

Ministerie van Verkeer en Waterstaat

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

Contactpersoon

Doorkiesnummer

Datum

15 november 2005

Bijlage(n)

2 (bijlage 1 apart verzonden)

Ons kenmerk

DGP/SPO/U.05.02487

Uw kenmerk

-

Onderwerp

reactie op voorstellen voor een Nederlandse Vervoer Arbiter

Geachte voorzitter,

Op 18 april 2005 ontving ik van de consumentenorganisaties die vertegenwoordigd zijn in het Locov het voorstel om een Nederlandse Vervoer Arbiter (NVA) in te stellen (zie bijlage 1). Deze Arbiter zou volgens de organisaties een aantal door hen in het openbaar vervoer gesignaleerde problemen kunnen oplossen. Ik heb het voorstel uitvoerig met de consumentenorganisaties besproken. Vandaag heb ik mijn reactie op het voorstel vastgelegd in een brief. Een afschrift van die brief zend ik u hierbij ter informatie toe (zie bijlage 2).

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT

mw drs M.H. Schultz van Haegen

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

Telefoon 070 - 351 6171
Fax 070 - 351 6591

Aan
de consumentenorganisaties in het Locov
t.a.v. de heer M. van der Vlis
p/a secretariaat Locov
Postbus 20906
2500 EX Den Haag

Contactpersoon	Doorkiesnummer
Jelle Landa	070 - 351 6799
Datum	Bijlage(n)
15 november 2005	1
Ons kenmerk	Uw kenmerk
DGP/SPO/U.05.02470	-
Onderwerp	
voorstel voor een Nederlandse Vervoer Arbitr	

Geachte heer Van der Vlis,

Op 18 april 2005 stuurde u namens de gezamenlijke consumentenorganisaties uit het Locov de minister een notitie met het voorstel om een Nederlandse Vervoer Arbitr (NVA) in te stellen. Wij hebben dit voorstel op 29 augustus (in aanwezigheid van de minister) en op 29 september 2005 met elkaar besproken. Tussen deze overleggen hebben mijn ambtenaren op 6 september nog een uitvoerige discussie met u gevoerd. Het lijkt mij goed om na deze gesprekken mijn reactie op uw voorstel op papier te zetten. Ik wil er nog eens mijn waardering voor uitspreken dat de consumentenorganisaties meedenken over (de ordening van) het openbaar vervoer. Zowel uw notitie als de gesprekken ervaar ik als constructief.

Onze gesprekken hebben wat mij betreft geleid tot een aanscherping van en verbeterd inzicht in uw probleemanalyse. Hoewel ik uit onze overleggen de conclusie trek dat de introductie van een nieuw instituut niet nodig is, ben ik het met u eens dat er in de ordening van de OV-sector nog verbeteringen mogelijk zijn. Ik wil de problemen aanpakken zonder een nieuwe toezichthouder te creëren. Ik kies voor maatwerk binnen de huidige ordening.

Uw voorstel

De consumentenorganisaties constateren dat er een politiek-bestuurlijke voorkeur is voor besturen op afstand. Waar echte marktwerking is, hebben de consumenten volgens u voldoende macht tegenover de producenten. Dan kan de overheid inderdaad op afstand besturen. In sectoren waar geen (volledige) marktwerking is (bijv. telecom, energie) wordt het "gat" dat de afstand nemende overheid achterlaat, gevuld door een toezichthouder

(OPTA, Dte, etc.). Maar op de openbaar vervoermarkt behoeft de positie van individuele gebruikers van het openbaar vervoer, van de consumentenorganisaties en van andere partijen die afhankelijk zijn van monopolioïde partijen volgens de consumentenorganisaties versterking. In paragraaf 3 van uw notitie beschrijft u tien typen (mogelijke) problemen die volgens u de NVA noodzakelijk maken.

In uw voorstel zou de onafhankelijke NVA moeten optreden daar waar de markt en de huidige ordening van de sector niet goed werken, zowel op nationaal als op decentraal niveau.

