

De voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

Contactpersoon

Doorkiesnummer

Datum

30 januari 2007

Bijlage(n)

1

Ons kenmerk

DGP/SPO/U.07.00052

Uw kenmerk

06-VW-B-063

Onderwerp

**OV-loket**

Geachte voorzitter,

### **Inleiding**

Tijdens de behandeling van de begroting van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat voor 2007 heb ik een amendement (30 800 XII nr. 17) overgenomen dat beoogt in 2007 een bedrag van 200.000 euro beschikbaar te stellen voor de opzet van een OV-loket. In haar brief van 21 december 2006 met bovengenoemd kenmerk vraagt de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat mij de Kamer te informeren over:

- de voortgang van de opbouw van het OV-loket
- mijn overwegingen voor de inrichting en organisatie van dit loket
- waarom ik de raadsmanfunctie te ver vind gaan en waarom ik de voorkeur geef aan een constructie via [www.ConsuWijzer.nl](http://www.ConsuWijzer.nl)

Graag voldoe ik aan het verzoek van de commissie.

### **Het voorstel van ROVER**

ROVER meldt dat het aantal vragen en klachten over het OV (afkomstig van leden en niet-leden) stijgt. ROVER heeft aangegeven te weinig capaciteit (vrijwilligers) en juridische deskundigheid te hebben om iedereen te kunnen blijven helpen. Begin 2006 heeft ROVER daarom subsidie gevraagd voor het project 'Klacht via ROVER'. Doel van dit project was een (klachten)loket voor het gehele openbaar vervoer. Dit loket zou zowel op individueel als op collectief niveau de reiziger moeten helpen.

Postbus 20901, 2500 EX Den Haag  
Bezoekadres Plesmanweg 1-6, 2597 JG Den Haag

Telefoon 070 - 351 6171  
Fax 070 - 351 6591

Het OV-loket is niet in de eerste plaats een klachtenloket. In het voorstel van ROVER kunnen we een aantal zaken onderscheiden die het OV-loket zou moeten doen en inhouden:

1. Het loket verwijst elke reiziger die een vraag, opmerking of klacht heeft over het openbaar vervoer door naar de instantie (vervoerder, overheid of anderszins) die verantwoordelijk is om erop te reageren.
2. Het OV-loket informeert elke burger over de rechten en plichten van reizigers, vervoerbedrijven en overheden, over de mogelijkheden van het indienen van klachten bij vervoerders of geschilleninstanties en de afhandeling daarvan, en over de mogelijkheden voor beroep als je ontevreden bent over de afhandeling van een klacht.
3. Het OV-loket vergaart voldoende kennis om burgers te helpen door de meest voorkomende vragen en opmerkingen te beantwoorden.
4. Verder analyseert het OV-loket de binnenkomende vragen, opmerkingen en klachten. Op basis daarvan kan het loket signaleren en rapporteren of er onderwerpen, situaties, vervoerders of overheden zijn waar blijkbaar een probleem is.
5. En ten slotte stelt ROVER voor dat het OV-loket individuele burgers die een klacht hebben, begeleidt en ondersteunt in hun klachtenprocedure (bijvoorbeeld voor de rechter) tegen een vervoerder of overheid.

### **Mijn overwegingen**

Net als de Kamer sta ik positief tegenover het idee van een OV-loket. Ik ben tot de conclusie gekomen dat een OV-loket een nuttige toevoeging kan zijn aan de wereld van het openbaar vervoer. In een wereld met tal van concessieverlenende overheden en concessiehoudende vervoerders is transparantie belangrijk voor de reizigers. Een OV-loket kan voor die transparantie zorgen en de reizigers informatie geven die ze nodig hebben en ze naar de juiste instantie doorverwijzen. Om die reden zal ik bij de uitvoering van het amendement een groot deel van de suggesties van ROVER overnemen, te weten de onderdelen 1 t/m 4. Op drie aspecten zie ik het loket echter anders dan ROVER.

