

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

Contactpersoon	Doorkiesnummer
-	-
Datum	Bijlage(n)
23 mei 2007	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
DGP/SPO/U.07.01146	-
Onderwerp	
Verzoek om informatie over balietarieven	

Geachte voorzitter,

De Vaste Kamercommissie voor Verkeer en Waterstaat heeft mij op 23 mei 2007 gevraagd of het voornemen van de NS-directie om de tarieven voor de serviceverlening aan de NS-servicebalies per 1 juni 2007 te verhogen mij bekend is en naar mijn mening hierover. Onderstaand ga ik achtereenvolgens in op:

1. geschiedenis en mijn rol t.a.v. de balietarieven/lokettoeslagen;
2. voorstel NS en reactie consumentenorganisaties;
3. vervolgproces.

1. Geschiedenis en rol minister V&W t.a.v. balietarieven

In 2000 is NS op voorspraak van consumentenorganisaties gestart met de introductie van servicemedewerkers op stations. Het inzetten van servicemedewerkers in de stationshal en op perrons komt namelijk ten goede aan de dienstverlening die door de reiziger wordt gevraagd, bijvoorbeeld hulp bij gebruik van de kaartautomaat, assistentie van minder validen en informatieverschaffing.

Toen in 2003 bleek dat de reizigers nog te weinig gebruik maakten van de kaartautomaat is in samenspraak met consumentenorganisaties besloten om op enkele reizen en retours een balieheffing van € 0,50 toe te passen om zodoende het gebruik van de kaartautomaat verder te stimuleren. Dit onder de volgende voorwaarden van consumentenorganisaties:

- Mensen ouder dan 60 jaar en mensen met een functiebeperking kregen ontheffing van de balietarieven;
- De balietarieven golden alleen voor enkele reizen en retours;
- Als alle kaartautomaten defect zijn, worden geen balietarieven in rekening gebracht.

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

Telefoon 070 - 351 6171
Fax 070 - 351 7895

Verder is afgesproken dat NS de opbrengsten van de balieheffing zou inzetten om de serviceverlening verder te verbeteren (i.c. meer servicemedewerkers in te zetten). De consumentenorganisaties zijn hier destijds na een formeel adviestraject mee akkoord gegaan, waarop de balietarieven per 1 juni 2004 zijn ingevoerd.

Overigens bevat de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet geen bepalingen omtrent balietarieven van NS op grond waarvan ik zou kunnen ingrijpen. De concessie bepaalt wel (in de toelichting op artikel 17) dat:

- De minister laat het aan NS over om te bepalen hoe vervoerbewijzen eruit zien;
- De vervoervoorwaarden voor advies worden voorgelegd aan consumentenorganisaties.

Het is dus nadrukkelijk aan de consumentenorganisaties om te adviseren over de balietarieven. Als minister van Verkeer en Waterstaat ga ik daar uitdrukkelijk niet over.

De balietarieven bedragen momenteel:

- € 0,50 per enkele reis en retour, met een maximum van € 1,00 per reiziger;
- € 3,50 voor buitenlandse reizen, met een maximum van € 10,50 per klant.

2. Voorstel NS en reactie consumentenorganisaties

In de vergadering van 12 april 2007 van de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov is een "Voorgangsrapportage 2006 Serviceverlening op de stations" besproken. In deze rapportage is opgenomen dat NS per medio 2007 een "vereenvoudiging" van het huidige systeem wenst in te voeren wat inhoudt dat voortaan voor ieder binnenlands product € 0,50 balietoeslag zal worden berekend en het maximum van € 1,00 komt te vervallen, tenzij:

- Het mensen ouder dan 60 jaar met legitimatie dan wel mensen met een functiebeperking en ontheffingspas betreft;
- Het producten betreft die niet in de kaartautomaat beschikbaar zijn (bv voordeelurenkaarten of niet beschikbaarheid van automaten vanwege storing);
- Klanten hun per internet bestelde ticket willen omwisselen.

Voor internationale reizen gaat gelden dat boekingskosten van € 3,50 per party in rekening worden gebracht (en het maximum van € 10,50 komt te vervallen). Hierbij komt dat de uitzondering voor 60+ niet geldt, aangezien NS altijd boekingskosten maakt.

Ik constateer dat het onderdeel over de balietoeslag in de "Voortgangsrapportage 2006 Serviceverlening op de stations" in het Locov niet tot opmerkingen heeft geleid. NS heeft daaruit kennelijk geconcludeerd dat zij per 1 juni aanstaande tot aanpassing van de balietoeslag kan overgaan. Dit is als zodanig inmiddels door NS aan haar medewerkers gecommuniceerd.

3. Vervolgproces

Naar mijn mening had NS – op basis van artikel 31 eerste en vierde lid van de Wp2000 en artikel 33, eerste lid van het Bp2000 – echter formeel advies van de consumentenorganisaties moeten aanvragen. Ik hecht hieraan omdat de belangen van reizigers altijd vragen om een zorgvuldige afweging en procedure; vooral wanneer het voorstel zoals nu bijzonder gevoelig ligt bij groepen consumenten. Ik wil daarom op korte termijn, dat wil zeggen in de Locov-vergadering van 25 mei aanstaande, aan de consumentenorganisaties voorleggen of zij alsnog advies willen geven op het voorstel van NS. Over de reactie van de consumentenorganisaties zal ik u vervolgens informeren.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT

Camiel Eurlings