De NVA zou dichtbij de sector moeten staan, deskundig en slagvaardig moeten zijn. De NVA zou naar uw mening zowel de positie van de consumentenorganisaties als de positie van individuele consumenten moeten versterken.

U merkt op dat er een glijdende schaal is van kwesties die zich kunnen voordoen. Soms is duidelijk dat de beslissingsbevoegdheid bij Minister en Tweede Kamer ligt; in uw voorstel adviseert de NVA dan. De Tweede Kamer zou zich volgens u echter niet bezig moeten houden met details; in die gevallen doet de NVA bindende uitspraken. De NVA mag volgens de consumentenorganisaties niet treden in de politieke bevoegdheden van volksvertegenwoordigingen. Maar hij kan wel (net als de Raad van State) marginale toetsing plegen op besluiten van overheden: is in redelijkheid wel de juiste afweging van belangen gemaakt?

De consumentenorganisaties vinden hun positie in het Locov niet sterk genoeg. Ze ervaren het Locov als nuttig voor de informatie-uitwisseling, maar hun adviezen leveren weinig op.

Voor de consumentenorganisaties zijn vooral de onderwerpen in het overleg met NS van belang en juist daar vinden ze niet altijd gehoor; er kunnen nauwelijks compromissen worden gesloten. Overigens vinden de consumentenorganisaties niet dat ze in het Locov, net als werknemers in een ondernemingsraad, zouden moeten kunnen meebeslissen over bedrijfszaken. Maar de NVA zou dat volgens u wel moeten kunnen. Niet-bindend advies van de consumentenorganisaties is naar uw mening niet voldoende. Er is een stok achter de deur nodig. De NVA kan dit volgens u zijn. Wat de consumentenorganisaties betreft komt de NVA als slagvaardige sectorale beoordelaar in de plaats van hun gekwalificeerd advies c.q. gang naar de rechter. Ze zijn nog nooit naar de rechter gestapt voor marginale toetsing; ze hebben daar weinig vertrouwen in en bovendien stelt u dat het erg duur is.

Verder vinden de consumentenorganisaties dat de NVA zou kunnen zorgen voor jurisprudentie en standaardisatie van de rol van consumentenorganisaties, aangezien het nu in elk regionaal consumentenplatform anders gaat.

Mijn reactie

Ik vind dat in de OV-sector niet zozeer sprake is van een afstand nemende overheid. De overheid stuurt op een andere manier. In de nieuwe ordening is gekozen voor sturing via concessies, waarin elementen van zorg- en informatieplicht zijn opgenomen die maken dat beheerder en vervoerders bijna dicht bij de overheid zijn komen te staan.

De consumentenorganisaties komen met voorstellen tot verbetering van de ordening van de OV-sector. Ook na onze overleggen en de uitwisseling van argumenten ben ik er niet van overtuigd dat er fundamentele problemen zijn die een zo fundamentele oplossing als de instelling van een vervoerautoriteit rechtvaardigen. Volgens mij is de NVA een te zware oplossing in verhouding tot de door u geconstateerde problemen. Sommige van die problemen herken ik overigens wel en andere niet. In bijlage 1 van deze brief zal ik ingaan op de specifieke problemen die u noemt.

Uw voorstellen komen er mijns inziens in eerste instantie op neer dat u wilt voorkomen dat NS haar monopoliepositie misbruikt en/of dat u vindt dat de belangen van de consumenten in het spoorvervoer niet goed geborgd zijn. Wat betreft het eerste punt: de mededingingswetgeving en controle hierop door de NMa voorzien er al in dat een bedrijf als NS zijn monopoliepositie niet kan misbruiken tegenover andere bedrijven. Ik zie geen reden om aanvullend nog maatregelen te nemen. Het tweede punt raakt de manier waarop de spoorsector nu georganiseerd is. In de huidige ordening heeft ieder zijn rol. ProRail zorgt voor beheer en onderhoud van het spoor. NS rijdt treinen over dat spoor. De minister heeft via de vervoer- en de beheerconcessie aan NS en ProRail verplichtingen opgelegd. De minister ziet erop toe dat NS en ProRail hun verplichtingen nakomen. De Kamer controleert, namens de bevolking, de minister. En de consumentenorganisaties adviseren.