- Ten eerste past de 'raadsman-functie' (onderdeel 5) niet bij het OV-loket zoals ik me dat voorstel. Dit zou immers het OV-loket toch tot een partij maken en afbreuk doen aan de neutrale positie. Bovendien vind ik het onwenselijk dat de rijksoverheid in een bepaalde sector individuele rechtsbijstand subsidieert.
- Ten tweede vind ik het niet verstandig om het loket onder te brengen bij één van de betrokken partijen in het openbaar vervoer. Het is beter als het loket een onafhankelijke positie heeft. Immers dit loket zal moeten samenwerken met alle partijen in het openbaar vervoer.
- Ten derde wil ik mij houden aan het kabinetsbeleid om overheidsloketten waar mogelijk te bundelen. Vanaf 4 oktober 2006 bestaat ConsuWijzer: een onafhankelijk en onpartijdig informatieloket van de overheid waar de consument terecht kan voor vragen, opmerkingen en klachten over rechten en plichten over diverse sectoren (zie bijlage 1 voor meer informatie).

Ik vind het belangrijk dat de consument en dus ook de reiziger bij één loket terecht kan. Om deze redenen vind ik ConsuWijzer een betere plaats voor het OV-loket dan ROVER. Het is wat mij betreft logisch om, in samenwerking met ROVER, te verkennen in hoeverre we ook het openbaar vervoer aan ConsuWijzer kunnen toevoegen.

**Stand van zaken**

Zoals gezegd wil ik wil voortvarend aan de slag om zo snel mogelijk een OV-loket te realiseren. Mijn ambtenaren hebben daartoe al verkennende gesprekken gevoerd met de Consumentenautoriteit, naast de NMa en OPTA één van de toezichthouders die samen Consuwijzer hebben opgericht, en met ROVER over de inrichting, organisatie en integratie van zo'n OV-loket in Consuwijzer. Ik vind het belangrijk dat de Consuwijzer en ROVER nauw samenwerken aan het OV-loket en elkaar ondersteunen.

Het reeds bestaande Consuwijzer voldoet naar mijn mening aan de eerste vier elementen die het OV-loket volgens ROVER zou moeten inhouden en waarin ik mij kan vinden. Consuwijzer heeft de faciliteiten (infrastructuur) en werkt nu al met beproefde methodes om door te verwijzen naar aangewezen instanties. Consuwijzer informeert consumenten over rechten en plichten, bouwt kennis op om de meest voorkomende vragen te beantwoorden en analyseert binnengekomen vragen en klachten. Hiervoor heeft Consuwijzer een frontoffice en meerdere backoffices ingericht en een website opgezet. Consuwijzer werkt ook bijvoorbeeld samen met de Stichting Geschillencommissies waaronder de geschillencommissie Openbaar Vervoer fungeert. Verder stelt Consuwijzer signaalrapportages op voor deelnemende toezichthouders. Informatie en vragen over rechten en plichten in het openbaar vervoer kunnen naar het zich laat aanzien relatief eenvoudig worden opgenomen op de bestaande website en in het bestaande registratiesysteem van Consuwijzer.

Mijn medewerkers zijn in gesprek met ROVER en Consuwijzer om te verkennen in hoeverre en onder welke condities we gedrieën zo snel mogelijk binnen Consuwijzer een OV-loket tot stand kunnen brengen waar de reiziger iets aan heeft. Dit uiteraard elk vanuit onze eigen verantwoordelijkheid. De betrokkenheid van ROVER bij de integratie van OV-informatie binnen Consuwijzer is van belang vanwege haar praktische OV-kennis en haar ervaring met vragen, opmerkingen en klachten. ROVER zou de Consumentenautoriteit van de nodige specifieke kennis en informatie kunnen voorzien. Bovendien zullen er ongetwijfeld ook na de start van het OV-loket nog vragen en klachten bij ROVER binnenkomen.

