar uit de klachten blijkt dat abonneerhouders soms ook onvoldoende of onjuiste informatie kregen van de vervoerder.

Als het product niet van de kaart is verwijderd, loopt het abonnement door terwijl mensen dat niet willen. Als mensen een abonnement hebben afgesloten of overstappen en niet weten of vergeten, dat ze nog naar een automaat moeten om het abonnement te activeren, dan is het nieuwe abonnement niet actief en reizen ze bijvoorbeeld ongewild op vol tarief.

We hebben een aantal klachten op een rijtje gezet. Het gaat hierbij om mensen met een NS-abonnement, die veel minder reisden door de corona-maatregelen. Wanneer zij de klantenservice van NS belden met de vraag of zij hun abonnement konden opzeggen of overzetten kregen ze vaak de optie om het abonnement tijdelijk om te zetten naar een gratis Flex Basis product. Het voordeel hiervan is dat de reiziger geen abonnementsgeld meer betaalt en pas (achteraf) betaalt wanneer hij reist. Bovendien kan de reiziger, zodra hij denkt dat hij weer meer gaat reizen, alsnog een Flex kortingsabonnement aanschaffen. Maar de reiziger die overstapt van een bestaand NS abonnement naar een nieuw Flex Basis abonnement moet wel naar een winkel of station om het nieuwe Flexproduct op zijn OV-chipkaart te zetten. En dat gebeurde niet altijd.

Nota bene: Wanneer iemand overstapt van het ene NS Flex abonnement naar een ander NS Flex abonnement is het niet nodig om langs een kaartautomaat te gaan om het oude abonnement van de OV-chipkaart te verwijderen dan wel het nieuwe abonnement op de kaart te zetten.

OV Ombudsman heeft dit kwartaal in meerdere soortgelijke klachten succesvol bemiddeld. Dat is fijn voor de reiziger, maar we constateren dat de klantenservices van de OV-bedrijven dergelijke klachten in eerste instantie vaak afwijzen.

Trajectabonnement wordt Flex abonnement

Een reiziger gaat in maart 2020 met pensioen. Zij heeft tijdens haar werkzame leven een trajectabonnement van Hoorn naar station Amsterdam. Mevrouw belt de klantenservice van NS om het abonnement op te zeggen. Het is haar tijdens dat gesprek onvoldoende duidelijk dat het abonnement gewijzigd zal worden naar een Flex product. Pas in maart 2021 komt zij er, dankzij haar zoon die op haar bankrekening inlogt, achter dat er nog steeds abonnementsgeld wordt afgeschreven. Zij neemt contact op met NS en hoort dan pas dat zij het Flex product op de OV-chipkaart had moeten zetten en haar oude abonnement had moeten verwijderen.

NS heeft haar hierover mails gestuurd, maar omdat mevrouw digitaal niet erg vaardig is, heeft zij de mails en de afschrijvingen van de bank niet gezien. Het bedrag is ondertussen opgelopen tot € 2.000. Ze vindt het onterecht dat ze nog steeds moet betalen voor het trajectabonnement, terwijl NS kan zien dat zij niet meer op dit traject heeft gereisd.

Bemiddeling door OV Ombudsman resulteert in een volledige terugbetaling van de abonnementskosten vanaf het moment van de telefonische opzegging. NS laat trouwens weten dat de volledige terugbetaling uitzonderlijk is, omdat de mail van NS, waarin staat dat ze het oude abonnement moet verwijderen bij een kaartautomaat of oplaadpaal, waarschijnlijk niet verstuurd is.

Een jaar bezig met het opzeggen van een abonnement

In een andere case is een abonneerhouder bijna een jaar bezig met het opzeggen van zijn NS abonnement. In juli 2020 heeft hij contact met de klantenservice van NS. Hij krijgt het advies om over te stappen naar het gratis NS Flex Basis abonnement. Hij zal het geld van het huidige abonnement terugkrijgen. Eind 2020 komt hij erachter dat hij het geld van het oude abonnement (€ 35) niet terug heeft gekregen. Het NS Flex abonnement is wel ingegaan, want hier krijgt hij maandelijks een overzicht van. Daarom ging hij er ook vanuit dat zijn oude abonnement is beëindigd. Nadat hij weer contact zoekt met NS hoort hij dat hij naar een automaat op het station had moeten gaan om dat abonnement op te halen. Al die tijd heeft hij twee naast elkaar lopende abonnementen gehad.

