

Ministerie van Verkeer en Waterstaat

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

Contactpersoon	Doorkiesnummer
-	-
Datum	Bijlage(n)
2 februari 2004	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
DGP/SPO/U.04.00113	2030405560
Onderwerp	
Kamervragen	

Geachte voorzitter,

Hieronder volgen de antwoorden op de vragen van het lid Gerkens over de mogelijke toeslag op de bij NS-loketten verkochte treinkaartjes.

1. Wat is uw mening over de toeslag van 50 eurocent op de prijs van treinkaartjes, die bij het loket gekocht worden? Bent u bereid deze toeslag tegen te houden?

Met het doorvoeren van deze kosten heeft NS als doel de servicemedewerkers niet alleen kaartjes te laten verkopen, maar ze daar in te zetten waar ze meer klantwaardering genereren, dus voor het geven van informatie en het verlenen van service, zowel in de stationshal als op de perrons. De maatregelen van de NS van de afgelopen jaren om reizigers meer gebruik te laten maken van de kaartautomaten en daarmee servicemedewerkers beter in te zetten, hebben onvoldoende resultaat gehad. Daarom wordt nu ook een prijsinstrument ingezet.

De NS heeft mij verzekerd dat de transactiekosten niet worden doorberekend om het financiële resultaat van het bedrijf te verbeteren, maar om de dienstverlening te verbeteren. Eventuele extra opbrengsten als gevolg van de toeslag worden aangewend om de service verder te verbeteren. In overleg met de consumentenorganisaties in het LOCOV zal NS dit als dan nader bezien. Ik acht dit streven naar serviceverbetering goed.

Als ik het Overgangscontract II tussen de Staat en NS zie, dan constateer ik dat het contract een doorberekening van transactiekosten niet regelt. Wat het contract wel regelt, is dat vooral reizigers zonder alternatief worden beschermd. In dit onderhavige geval kan de reiziger voor de normale prijs een kaartje uit de automaat kopen, van een

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

Telefoon 070 - 351 6171
Fax 070 - 351 7895

generieke prijsstijging is geen sprake. Voor mensen die daartoe niet in staat zijn, bestaat de mogelijkheid tot ontheffing van de toeslag. De doorberekening van de transactiekosten is dan ook de verantwoordelijkheid van de NS voor haar bedrijfsvoering en het optimaliseren van de bedrijfsprocessen. Overigens zie ik in de maatschappij de algemene trend van prijsdifferentiatie ontstaan, bijvoorbeeld bij banken en recent het voornemen van de KLM om de verschillende soorten tickets anders te beprijzen.

2. Vindt u het acceptabel dat de NS deze maatregel ondanks een negatief advies van het Landelijk Overleg Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer (LOCOV) invoert? Zo ja, waarom? Zo neen, wat voor maatregelen gaat u hiertegen nemen?
2. Op basis van de Wet personenvervoer 2000 en het Overgangscontract II moet NS de consumentenorganisaties die lid zijn van het LOCOV over diverse onderwerpen advies vragen. NS kan van adviezen beargumenteerd afwijken. Dat overleg heeft plaatsgevonden en inmiddels heeft voortgezet overleg tussen NS en de consumentenorganisaties geleid tot overeenstemming over een groot aantal voorwaarden voor de doorberekening van de transactiekosten. Partijen hebben onder andere afgesproken dat de termijn van invoering is uitgesteld tot 1 juni 2004, zodat de reizigers vooraf beter zijn geïnformeerd en dat servicemedewerkers uitleg en assistentie verlenen aan reizigers over het gebruik van de automaat. Partijen overleggen de komende tijd nog nader over de wijze waarop de ontheffing voor reizigers boven de 60 jaar en reizigers met een functiebeperking het beste is vorm te geven.
3. Wat is uw mening over de randvoorwaarden, die het LOCOV verbindt aan de invoering van de lokettoeslag? Kunt u op alle voorwaarden afzonderlijk ingaan? Indien u de toeslag niet tegen wilt houden, bent u dan bereid om ervoor te zorgen dat de NS deze voorwaarden van het LOCOV over gaat nemen?
3. Voor het antwoord op deze vraag verwijs ik naar de voorgaande antwoorden.
4. In hoeverre is het naar uw mening opmerkelijk dat de NS deze maatregel invoert terwijl de OV-chipkaart in aantocht is? Kunt u uw antwoord toelichten?
4. In het licht van het feit dat het nog enkele jaren duurt voordat de chipkaart volledig is ingevoerd en er volgens NS sprake zal zijn van een situatie waarbij de reiziger keuze heeft tussen het opladen van het elektronisch vervoerbewijs óf bij een loket óf bij een automaat, is het invoeren van de maatregel op dit moment niet opmerkelijk.
5. Wilt u de vragen die door lid Kant op 25 juli 2003 aan u gesteld zijn nader beantwoorden nu het plan van de NS en het advies van het LOCOV bekend zijn?

5. Ja. Onderstaand de vragen van het lid Kant en bijbehorende antwoorden:
- a. Wat is uw mening over het voornemen van de NS om de kaartjes bij de NS-loketten duurder te maken?
 - a. Zie het antwoord op vraag 1.
 - b. In hoeverre zullen vooral ouderen, die niet goed met automaten overweg kunnen, de dupe worden van deze voorgenomen maatregel? Gaat u hiertegen maatregelen nemen?
 - b. Voor reizigers boven de 60 jaar en reizigers met een functiebeperking bestaat de mogelijkheid ontheffing te krijgen van de transactiekosten. NS heeft bovendien met de consumentenorganisaties afgesproken dat servicemedewerkers reizigers uitleg en assistentie verlenen bij het gebruik van de automaat. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 2.
 - c. In hoeverre zullen deze maatregel en de door de NS geplande tariefverhoging het treingebruik ontmoedigen in plaats van bevorderen? Bent u bereid deze tendens te keren en de geplande tariefverhogingen tegen te houden? Zo ja, wat voor maatregelen gaat u nemen? Zo neen, wat voor maatregelen wilt u dan nemen om het gebruik van het openbaar vervoer te bevorderen?
 - c. Naar verwachting heeft het doorberekenen van transactiekosten voor aan het loket gekochte enkele reizen en retours geen effect op het treingebruik, daar een kaartje voor het basistarief in de automaat kan worden verkregen. Dus zijn er mijns inziens geen aanvullende maatregelen nodig.
 - d. Bent u ervan op de hoogte dat de NS onder andere kijkt naar het aantal kastransacties bij het besluit of loketten op stations behouden blijven? Kunt u toezeggen dat de door de NS geplande duurdere loketkaartjes niet zullen leiden tot een versnelde sluiting van de NS-loketten? Zo neen, wat voor maatregelen gaat u dan nemen om de veiligheid en service op stations te verbeteren?
 - d. De NS heeft in een schrijven aan het LOCOV aangegeven dat het aantal te sluiten loketten niet zal wijzigen door de invoering van deze maatregel.

6. Kunt u gezien de maatschappelijke onrust die ontstaan is deze vragen zo spoedig mogelijk beantwoorden?
6. Ik heb bij de beantwoording zo veel mogelijk spoed betracht.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

mw drs M.H. Schultz van Haegen