Ik wil op korte termijn met Consuwijzer en ROVER onderzoeken in hoeverre zij in het kader van het OV-loket kunnen samenwerken, bijvoorbeeld aan het uitbreiden van de website, het behandelen van vragen, opmerkingen en klachten, het bundelen en analyseren daarvan, het opstellen van rapportages, communicatie over en promotie van het nieuwe loket. Een samenwerkingsprotocol tussen Consuwijzer en ROVER zou daarvoor nuttig kunnen zijn.

Ik stel me voor om met ConsuWijzer en ROVER zakelijke afspraken te maken over de vergoeding voor hun inzet en bijdrage (kennis, ervaring, tijd en capaciteit). Ik hoop met beide partijen snel tot overeenstemming te komen.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT

Karla Peijs

## Bijlage 1

**Consumentenbeleid – Consumentenautoriteit – ConsuWijzer**

In juni 2004 heeft het kabinet het Strategisch Actie Programma 'een versterkte Consumentaliteit' vastgesteld. Het kabinet wil hiermee de volgende beleidsdoelstellingen realiseren:

1. Consument en aanbieder zijn goed op de hoogte van hun rechten en plichten en van de mogelijkheden om hun recht te halen;
2. Individuele klachtafhandeling en geschilbeslechting zijn verbeterd door gemakkelijkere toegang tot individuele geschilbeslechting;
3. Via efficiënte en effectieve handhaving van consumentenwetgeving worden collectieve klachten aangepakt.

De Consumentenautoriteit is de nieuwe toezichthouder op het gebied van algemeen consumentenrecht die vanaf 1 januari 2007 toezicht houdt op de handhaving van collectieve consumentenbelangen. Zij ziet erop toe dat bedrijven de regels van het consumentenrecht naleven die zijn bedoeld om consumenten te beschermen (bij de aanschaf van producten en diensten). Het optreden van de toezichthouder moet ertoe leiden dat bedrijven zich ten opzichte van consumenten juist gedragen. De missie van de Consumentenautoriteit is: "het bevorderen van eerlijke handel tussen bedrijven en consumenten, waarbij de economische belangen van consumenten het uitgangspunt zijn".

De Consumentenautoriteit doet 2 dingen.

- Handhaving/toezicht op die sectoren die geen eigen toezichthouder voor consumentenzaken hebben. (Het OV kent zo'n toezichthouder niet.) Het gaat hier dus om collectieve klachten.
- Mede-trekker van ConsuWijzer. Doel: dé plaats waar een consument die een probleem heeft, wordt verbonden met een persoon of instantie die de oplossing kan bieden. Eenvoudige vragen beantwoordt ConsuWijzer zelf, voor moeilijker vragen verwijzen ze door naar andere instanties.

ConsuWijzer is in het leven geroepen om consumenten te informeren over hun rechten en plichten rond de aankoop van producten en diensten en waar ze dit recht kunnen halen. Hierdoor zullen consumenten beter in staat zijn om problemen met aanbieders te voorkomen of op te lossen. Het doel is om consumenten mondiger te maken. Daarnaast houden de toezichthouders van ConsuWijzer (de Consumentenautoriteit, NMa en OPTA) door de informatie die via ConsuWijzer binnenkomt, zicht op wat in de markt speelt. Het nieuwe informatieloket voor consumenten ConsuWijzer bestaat uit een website ([www.ConsuWijzer.nl](http://www.ConsuWijzer.nl)) en een telefoonnummer (088- 070 7070). Het loket is vanaf oktober 2006 in de lucht. De consument kan nu via één loket (diepgaande) informatie krijgen over zaken die liggen op het terrein van de drie deelnemende toezichthouders. Consuwijzer is organisatorisch ondergebracht bij de Consumentenautoriteit.