NS spreekt met hem af dat hij het abonnementsgeld over 2020, te weten € 60, terug zal krijgen. Dat gebeurt ook. Een paar dagen later wordt weer € 60 afgeschreven. Omdat hij het niet eens is met het afschrijven van die € 60 besluit meneer het bedrag te storeren. Hij denkt dat zonder problemen te kunnen doen, omdat NS hem schriftelijk heeft bevestigd dat alles is opgelost en dat hij geen klant meer is bij NS. Begin 2021 krijgt hij een factuur voor zijn abonnement, later gevolgd door een brief van een incassobureau, omdat hij niet betaald had. Meneer laat ons weten moe en wanhopig te zijn na deze lange strijd met NS.

Nadat we een bemiddeling hebben gestart, komt NS de reiziger toch tegemoet, omdat uit het dossier blijkt dat de NS klantenservicemedewerker de abonneerhouder er niet duidelijk op heeft gewezen dat hij het product van zijn OV-chipkaart had moeten halen. De incassoprocedure wordt stopgezet. Omdat meneer al betaald heeft om van het gedoe af te zijn, wordt dat bedrag teruggestort. Tot grote opluchting van de ex-abonneerhouder.

Incassokosten omdat abonnement niet juist beëindigd is

Een reiziger ontvangt op 17 maart een betalingsherinnering van NS voor haar Voordeelurenabonnement. Een paar dagen later belt zij met NS klantenservice. Ze laat weten dat ze het abonnement wil beëindigen. Ze krijgt het advies om het doorlopende abonnement om te zetten naar een Flex Basis abonnement. De medewerker verzekert haar dat zij verder geen stappen hoeft te ondernemen en dat er geen incasso zal plaatsvinden. Toch krijgt zij enkele weken later een brief van een incassobureau, waarin staat dat zij € 100 moet betalen. Zij belt weer met NS. Een andere medewerker zegt dat zij moet betalen en dat zij een deel van het bedrag (€ 55) teruggestort krijgt. Ook komt aan het licht dat NS twee email-adressen op haar naam heeft staan, waaronder één die al tien jaar niet meer in gebruik is. Helaas is alle correspondentie naar dat oude, niet meer bestaande, adres gestuurd.

Dan neemt mevrouw contact op met OV Ombudsman. Ze begrijpt niet waarom ze het incassobureau zou moeten betalen. We vermoeden dat hier weer sprake is van onduidelijkheid over het moeten ophalen van het 'product

beëindiging' bij een kaartautomaat. NS beëindigt na ons bemiddelingsverzoek alsnog het Voordeelurenabonnement met terugwerkende kracht. Mevrouw moet nog wel de opzegging 'ophalen' bij een kaartautomaat. Dat laat NS haar weten per mail die nu wel naar het juiste mailadres gaat. De incassokosten hoeft ze niet te betalen. Eind goed, al goed, maar het had heel wat voeten in de aarde.

Conclusie:

OV ombudsman heeft de afgelopen jaren vaak gezien dat reizigers fouten maken doordat ze niet weten dat ze het abonnement 'fysiek' op hun OV-chipkaart moeten zetten of na een opzegging van hun kaart moeten halen bij een kaartautomaat. Ook komt het voor dat ze het simpelweg vergeten. Het systeem blijkt voor sommige mensen ingewikkeld is en de informatie landt soms onvoldoende bij de reiziger. Maar ook medewerkers van vervoerbedrijven maken hier soms fouten in, zoals blijkt uit bovenstaande klachten.

Daarom blijven wij aandacht vragen voor dit probleem. Wij vragen OV-bedrijven om coulant om te gaan met mensen die zich met dergelijke klachten melden bij de vervoerder. Deze reizigers zijn vaak van goede wil en kunnen er niks aan doen dat het systeem zo ingewikkeld is. Daarnaast hopen wij dat vervoerders de mogelijkheid willen onderzoeken om bijvoorbeeld vier weken na het afsluiten of beëindigen van een abonnement een check te doen om te controleren of de reiziger de laatste stap naar de kaartautomaat inderdaad heeft gezet.

4.3 Overlastklachten van omwonenden

OV Ombudsman ontving het afgelopen kwartaal regelmatig meldingen van omwonenden die last hebben van bijvoorbeeld veel busverkeer door hun straat, geluidsoverlast van trams of de harde bel van de tram. Deze omwonenden melden dat ze bij meerdere instanties hebben aangeklopt (vervoerder, gemeente, concessieverlener, wegbeheerder), maar vaak zonder resultaat.