In de concessies zijn de belangen van de consumenten geborgd. Het publieke belang staat in de concessies centraal. De zorgplichten die aan NS en ProRail worden opgelegd (bijvoorbeeld voor sociale veiligheid, toegankelijkheid en reinheid van treinen en stations, informatievoorziening en op tijd rijden), zijn met name gericht op de belangen van de reizigers. Ik heb intensief met de Tweede Kamer over de concessies gesproken en de Kamer heeft er uiteindelijk mee ingestemd.

Uit de specifieke door u aangedragen problemen blijkt ook dat de NVA volgens u een rol zou moeten spelen in het regionale openbaar vervoer. Maar volgens mij heeft ook in het regionale openbaar vervoer ieder zijn eigen rol. De decentrale overheid is verantwoordelijk voor de aansturing van de vervoerder. Adviesplicht voor regionale consumentenorganisaties richting decentrale overheid en vervoerder zijn in de Wp2000 vastgelegd en inmiddels ook aangescherpt. De democratische controle loopt hier via de weg van de regionale overheidsbesturen.

De NVA zou volgens u bij geschillen rondom het spoorvervoer en het regionale vervoer moeten kunnen (mee)beslissen. Uw voorstel tast daarmee de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de Tweede Kamer, Minister, NMa, decentrale overheden aan. Er wordt een autoriteit met verregaande bevoegdheden geïntroduceerd. Ik heb daar grote aarzelingen bij. Het zou namelijk betekenen dat de NVA ingrijpende beslissingen zou kunnen nemen die grote financiële of andere gevolgen hebben voor een overheid of vervoerder. De NVA zou echter op geen enkele wijze verantwoordelijk zijn voor die gevolgen. Evenmin wordt de NVA democratisch gekozen of gecontroleerd.

De inrichting van een NVA zou de huidige ordening van de OV-sector, die net is ingevoerd, ingrijpend veranderen. Dit is niet wenselijk. De sector heeft nu behoefte aan rust om binnen de bestaande verhoudingen de prestaties te kunnen verbeteren. Ik vind dat de huidige ordening van de OV-sector goed is. Ook het toezicht op partijen is goed geregeld. Ik vind het geen goed idee om toezicht op toezicht te creëren. Het adviesrecht van de consumentenorganisaties aan overheden en vervoerders is in de wet vastgelegd en per 1 januari 2005 (bij inwerkingtreding van de Concessiewet) nog aangescherpt met marginale toetsing.

Gelet op dit alles ben ik niet overtuigd dat er fundamentele problemen zijn die een zo fundamentele oplossing als de instelling van een NVA rechtvaardigen. Wél hebben de gesprekken met de consumentenorganisaties bij mij geleid tot een verbeterd inzicht in uw probleemanalyse. Ik heb uit onze overleggen de conclusie getrokken dat er in de ordening van de OV-sector nog verbeteringen mogelijk zijn, met name ten aanzien van het versterken van de positie van reizigers en reizigersorganisaties. Ik heb de daartoe volgende voorstellen gedaan.