Doelstellingen van ConsuWijzer zijn:

- zijn van een centraal informatiepunt voor de consument (bundeling van informatie in één loket) vanuit de toezichthouders;

- informeren van consumenten over hun rechten en plichten door optimale toegang te bieden tot kwalitatief hoogstaande informatie en indien nodig door te verwijzen naar complementaire instanties;
- leveren van een bijdrage aan de assertiviteit van de consument door het verstrekken van kennis en middelen om problemen te voorkomen en zelf op te lossen;
- leveren van een bijdrage aan de handhavingsfunctie van de toezichthouders (dit doordat de toezichthouders feeling met de markt houden en alle vragen/klachten/problemen van consumenten in een centraal registratiesysteem worden opgenomen).

ConsuWijzer is via de telefoon, e-mail en internet voor de consument bereikbaar en zal algemene vragen over consumentenrecht en specifieke vragen over de rechten en plichten van de consument op de taakgebieden van de drie toezichthouders beantwoorden. Vanuit NMa en OPTA zijn dat bepalingen die consumenten raken die zijn opgenomen in de Energiewet/Gaswet/Telecommunicatiewet en overige regelgeving waar zij op toezien. Voor de Consumentenautoriteit gaat het om bepalingen die in het Burgerlijk Wetboek staan over:

- oneerlijke bedingen in algemene voorwaarden
- misleidende en vergelijkende reclame
- koop op afstand
- garanties bij consumentenkoop
- pakketreizen
- timeshare

Hiernaast gaat het over bepalingen die zijn opgenomen in de Prijzenwet en de Colportagewet.

Ook geeft ConsuWijzer globale informatie over concurrentie- en mededingingsbeperkende vragen. Het gaat hierbij om vragen als: mijn energie rekening is explosief gestegen, wat moet ik doen? Ik heb problemen met mijn telefoonaanbieder, wat moet ik doen? Waar heb ik recht op als mijn wasmachine er na een jaar mee ophoudt, naar wie moet ik toe en wat moet ik doen?

ConsuWijzer neemt mensen niet bij hand om hun probleem op te lossen, maar geeft hen de informatie en tools waarmee ze zelf hun probleem op kunnen lossen.

Als ConsuWijzer niet de beste instantie is om de vraag of het probleem van de consument op te lossen, verwijst men de consument naar de juiste instantie. Dit gebeurt bijv. als mensen individuele rechtshulp nodig hebben of hun probleem zich al een "geschil" laat typeren en mensen dus door moeten naar instanties voor geschillenbeslechting zoals Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken. Het is echter ook het geval als het vragen betreft die buiten de taakgebieden van de toezichthouders vallen zoals de financiële sector of de zorg. ConsuWijzer zal op de website en aan de telefoon wel enkele basisvragen op die terreinen kunnen beantwoorden, maar zodra het moeilijker wordt mensen verwijzen naar organisaties die op dat terrein expert zijn. Het gaat dan om toezichthouders als de AFM, VWA of IVW maar ook om private partijen die mensen kunnen helpen zoals Vereniging Eigen Huis of de ANWB.

ConsuWijzer houdt zich bezig met de volgende sectoren:

- internet, telefonie, kabel en post
- energie
- elektronica en huishoudelijke apparatuur
- huis en tuin
- gezondheid en welzijn
- vervoer
- vakantie en vrije tijd
- geld en verzekeringen
- kleding en textiel

Hierbij zal ConsuWijzer niet op alle sectoren even diep ingaan omdat ze buiten de taakgebieden van de Consumentenautoriteit, NMa of OPTA vallen. Bij de sectoren die buiten de taakgebieden vallen is aan partijen die hierover wel voldoende kennis hebben gevraagd om basisinformatie aan te leveren die ConsuWijzer aan consumenten kan verschaffen. Tevens heeft men met die partijen afspraken gemaakt over het doorverwijzen van consumenten als de vragen niet door ConsuWijzer beantwoord kunnen worden. Op deze manier hebben consumenten bij alle sectoren in ieder geval via Consuwijzer een ingang en kan het ConsuWijzer óf de vraag beantwoorden óf de consument direct verwijzen naar de juiste instantie.