“De bus van Arriva rijdt enorm hard door onze straat in Vekenoord, Breda. Dit veroorzaakt trillingen in de woning en geluidsoverlast. Dit heb ik ook al gemeld bij de gemeente. Het wordt niet opgelost. Na een gemaakte melding reed de bus langzamer. Dit was van korte duur en nu begint het weer van voren af aan.”

“Ik woon aan de Weteringschans in Amsterdam. Sinds de Noord- en Zuidlijn met elkaar verbonden zijn, heb ik veel meer last van de trams die door mijn straat rijden. Het gaat om vier verschillende tramlijnen die tot 02.00 uur 's nachts rijden. Nu rijdt er nog een extra tramlijn omdat er werkzaamheden zijn in de Vijzelstraat. Daarnaast rijden er thematrams zoals de Museumtram, kindertram, e.d. De overlast bestaat uit het geluid van de trams over de rails, de trams rijden vreselijk hard en moeten dan ook weer hard remmen bij bijvoorbeeld stoplichten en het bellen van de trams. Ik heb er heel veel last van. Ik heb meerdere keren een klacht ingediend maar ik krijg niet altijd een reactie. En het probleem blijft bestaan.”

De rol van OV Ombudsman is reizigers met een OV klacht doorverwijzen, eventueel bemiddelen en trends in de klachten signaleren en agenderen. Bij bovengenoemde overlastklachten is geen sprake van reizigers maar van omwonenden. Verder gaan dit soort klachten vaak over de openbare ruimte waar meestal niet de vervoerder maar een gemeente of provincie verantwoordelijk is.

Hoewel OV Ombudsman in dit soort klachten niet de eerst aangewezen instantie is, willen we mensen die de moeite hebben genomen zich tot ons te wenden een eindje op weg helpen met een luisterend oor, een goede doorverwijzing of navraag bij een vervoerder naar de status van de klacht. Dit doen we vooral omdat we van de klagers horen dat ze van het kastje naar de muur gestuurd worden en nergens anders terecht kunnen.

Wij realiseren ons dat sommige klachten lastig op te lossen zijn. Als je in het centrum van Amsterdam woont zul je overlast ervaren van de bel van de trams en als je vlak bij de remise van de busvervoerder woont zul je veel last hebben van bussen die door je straat rijden. Wel hopen we dat de instanties die zich bezig houden met de openbare ruimte ervoor zorgen dat omwonenden een goede ingang hebben om hun klachten over overlast in te dienen en dat deze mensen minder vaak het gevoel hebben dat ze van het kastje naar de muur gestuurd worden.

5. Cijfers april – juni 2021

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de klachten die in het tweede kwartaal van 2021 bij OV Ombudsman zijn ingediend. Dit kwartaal ontving OV Ombudsman 362 klachten. In onderstaande tabellen ziet u hoe de klachten zijn onderverdeeld in categorieën en trefwoorden. Zoals u van ons gewend bent lichten wij de cijfers toe bij tabel drie, vier en vijf. De onderwerpen die eerder in deze rapportage besproken zijn komen hier niet nogmaals aan bod.

Tabel 1. Klachten per categorie

Categorie	april	mei	juni	Totaal	%
Boetebeleid	10	7	9	26	7,2 %
Dienstregeling	3	5	3	11	3,0 %
Dienstuitvoering	50	34	38	122	33,7 %
Informatievoorziening	9	5	10	24	6,6 %
Personeel	6	12	11	29	8,0 %
Station- en haltevoorziening	4	8	5	17	4,7 %
Veiligheid en overlast	3	9	8	20	5,5 %
Vervoermiddel	8	9	13	30	8,3 %
Vervoerbewijs	24	23	36	83	22,9 %
	117	112	133	362	

In tabel 1 ziet u het absolute aantal klachten. Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	april	mei	juni	Totaal	%
Arriva	9	15	11	35	9,3 %
Breng	2	2	4	8	2,1 %
Connexion	2	11	4	17	4,5 %
EBS	3	2	3	8	2,1 %
GVB	1	2	2	5	1,3 %
Hermes	0	1	4	5	1,3 %
HTM	4	2	10	16	4,2 %
Keolis Nederland	13	5	12	30	8,0 %
KS OV-chipkaart	4	2	4	10	2,7 %
NS	59	56	61	176	46,7 %
NS International	1	5	1	7	1,9 %
OV Algemeen	0	0	1	1	0,3 %
Qbuzz	4	5	3	12	3,2 %
RET	3	3	6	12	3,2 %
U-OV	13	3	7	23	6,1 %
	118	114	133	365	