- De consumentenorganisaties vinden dat hun adviezen in het Locov niet serieus genoeg worden genomen en dat er te makkelijk van wordt afgeweken. Ik stel voor dat de leden van het Locov gezamenlijk analyseren en transparant maken wat er de afgelopen jaren met adviezen gebeurd is. Op basis daarvan kunnen de partijen in het Locov samen bepalen of aanpassingen in de werkwijze van het Locov nodig zijn.
- De consumentenorganisaties hebben weinig vertrouwen in de praktische toepasbaarheid van het nieuwe wettelijke instrument van marginale toetsing door de rechter. Ze vrezen juridificering en hoge kosten. Het instrument is echter nog nooit gebruikt, dus er zijn geen conclusies mogelijk. Ik stel voor dat de consumentenorganisaties dit instrument – indien noodzakelijk - eerst enkele keren uitproberen. Daarna kunnen we uw bevindingen bespreken.
- De consumentenorganisaties stellen dat er problemen zijn met de afstemming tussen concessies. In de beginjaren van de Wp2000 waren er inderdaad soms problemen met concessiegrensoverschrijdend openbaar vervoer. Daarop is de wet aangescherpt. Sindsdien zijn er bij VenW geen signalen dat er nog problemen zijn. Daarom stel ik voor dat de consumentenorganisaties vermeende problemen aan de minister melden.
- De consumentenorganisaties hebben behoefte aan een vorm van conflictbeslechting. De Nota Mobiliteit schetst een kader voor het beslechten van conflicten¹. Stap 2 van

¹ De NoMo bevat het volgende tekst over een conflictbeslechtingskader:

"Doel van dit kader is zoveel als mogelijk bestuurlijk-juridische conflicten te vermijden. Het kader werkt via het doorlopen van een aantal stappen, die zo vormgegeven zijn dat partijen nadrukkelijk beter gaan samenwerken. Het gaat dan om de volgende drie stappen:

1. Het voeren van open en transparant overleg tussen alle betrokkenen in het openbaar vervoer (Rijk, provincies, WGR-plusregio's, gemeenten, NS, ProRail, vervoerders in het stads- en streekvervoer en consumentenorganisaties) op basis van wederzijds respect en een open oor voor de belangen van de ander. Waar nodig ziet het rijk toe op transparantie ter voorkoming van machtsmisbruik.
2. Het doorbreken van patstellingen door - op initiatief van één of meerdere van de betrokken partijen - aan onafhankelijke deskundigen een niet-bindend advies te vragen.

dit kader is een commissie van wijzen. Zo'n commissie zou zich voorafgaand aan marginale toetsing door de rechter over kwesties kunnen buigen en dan advies uitbrengen aan betrokken partijen. Ik stel voor om gezamenlijk met de consumentenorganisaties en de andere NoMo-partners een voorstel voor zo'n commissie uit te werken binnen het kader van de uitvoeringsagenda NoMo. Het lijkt me goed om daarbij ook aansluiting te zoeken bij de OV-ambassadeur die de minister onlangs heeft aangekondigd.²

De consumentenorganisaties constateerden in ons overleg dat een advies van de commissie van wijzen niet-bindend zal zijn, maar dat je van goeden huize moet komen om wijze adviezen uit gezaghebbende bron naast je neer te leggen. De consumentenorganisaties lichtten toe dat ze geen behoefte hebben aan een "OPTA voor het OV" of een schaduwministerie van VenW. U sprak de verwachting uit dat de commissie van wijzen zo zou kunnen worden uitgewerkt dat zij erg lijkt op wat de consumentenorganisaties voor ogen hebben met de Nederlandse Vervoer Arbitrator.

- De consumentenorganisaties vinden dat BW art. 8:108, waarin openbaar vervoerbedrijven worden uitgesloten van aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van vertragingen, wordt geschrapt. Ik ben van mening dat dit bij uitstek een onderwerp is dat in Europees verband uniform zou moeten worden geregeld. De EU werkt aan een verordening (passenger rights). Ik stel voor te bezien of het mogelijk is daarbij aan te sluiten.
- Wat betreft de door de consumentenorganisaties aangegeven problemen met het afhandelen van individuele klachten en geschillen verwijs ik naar het strategisch actieprogramma consumentenbeleid van het ministerie van Economische Zaken³, dat onder andere hierop ingaat. Ik stel voor daarbij aan te sluiten.

