

REACTIE ARRIVA

Naar aanleiding van je vraag over de OV-chipkaart, kunnen we je als volgt informeren:

Wij herkennen deze klacht en wij hebben ook reizigers die naar aanleiding hiervan bezwaar maken.

Echter is het conform de huidige landelijke afspraken dat de OV-chipkaart pas geldig is als een reiziger ermee in- en uitcheckt.

Door altijd in- en uit te checken creëren we uniformiteit qua handeling, gaan we fraude en zwartrijden tegen en hebben we een beter inzicht in de reizigersstromen. Een reiziger kan wel degelijk zwartrijden als hij niet in- en uitcheckt, door bv. meerdere malen met de OV-chipkaart te reizen op hetzelfde traject op één dag. De informatie van reizigersstromen gebruiken we om een optimale afstemming tussen vraag en aanbod te creëren qua dienstregeling maar bv. ook voor inzet van het materieel.

Op de voorkant van de dagkaart staat duidelijk vermeld dat in- en uitchecken verplicht is.

REACTIE NS

NS hanteert een coulancebeleid voor mensen die vergeten zijn in te checken indien er sprake is van een vergissing. De conducteur kan via de railpocket de reishistorie zien en als daaruit blijkt dat er voorheen altijd in- en uitgecheckt is zal de conducteur coulant handelen. Dat kan op een aantal manieren:

(1) Hij vraagt waar iemand heen moet en als dat het volgende station is (of met een stoptrein het station wat daarop volgt) dan zal de conducteur aangeven dat de reiziger mag blijven zitten met de mededeling de volgende keer niet vergeten in te checken.

(2) Hij kan de reiziger verzoeken om bij het volgende station uit te stappen, in te checken, en dan de volgende trein te pakken.

(3) De conducteur kan ook een uitstel van betaling uitschrijven, in de volksmond heet dat een boete maar is het niet. Dat kan het wel worden. Met een uitstel van betaling kan een reiziger zijn reis afmaken en neemt daarna met klantenservice contact op. Hier kan bekeken worden of een reiziger te goeder trouw zonder geldig vervoersbewijs in de trein zat. Een reiziger wordt in de gelegenheid gesteld om uit te leggen waarom hij zonder kaartje in de trein zat. Indien het iemand betreft die zich niet met enige regelmaat bij klantenservice meldt kan en wordt ook hier coulance toegepast.

(4) Reizigers met een afgekocht reisrecht (trajectkaarten, jaarkaarten) worden door NS niet beboet als ze niet zijn ingecheckt. Deze mensen hebben reeds voor een hele periode betaald. Wel wordt deze mensen duidelijk gemaakt dat wanneer ze niet zijn ingecheckt ze ook geen gebruik kunnen maken van de geld-terug-bij-vertragsregeling. Immers moet je in zo'n geval kunnen aantonen dat je tijdens je reis hinder hebt ondervonden.

(5) Dagkaarten (Blokker, HEMA, AH en Kruidvat) zijn alleen geldig wanneer er is ingecheckt. Het wordt ook vermeld op de kaart. Indien er met een kaart niet is ingecheckt kan deze immers nog een keer worden gebruikt. Ook hier kan een conducteur naar eigen inzicht coulant handelen maar feit blijft dat dagkaarten pas gevalideerd (geldig vervoersbewijs) zijn vanaf het moment dat er is ingecheckt.

(6) Recent (juni) heeft staatssecretaris Mansveld een brief naar de Kamer gestuurd waarin ze alle vervoerders oproept om tot een uniform coulancebeleid te komen. In het Nationaal OV Beraad (NOVB) is hier nu overleg over.