Het totaal aantal klachten in tabel 2 is hoger dan het absoluut aantal klachten. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld. Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie vs vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
Arriva	1	4	14	1	3	2	1	6	3	35	9,3%
Breng	0	0	2	0	3	0	0	2	1	8	2,1%
Connexion	5	1	1	1	3	0	4	0	2	17	4,5%
EBS	0	0	5	1	0	2	0	0	0	8	2,1%
GVB	1	1	0	0	0	0	3	0	0	5	1,3%
Hermes	0	0	3	0	0	0	0	1	1	5	1,3%
HTM	3	0	2	1	1	0	6	1	2	16	4,2%
Keolis Nederland	7	3	8	2	1	0	0	1	8	30	8,0%
KS OV-chipkaart	0	0	0	5	0	0	0	0	5	10	2,7%
NS	6	2	67	11	6	12	4	13	55	176	46,7%
NS International	2	0	1	0	0	0	0	2	2	7	1,9%
OV Algemeen	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,3%
Qbuzz	0	0	4	2	3	0	1	1	1	12	3,2%
RET	0	0	2	2	2	1	1	1	3	12	3,2%
U-OV	1	1	12	1	7	0	0	1	0	23	6,1%
	26	12	121	27	29	17	20	29	84	365	

Het aantal klachten in tabel 3 kan hoger zijn dan het absolute aantal klachten, omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld. Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

In tabel 3 zijn de klachten uitgesplitst per vervoerder per categorie. De categorieën waaraan de meeste klachten werden toegekend zijn dienstuitvoering en vervoerbewijs. De klachten binnen de categorie vervoerbewijs staan per trefwoord uitgesplitst in tabel 4.

Dienstuitvoering

In het tweede kwartaal van 2021 werden 121 klachten toegekend aan de categorie dienstuitvoering. Dat aantal is bijna gelijk aan het aantal klachten dat wij in het eerste kwartaal ontvingen over de dienstuitvoering van vervoerders, namelijk 119.

Trefwoorden die in het tweede kwartaal het vaakst aan klachten binnen de categorie dienstuitvoering werden toegekend zijn capaciteit (38), uitgevallen ritten (28), informatievoorziening (26) en vertraging (26).

Het aantal capaciteitsklachten is vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van het eerste kwartaal van dit jaar. In onze rapportage over het eerste kwartaal van 2021 (hoofdstuk 4.3) hebben wij ruim aandacht besteed aan de capaciteitsklachten. Dat gaan we in deze rapportage niet nogmaals doen, maar we vinden het belangrijk om te benoemen dat reizigers nog steeds klagen over volle en korte treinen. Overigens moet daarbij aangetekend worden dat het grootste deel van de 38 klachten in april werd ingediend. De verdeling was als volgt: in april 24 klachten, in mei 7 klachten en in juni 7 klachten. Van de 38 klachten over capaciteit gingen er 34 over NS.

“De NS rijdt met korte treinen op het traject Utrecht - Den Haag en Utrecht - Rotterdam. Hierdoor is het in de daluren heel druk in de trein. Afstand houden is hierdoor lastig.”

“Er rijden te korte treinen op het traject Vlissingen-Roosendaal. Dit is de reden dat ik mijn weekendvrij abonnement heb opgezegd en de auto verkies boven de trein. Ik hoop dat de NS hier wat aan gaat doen en vraag om jullie hulp. In maart reden er op een zaterdag langere treinen dan nu.”

OV Ombudsman bemiddelt in het algemeen niet in dienstuitvoeringsklachten (trein vertraagd, bus valt uit, halte overgeslagen) van individuele reizigers. Een uitzondering hierop kan zijn wanneer er bijvoorbeeld meerdere klachten over een specifieke lijn of traject bij ons binnenkomen. De klachten over de dienstuitvoering worden via onze maandelijkse overzichten doorgestuurd naar de betreffende vervoerder.

Staking

Op woensdag 28 april werd vanwege een Cao-conflict tussen ProRail en vakbond FNV Spoor gestaakt door personeel van ProRail. De staking zou in eerste instantie op drie achtereenvolgende dagen tussen 06.00-08.00 uur plaatsvinden met een staking van 24 uur op zaterdag 1 mei. Gelukkig voor de reizigers kwamen beide partijen op woensdag tot een akkoord en bleef de treinuitval beperkt tot één dag.