Kortom: ik wil de problemen aanpakken zonder een nieuwe toezichthouder te creëren. Ik kies voor maatwerk binnen de huidige ordening.

3. De formele bestuurlijk-juridische beslechting, door middel van het in de wetgeving opgenomen of op te nemen instrumentarium."

² Dit besluit is één van de uitwerkingen van de OV-visie voor de komende jaren en heeft als basis de Nota Mobiliteit (NoMo). De OV-ambassadeur gaat namens de minister de vinger aan de pols houden bij de uitvoering van de NoMo en alle partijen helpen het beste resultaat te boeken voor de reiziger. Alle overheden, vervoerders en reizigersorganisaties moeten met elkaar het gesprek blijven voeren. De OV-ambassadeur kan hen daarbij de helpende hand bieden. De minister zal de taken en bevoegdheden van de ambassadeur komend voorjaar bekend maken tijdens het eerste Nationaal OV-congres. Zie verder de brief aan de Tweede Kamer over de OV-ambassadeur die separaat wordt verstuurd.

³ Het ministerie van EZ is bezig met de oprichting van een toezichthouder consumentenzaken. Voorzover nu bekend zal deze niet of nauwelijks de rol kunnen vervullen die de consumentenorganisaties voor de NVA zien weggelegd. De toezichthouder consumentenzaken is onderdeel van het strategisch actieprogramma consumentenbeleid. Dit programma heeft drie hoofddoelen:

- Het vergroten van kennis van consumenten en aanbieders.
- Het verbeteren van de afhandeling van consumentenklachten en het vereenvoudigen van de mogelijkheden voor consumenten om hun recht te halen.
- Het verminderen van het aantal inbreuken waarbij collectieve consumentenbelangen worden geschaad.

Conclusie

We hebben uitvoerig over uw en mijn voorstellen gesproken. De consumentenorganisaties hebben daarbij aangegeven graag te willen meewerken aan het uitwerken van mijn voorstellen.

Ik vind onze gedachtenwisseling over dit onderwerp ook van belang voor de Tweede Kamer. Daarom zal ik een afschrift van uw voorstel en mijn reactie ter informatie naar de Kamer sturen.

Hogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT

mw drs M.H. Schultz van Haegen

Bijlage 1: Tien problemen

In paragraaf 3 van hun notitie beschrijven de consumentenorganisaties tien typen (mogelijke) problemen die volgens hen reden zijn voor de NVA. Over elk van die redenen hebben mijn ambtenaren met u gesproken. Het ging daarbij om vragen als:

- wat is precies het probleem?
- hoe lost de NVA dat op?
- is het echt een probleem?
- is de NVA dan echt de (enige) oplossing?

Hieronder ga ik op alle tien gevallen in. Daarbij vat ik eerst *cursief* uw visie samen en geef ik daarna mijn reactie.

A. Bedrijfstakkwessies

De consumentenorganisaties signaleren het probleem dat de overheid onderwerpen die een concessiegebied overstijgen en dus niet in een concessie geregeld kunnen worden, vaak over laat aan de sector. Het resultaat daarvan is dat er geen goede afweging plaatsvindt tussen bedrijfsbelangen en consumentenbelangen en dat de consumentenbelangen in de verdrinking raken. De NVA zou in dergelijke situaties knopen moeten kunnen doorhakken en randvoorwaarden kunnen stellen.

In de concessies is een afweging tussen de bedrijfsbelangen en consumentenbelangen gemaakt. Het is onvermijdelijk dat daarbij niet altijd alle belangen naar ieders tevredenheid zijn opgenomen. Maar de ordening van de OV-sector bevat naar mijn overtuiging voldoende “checks and balances” om zeker te zijn van een goede afweging van belangen.

In beginjaren van de Wp2000 waren er soms problemen met concessiegrens-overschrijdend openbaar vervoer. Daarop is de wet aangescherpt. Sindsdien zijn er bij VenW geen nieuwe problemen bekend.

