

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu

Mw. S.A.M. Dijksma

Postbus 20901

2500 EX DEN HAAG

Datum : 5 februari 2016
Betreft : Beantwoording Kamervragen van het lid Hoogland (PvdA)
over eenvoudige compensatie voor treinreizigers die
achterblijven op het perron
Uw kenmerk : IenM/BSK-2016/11858
Behandeld door : S. Smit, T: 020-5810572, E: s.smit@consumentenclaim.nl

Geachte mevrouw Dijksma,

Op 27 januari 2016 heeft u de Tweede Kamer geïnformeerd naar aanleiding van vragen van de heer Hoogland.

Bij het antwoord op vraag 3 geeft u aan dat NS geen tegemoetkomingsregeling heeft voor reizigers die als gevolg van te drukke treinen niet mee kunnen. De praktische uitvoerbaarheid en controleerbaarheid van een dergelijke regeling zou een probleem zijn.

De Maatschappij Voor Beter OV en ConsumentenClaim hebben een eenvoudige procedure uitgewerkt waarmee dit vermeende probleem kan worden opgelost. In deze brief leggen wij die procedure uit.

De door ons voorgestelde oplossing is praktisch en eenvoudig en kan met bestaande middelen worden uitgevoerd. Indien reizigers met een overvolle trein worden geconfronteerd en niet meekunnen dan is de procedure voor de reiziger als volgt:

1. Uitchecken
2. Opnieuw inchecken
3. Met de volgende trein alsnog de gewenste reis maken
4. Via de website van NS een tegemoetkoming vragen (net als nu bij de "Geld terug bij vertraging" regeling; hier is uiteraard wel een aanpassing van de website voor nodig)

Voor deze aanvullende tegemoetkomingsregeling kunnen dezelfde voorwaarden gelden als bij de huidige vertragingsregeling. De vertraging door het niet mee kunnen reizen met de trein dient bijvoorbeeld minimaal 30 minuten te bedragen. Om tegemoet te komen aan reizigers die frequent op het perron achterblijven, maar steeds een vertraging hebben van minder dan 30 minuten, dienen bij toepassing van

de regeling korte vertragingen in een bepaalde periode bij elkaar op te worden geteld. Voorbeeld: Iemand die 3x in één week niet mee kan met de trein en daardoor telkens een vertraging van een kwartier heeft, moet ook een beroep op de regeling kunnen doen.

De kans op misbruik van de regeling is ons inziens gering. Immers, bij NS is bekend, op welke routes en tijden er sprake is van grote drukte.

Door aan te sluiten bij de bestaande regeling en aanmeldprocedure wordt bovendien voorkomen dat reizigers op beide regelingen een beroep kunnen doen.

Als er vragen zijn over de door ons voorgestelde procedure dan zijn wij graag bereid deze te beantwoorden.

Mochten er geen bezwaren zijn tegen de door ons voorgestelde procedure dan nemen wij aan dat u zich er hard voor maakt om deze procedure zo snel mogelijk in te voeren, zodat reizigers voortaan ook worden gecompenseerd als zij vertraging ondervinden doordat zij niet meekunnen met een te volle trein.

Met vriendelijke groet,



S. Smit
ConsumentenClaim



R. Spithorst
Maatschappij Voor Beter OV