“Je kunt schriftelijk geen klacht indienen en je moet bewijs indienen. Te zot voor woorden. Staking! Ik moet gewoon werken en accepteer niet dat ik met veel pijn en moeite naar Baarn kan reizen. Dat gaat hem niet worden: na 8.00 uur pas reizen! Ik krijg geen zwart op wit bevestiging en het is zo onmogelijk om een klacht bij NS in te dienen.”

Wij vroegen NS of reizigers die hinder hadden ondervonden van de staking zich konden melden voor een vergoeding. NS liet ons weten dat de stakingsregeling in de algemene voorwaarden voor deze situatie niet van toepassing was, omdat de staking buiten NS om plaatsvond. De stakingsregeling geldt alleen wanneer NS-

personeel staakt. Reizigers kwamen wel in aanmerking voor de reguliere geld terug bij vertraging regeling, mits de reiziger aan de voorwaarden voldoet (inchecken op station en vervolgens met vertraging aankomen op de eindbestemming). Bij een staking van een hele dag kan de Europese Verordening Reizigersrechten soms een oplossing zijn, wanneer sprake is van een vertraging van meer dan 60 minuten en bijvoorbeeld een E-ticket met een specifieke reisdatum.

Personeel

Wij ontvingen dit kwartaal 29 klachten binnen de categorie personeel. De trefwoorden die het vaakst zijn toegekend zijn gedrag (15), rijstijl (9) en verkeerde toepassing van regels (6). Als de reiziger nog niet bij de vervoerder heeft geklaagd, raden we aan om dat eerst te doen. Als de reiziger vervolgens vindt dat zijn klacht niet goed is opgepakt, kan hij/zij zich opnieuw tot OV Ombudsman wenden. Bemiddeling door OV Ombudsman bij personeelsklachten is echter vaak lastig. Dit komt omdat de beleving van de klacht door de reiziger en de medewerker van het vervoerbedrijf vaak verschillend is en omdat de bewijslast lastig is. Bovendien zal de vervoerder vanwege de privacy van de medewerker begrijpelijkerwijs niet terugkoppelen hoe de klacht met het personeelslid is afgehandeld. In onderstaande klacht over een boa hebben we wel bemiddeld, omdat hier de uitleg van bepaalde regelgeving in het geding was.

“Ik kreeg gisteren een waarschuwing van een boa in een bus van Connexxion omdat ik geen mondkapje droeg. Ik liet mijn doktersverklaring zien en de boa zei dat psychisch niet onder medisch valt terwijl dit naar mijn idee wel zo is. Wat volgde was een onplezierige discussie en ik kreeg een waarschuwing op mijn naam. Ik vind dit onterecht en wil die waarschuwing graag aanvechten.”

Wij namen contact op met Connexxion en verzochten hen om de waarschuwing kwijt te schelden. Mevrouw bleek tijdens de controle in het bezit te zijn geweest van een officiële verklaring van haar arts. Volgens het OV protocol van de Rijksoverheid zou dit voldoende moeten zijn om aan te tonen dat je geen mondkapje hoeft te dragen. Connexxion liet ons weten dat ze een onderzoek zijn gestart en dat ze na overleg met de boa akkoord gaan met het intrekken van de waarschuwing. Daarnaast zullen ze alle boa-medewerkers nogmaals instrueren over de regelgeving voor het dragen van een mondkapje en de uitzonderingen daarop.

Informatievoorziening

In het tweede kwartaal van 2021 ontving OV Ombudsman 27 klachten binnen de categorie informatievoorziening. Deze klachten hebben onder andere te maken met de website van vervoerders, klantenservice en (het inzien van) reisoverzichten. Dit kwartaal werden twee klachten ingediend over het vanuit het buitenland niet kunnen inzien van reisoverzichten op de website van klantenservice OV-chipkaart (TLS).

“Ik signaleer het volgende: OV-chipkaart.nl staat inloggen niet toe vanuit bijna alle landen. Dat betekent dat mensen in het buitenland die rechtmatig zo'n kaart hebben aangeschaft bijvoorbeeld geen reisdeclaratie kunnen afdrukken of inzicht kunnen krijgen in hun reishistorie. Dit lijkt mij, vooral wat EU landen betreft, een onacceptabele situatie.”