B. Prijs en kwaliteit

De consumentenorganisaties stellen dat er een relatie hoort te zijn tussen de prijs en de kwaliteit van het openbaar vervoer. In een normale markt ontstaat er vanzelf een relatie tussen prijs en kwaliteit. De consument kan immers kiezen. De consumentenorganisaties signaleren het probleem dat de reiziger in het openbaar vervoer niet kan kiezen tussen vervoerders (geen concurrentie). Daardoor ontstaat er niet vanzelf een relatie tussen prijs en kwaliteit. De NVA moet zo'n relatie tot stand brengen.

De NVA moet een meetlat maken om de kwaliteit te beoordelen. Daarmee kan bijvoorbeeld bepaald worden of een (extra) tariefverhoging is toegestaan of niet. De NVA bootst dus eigenlijk de markt na.

NS moet een financiële prikkel voelen om de kwaliteit te verbeteren. De algemene middelen worden bepaald door Minister/Tweede Kamer en zijn dus randvoorwaarde.

Daarbinnen is veel meer sturing mogelijk.

Met de Wp2000 en de chipkaart kan elke concessieverlenende overheid zelf de tarieven vaststellen. In hun concessies kunnen de overheden voorschriften opnemen over de tarieven. Binnen die voorschriften kunnen de vervoerders de tarieven bepalen.

Volgens de vervoerconcessie mag NS alleen externe kosten doorberekenen in de tarieven: de inflatie en de stijging van de gebruiksvergoeding. NS wordt dus niet rijker van de tariefstijgingen. Wel is NS verplicht elk jaar de prestaties te verbeteren (tenzij NS kan aantonen dat dit niet mogelijk is). Daardoor zou de prijs-kwaliteitsverhouding elk jaar moeten verbeteren.

C. Hoger beroep consumentenorganisaties

De consumentenorganisaties signaleren het probleem dat vervoerbedrijven en overheden de adviezen van consumentenorganisaties niet altijd (helemaal) opvolgen. Er zijn veel kwesties die voor de betrokken reizigers van groot belang zijn, maar niet zoveel reizigers treffen dat consumentenorganisaties er de decentrale volksvertegenwoordiging of de Tweede Kamer over lastig durven vallen. In die gevallen zouden ze bij de NVA in hoger beroep moeten kunnen gaan.

In de huidige ordening heeft ieder zijn rol. ProRail zorgt voor beheer en onderhoud van het spoor. NS rijdt treinen over dat spoor. De regering regeert. De Kamer controleert. En de consumentenorganisaties adviseren.

Het wettelijk advies van de consumentenorganisaties is niet bindend. Overheden en vervoerders zijn niet verplicht de adviezen over te nemen. Het is de verantwoordelijkheid van overheden en vervoerders om de afweging te maken of ze een advies overnemen.

Wel zijn ze verplicht te onderbouwen wat ze met een advies gedaan hebben. De consumentenorganisaties kunnen de rechter laten toetsen of die onderbouwing voldoende is. De consumentenorganisaties hebben het bestaande instrument van marginale toetsing nog niet ingezet.

Het is niet nodig om daarnaast nog een derde (in dit geval de NVA) mogelijkheid te geven in deze afweging in te grijpen.

D. Verhaalsrechten

De consumentenorganisaties signaleren het probleem dat het Burgerlijk Wetboek de OV-consument niet de mogelijkheid biedt om de vervoerder aansprakelijk te stellen en bij hem verhaal te halen bij wanprestatie. BW art. 8:108 sluit vervoerders uit van aansprakelijkheid voor gevolgschade van vertragingen. De consumentenorganisaties pleiten ervoor het BW zodanig aan te passen dat de consument wél claims kan indienen. De algemene voorwaarden van NS, waaraan de Geschillencommissie OV toetst, zijn te beperkt. In andere sectoren leidt overleg in SER-verband tot serieuze algemene voorwaarden. Met NS lukt dit niet.

Verder zou de NVA klachten moeten monitoren en op basis daarvan wijzigingen in de regelgeving moeten kunnen initiëren.

De discussie over het al of niet uit het BW schrappen van de uitsluiting van vervoerders van aansprakelijkheid is eerder gevoerd. Op 24 februari 2003 heeft de minister van Verkeer en Waterstaat, mede namens de minister van Justitie, aan de Tweede kamer geschreven:

“Redenen om vervoerders uit te sluiten van aansprakelijkheid voor vertragingsschade in art. 8:108 BW waren:

- de oorzaken van vertraging kunnen zeer divers zijn
- doordat oorzaken van vertraging zeer uiteenlopen, zijn de bewijsmogelijkheden voor zowel de vervoerder als de passagier zeer beperkt

- gezien de voorgaande twee punten is het publiek vertrouwd met de opvatting dat het onaanvaardbaar is dat de vervoerder aansprakelijk is voor schade die is veroorzaakt door vertraging

Gelet op dit alles concluderen mijn collega van Justitie en ik:

- dat in elk geval de eerste twee redenen nog onverkort van kracht zijn
- dat het, vanwege vele en velerlei complicaties, niet of nauwelijks mogelijk is om een adequate, werkbare wettelijke regeling te treffen
- dat de reiziger in de huidige situatie bij vertraging al een aantal mogelijkheden heeft om compensatie te zoeken
- en dat het op dit moment noch nodig, noch verstandig is art. 8:108 BW te wijzigen of te schrappen

Wij zullen dan ook vooralsnog geen stappen ondernemen tot aanpassing van art. 8:108 BW.”

Er zijn geen nieuwe feiten of inzichten die nu tot een andere beslissing leiden. Voorlopig wacht ik de EU-verordening passenger rights af.

E. Netconflicten

De consumentenorganisaties signaleren het probleem dat er geen goed mechanisme is om toe te zien op problemen met OV-verbindingen die over concessiegrenzen heen gaan. De NVA zou in die gevallen een professionele afweging moeten maken tussen de zakelijk en sociaal-maatschappelijke waarden die in het geding zijn.

De Wp2000 schrijft voor dat overheden afspraken moeten maken over concessiegrensoverschrijdend vervoer (artikel 26). Overheden laten invulling van deze verplichting vaak aan vervoerders over. In concessies schrijven ze dan voor dat de vervoerder overleg moet voeren met de omliggende vervoerders. Betrokken vervoerders houden daarbij, ieder voor zich, uiteraard zoveel mogelijk rekening met hun eigen belangen en met de belangen van de meerderheid van de reizigers. Het is mogelijk dat de uitkomst van dat proces voor een individuele reiziger niet optimaal is. Maar er van uitgaand dat elke overheid en/of vervoerder de belangen van de meerderheid van de reizigers in hun concessiegebied zo goed mogelijk probeert te verdedigen, ontstaat uiteindelijk een situatie waarin alle belangen tegen elkaar zijn afgewogen. Het is moeilijk te zien hoe de NVA in dergelijke situaties tot een betere oplossing zou komen.

Overigens zijn er bij VenW, sinds de Wp2000 op dit punt is aangescherpt, geen nieuwe problemen op dit terrein bekend.

F. Samenhangende voorzieningen

De consumentenorganisaties signaleren het probleem dat hoe meer verschillende concessiehouders er komen, hoe meer problemen er zullen ontstaan over het samen-gebruik van voorzieningen. De NVA zou hier ordenend moeten kunnen optreden.

Als de concessieverlener dergelijke problemen voorziet, kan hij daarover voorschriften opnemen in de concessie. Als hij dat niet doet, kan een derde niet ingrijpen in de relatie tussen concessieverlener en concessiehouder door aan deze laatste verplichtingen op te leggen die niet in de concessie staan.