Navraag bij Klantenservice OV-chipkaart (Trans Link Systems/TLS) leerde ons dat deze maatregel was ingesteld om frauduleuze inlogpogingen te beperken. Nu het aantal reistransacties stijgt en reizen naar het buitenland ook weer mogelijk is, ziet Trans Link Systems meerdere vragen en klachten over dit onderwerp binnenkomen. Gezien de hinder bij kaarthouders die in het buitenland wonen heeft TLS het serviceproces rondom deze maatregel verbeterd. Het is nog steeds niet mogelijk om vanuit het buitenland in te loggen, maar reizigers komen nu terecht op een webpagina met een mailadres van de backoffice van TLS. Op deze manier kunnen zij rechtstreeks hun

vraag stellen, waarna Trans Link Systems deze vraag zal afhandelen. Een VPN verbinding wordt niet meer geadviseerd en ook onnodig contact met de eerstelijns klantenservice is niet meer nodig. Deze nieuwe werkwijze heeft ertoe geleid dat TLS sindsdien geen klachten meer heeft ontvangen van mensen die wilden inloggen vanuit het buitenland.

OV Ombudsman is blij dat TLS het signaal van de reizigers dat ook via OV ombudsman tot hen is gekomen serieus heeft opgepakt en dat er nu een goede oplossing is.

Boetebeleid

OV Ombudsman ontving dit kwartaal 26 klachten binnen de categorie boetebeleid. In 17 van deze klachten hebben wij bemiddeld voor reizigers en hiervan zijn er 11 succesvol afgerond. Opvallend in positieve zin is het aantal succesvol afgehandelde klachten over Keolis. Wij ontvingen binnen de categorie boetebeleid 7 klachten over Keolis. Hiervan zijn 6 ter bemiddeling voorgelegd waarvan Keolis in 5 van de gevallen de reiziger tegemoet kwam.

“Ik heb een boete gekregen op het traject Zutphen-Hengelo terwijl ik was ingecheckt bij de NS. Er is blijkbaar iets mis gegaan bij het 'overchecken'. Ik heb in de laatste jaren nooit een boete gehad ondanks veelvuldig met de trein (incl. dit traject) te reizen. Ik heb de boete gekregen n verband met geen geldig vervoersbewijs terwijl er geen kwaad in het spel heeft gezeten. Ik heb het traject betaald aan NS. Keolis houdt zich echter aan de boete zonder coulanceregeling. Is dit juist?”

Het feit dat deze reiziger was ingecheckt, weliswaar bij de verkeerde vervoerder, toonde voor ons aan dat er een intentie was om te betalen voor de reis. Wij hebben deze klacht daarom ter bemiddeling voorgelegd aan Keolis. Gelukkig waren zij het hiermee eens. Mede omdat deze reiziger niet eerder een boete had gehad heeft Keolis deze boete kwijtgescholden. Overigens schrijven wij in hoofdstuk 4.1 van deze rapportage over de verschillende procedures in het boetebeleid van OV-bedrijven.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

Vervoerbewijs	Aanschaf	Achteraf betalen	Administratiekosten/incasso	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap-/basistarief	Klantenservice	Kortingsproducten	Levertijd	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Vrij reizen	Totaal	%
Arriva	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	6	3,8 %
Breng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,6 %
Connexxion	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	1,3 %
Hermes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	1,3 %
HTM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	4	2,6 %
Keolis Nederland	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5	0	12	7,7 %
KS OV-chipkaart	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	3	1	0	12	7,7 %
NS	17	1	4	2	1	11	1	4	6	1	9	2	0	8	1	1	11	19	6	0	105	67,3 %
NS International	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4	2,6 %
OV algemeen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,6 %
Overige vervoerders	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1,3 %
Qbuzz	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1,3 %
RET	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	1,9 %
	23	1	6	4	1	12	1	7	10	1	11	3	1	10	2	3	12	28	19	1	156	

Het aantal klachten in de categorie vervoersbewijs is hoger dan het totaal aantal klachten omdat één klacht betrekking kan hebben op meerdere vervoerders en omdat er bij de registratie aan één klacht meerdere trefwoorden binnen een categorie kunnen worden toegekend.

Vanwege afrondingsverschillen kunnen de percentages licht afwijken.

In tabel 4 zijn de klachten binnen de categorie vervoerbewijs uitgesplitst per vervoerder en per trefwoord. In totaal zijn 156 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 83, zoals te zien is bij tabel 1. De trefwoorden die het vaakst zijn toegekend binnen deze categorie zijn restitutie, aanschaf en tariefhoogte.

Restitutie

Klachten waaraan het trefwoord restitutie is toegekend zijn klachten van reizigers die menen recht te hebben op een terugbetaling. Dit kan bijvoorbeeld zijn voor een abonnement waarvoor ze naar hun mening te lang hebben doorbetaald, een OV-chipkaart waarvan te veel saldo is afgeschreven of een vervoerbewijs dat ze niet hebben kunnen gebruiken. In 2020 ontving OV ombudsman relatief veel klachten van reizigers die hun abonnement of vervoerbewijs niet hadden kunnen gebruiken vanwege corona. Ook in het eerste kwartaal van 2021 ontvingen wij daar klachten over. Inmiddels is het aantal klachten hierover flink gedaald. In het tweede kwartaal van 2021 ontvingen wij nog 11 klachten binnen de categorie vervoerbewijs die te maken hadden met corona.

"Eerder heb ik van de NS drie dagkaarten 1e klas ontvangen vanwege een schrijnende situatie tijdens een reis naar Parijs. De geldigheid van de dagkaarten was in verband met de COVID-19 situatie niet toereikend en op 11 januari 2021 heb ik daarom verzocht de dagkaarten te verlengen tot 1 juli 2022. Zonder verdere toelichting heb ik drie nieuwe dagkaarten ontvangen met een geldigheid tot 1 juli 2021. Aangezien ik twee van de drie dagkaarten nog steeds niet heb kunnen gebruiken vanwege dezelfde redenen als eerder gemeld heb ik vandaag opnieuw contact gezocht met de NS Klantenservice. Mij is te kennen gegeven dat de NS niets meer voor mij kon betekenen omdat, ik citeer: "de NS al erg coulant is geweest."

Wij hebben deze klacht ter bemiddeling voorgelegd aan NS en gevraagd of zij mogelijkheden zagen om de kaartjes opnieuw te verlengen. Gelukkig was NS hiertoe bereid. Sterker nog, de nieuwe kaartjes hebben een geldigheid tot 30 september 2022, langer dan de door deze reiziger gevraagde termijn van 1 juli 2022. De reiziger was blij met deze oplossing.

Tariefhoogte

Klachten over tariefhoogte hebben te maken met de kosten van abonnementen en reisproducten, losse kaartjes/ritten, etc. Ook wanneer een reiziger meent dat hij teveel betaalt door bijvoorbeeld een fout in het systeem, krijgt de klacht het trefwoord tariefhoogte (vaak in combinatie met restitutie).

"Ik heb al jaren een Weekend Vrij Oost jaarabonnement. Echter bij Connexion en Breng blijf ik hiermee problemen houden op elke feestdag. Terwijl ik vrij reizen hoor te hebben boeken zij steeds geld af. Volgens hun voorwaarden valt Koningsdag buiten de geldigheid van mijn abonnement, terwijl op de website 'Ervaar het OV', waarvan het abonnement is, staat dat ik op die dag zonder extra kosten hoor te kunnen reizen."

Wij namen contact op met Connexion om duidelijkheid te vragen voor deze reiziger. Kan hij nou wel of niet vrij reizen op feestdagen met zijn abonnement? Connexion liet ons weten dat deze reiziger inderdaad gelijk heeft. Zijn abonnement hoort geldig te zijn op Koningsdag. De reiziger krijgt het onterecht afgeschreven bedrag terug. Connexion heeft ook toegezegd dat de informatie op de website zou worden aangepast. Bij het schrijven van deze rapportage was dit echter nog niet gebeurd.

Tabel 5. Klachten per concessie

verlener	Concessie	vervoerder	april	mei	juni	Totaal	%
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	2	0	1	3	0,8%
Gemeente Lelystad	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	1	2	3	6	1,6%
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	3	2	4	9	2,4%
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	EBS	0	0	1	1	0,3%
Metropoolregio RDH	Parkshuttle Rivium	Connexxion	0	0	0	0	0,0%
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	1	0	7	8	2,1%
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	2	1	3	6	1,6%
Metropoolregio RDH	Voorne-Putten en Rozenburg	EBS	0	1	1	2	0,5%
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	58	55	61	174	47,3%
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	1	1	0	2	0,5%
OV-bureau GD	HOV Groningen – Drenthe	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Provincie Drenthe en Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Provincie Flevoland en Overijssel	IJsselmond	Connexxion	0	1	0	1	0,3%
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	0	1	0	1	0,3%
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	1	2	2	5	1,4%
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	0	0	0	0	0,0%
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	2	2	4	8	2,2%
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	0	0	0	0	0,0%
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	0	0	0	0	0,0%
Provincie Gelderland en Overijssel	IJssel-Vecht	Keolis Nederland	6	1	4	11	3,0%
Provincie Groningen en Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	4	3	0	7	1,9%
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	1	3	5	9	2,5%
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	0	2	2	4	1,1%
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	0	4	0	4	1,1%
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	0	1	4	5	1,4%
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	1	0	1	0,3%
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	1	0	0	1	0,3%
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	0	1	0	1	0,3%
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	0	0	0	0	0,0%
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	1	1	1	3	0,8%
Provincie Overijssel	Zwolle - Kampen en Zwolle - Enschede	Keolis Nederland	1	2	2	5	1,4%
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	4	1	7	12	3,3%
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	13	3	7	23	6,3%
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	0	5	2	7	1,9%
Provincie Zuid-Holland	Alphen a/d Rijn-Leiden trein extra spitsdiensten	NS	0	0	0	0	0,0%
Provincie Zuid-Holland	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	Qbuzz	3	4	1	8	2,2%
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	0	0	1	1	0,3%
Provincie Zuid-Holland	Treindienst Gouda-Alphen a/d Rijn	NS	1	0	0	1	0,3%
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	3	0	2	5	1,4%
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	1	3	1	5	1,4%
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	1	2	2	5	1,4%
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	3	1	1	5	1,4%
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	0	0	0	0,0%
			114	106	129	349	