Overigens is het natuurlijk ook in het belang van vervoerders om geen hindernissen op te werpen voor het voor- en natransport van hun klanten.

G. Monopolisme, interconnectie

De consumentenorganisaties signaleren het probleem dat het openbaar vervoer vele gebiedsgewijze monopolisten kent. De vervoerbedrijven hebben elk hun eigen belangen. De NVA zou erop moeten toezien dat de reiziger het gehele OV-netwerk als één netwerk kan gebruiken.

Er zijn inderdaad tijdelijke monopolisten in iedere concessie, maar dat is niet per definitie slecht. Sterker nog, dat tijdelijk monopolie hebben ze in veel gevallen gekregen na concurrentiemoment, waarbij zeker niet alleen eigen bedrijfsbelangen in de gaten zijn gehouden, maar ook de publieke c.q. reizigersbelangen, die de concessieverlener heeft vertaald in de prestatie-eisen in de concessie. Het is aan overheden om bedrijven ook tijdens concessielooptijd te prikkelen om die publieke/reizigersbelangen in de gaten te houden en om een zo hoog mogelijke kwaliteit en kwantiteit te bieden. Steeds meer overheden schrijven daarom bijvoorbeeld regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken voor. Ook benchmarks kunnen een bijdrage leveren.

Zie mijn reactie op punt E en F voor reactie op knelpunt "OV-netwerk als een geheel".

H. ProRail

De consumentenorganisaties signaleren het probleem dat ook ProRail niet aansprakelijk is voor de gevolgschade van eventuele wanprestatie (bijvoorbeeld een verwijtbare grote storing). Punt D geldt dus ook voor ProRail.

Het klopt dat ProRail niet wettelijk aansprakelijk is (zie mijn reactie op punt D). Maar vervoerders kunnen in de toegangsovereenkomst wel degelijk afspraken maken over aansprakelijkheid en schadevergoeding. Zo hebben NS en ProRail bijvoorbeeld de afspraak dat ProRail de helft betaalt van de kosten van de NS-regeling Geld Terug Bij Vertraging.

I. Pre-competitieve kwesties

De consumentenorganisaties signaleren het probleem dat er grenzen kunnen zijn aan wat de bedrijfstak gezamenlijk kan doen om het openbaar vervoer te bevorderen, bijvoorbeeld waar Brussel zo iets een kartel gaat vinden. De NVA zou bij dit soort zaken een initiërende en/of legitimerende rol kunnen spelen.

Van kartelafspraken is pas sprake als de bedrijven afspraken maakt wie welke concessie mag winnen. Gezamenlijk optrekken - om bijvoorbeeld dynamische reisinformatie-systemen te ontwikkelen, chipkaart te introduceren of reclamecampagne te doen om OV-gebruik te bevorderen - kan gewoon.

Mij is niet bekend dat de bedrijfstak gezamenlijk dingen zouden willen doen om het openbaar vervoer te bevorderen, maar dat niet kan of mag.

J. Beschavingsbewaker

De consumentenorganisaties signaleren het probleem dat een vervoerder voorzieningen zou kunnen schrappen (bijvoorbeeld uit kostenoverwegingen) die volgens de consumentenorganisaties niet geschrapt zouden moeten worden. Daarom pleiten de consumentenorganisaties ervoor in een regeling het minimum niveau van allerlei voorzieningen vast te leggen. De NVA zou dan moeten toetsen of de vervoerder niet onder het minimum zakt.

Voor elke voorziening in het openbaar vervoer kan de concessieverlener in de concessie een minimum opnemen. Daar is geen aparte landelijke regeling voor nodig. Het is de verantwoordelijkheid van de concessieverlener zelf om erop toe te zien of de vervoerder zich aan de concessie houdt. Er is altijd een volksvertegenwoordiging die erop toeziet of de concessieverlener een goede concessie maakt en of hij goed toeziet op de naleving ervan. Nóg een toezichthouder voegt daaraan niet veel toe.