Tabel 5 biedt een overzicht van klachten per verlener en per concessiegebied. Het totaal aantal klachten in deze tabel is lager dan het absolute aantal klachten dat in het eerste kwartaal werd ingediend. Klachten waar geen concessiegebied aan hangt, zoals klachten over Klantenservice OV-chipkaart en OV Algemeen, ontbreken in deze tabel. Sommige concessiegebieden worden twee keer genoemd. Dit komt omdat sommige concessies bij twee concessieverleners thuishoren. Dit geldt onder andere voor de concessie IJsselmond (provincies Flevoland en Overijssel) en de Vechtdallijnen (provincies Overijssel en Drenthe).

Regio Utrecht

De concessie waar tijdens het tweede kwartaal van 2021 de meeste klachten aan werden toegekend is Regio Utrecht, uitgevoerd door U-OV. In totaal dienden 23 reizigers een klacht in over deze concessie en vervoerder. Van de 23 klachten hadden 12 te maken met de dienstuitvoering (vertraging en informatievoorziening) en 7 met personeel en dan voornamelijk de rijstijl van chauffeurs.

“Ik neem meestal bus 7 bij Peltlaan (Utrecht) om 11:08 uur maar helaas moet ik melden dat ik regelmatig meemaak dat de bus meer dan 5 minuten laat is of helemaal niet op komt dagen. Het gebeurt wekelijks. Ik vind dat het niet vaker dan 1 of 2 keer in de maand zou moeten gebeuren. Ik heb een jaarabonnement van € 500 en de dienst die ik krijg is teleurstellend.”

“Ik heb een klacht over de chauffeur van lijn 6. Ik heb het vermoeden dat hij geen zin had in zijn werk vandaag. Het viel mij op dat hij midden op de weg stopte zodat ik kon instappen nadat hij met een flinke snelheid de hoek om kwam in een woonwijk. Ook viel het mij op dat hij bij elke halte 3 meter daarvoor stopte en niet gewoon bij de halte waardoor mensen waaronder ik extra in de regen moesten lopen. Ik begrijp best dat je een “off” dag hebt, maar blijf dan thuis en meld je ziek.”

Klachten die vallen binnen de categorieën dienstuitvoering en personeel worden via overzichten doorgestuurd naar vervoerders en concessieverlener. Deze klachten lenen zich meestal niet voor bemiddeling.

Citaat van voormalig staatssecretaris van het ministerie van Verkeer en Waterstaat Tineke Huizinga bij de oprichting van OV loket in 2008:

“Elke dag reizen meer dan twee miljoen mensen met het openbaar vervoer. Soms hebben reizigers reden tot klagen. Vaak weten reizigers de verantwoordelijke vervoerder en/of overheid in zo’n geval zelf wel te vinden. Dat is echter niet altijd het geval. De reiziger is zich vaak niet bewust met welke vervoerder hij heeft gereisd. Hij bepaalt vooraf het traject dat hij wil afleggen en kiest voor het meest passende vervoermiddel, afhankelijk van de omstandigheden. Een bewuste keus voor een vervoerbedrijf is doorgaans niet aan de orde. Reizigers hebben bovendien soms tijdens één reis te maken met verschillende vervoerders, die bovendien in de loop van de tijd (na een concessieronde) kunnen wisselen. En over sommige zaken gaat niet de concessiehouderende vervoerder, maar de concessieverlenende overheid. Kortom: de reiziger weet niet altijd wat hij precies kan doen en bij wie hij moet zijn.”
