

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1309

Vragen van het lid **Hoogland** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *eenvoudige compensatie voor treinreizigers die achterblijven op het perron* (ingezonden 15 december 2015).

Antwoord van Staatssecretaris **Dijkma** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 28 januari 2016).

Vraag 1

Bent u bekend met het ogenschijnlijk structurele capaciteitstekort bij de Nederlandse Spoorwegen (NS)?

Antwoord 1

De NS moet voldoende vervoerscapaciteit leveren zoals dat in de vervoersconcessie is vastgelegd. NS heeft mij vorig jaar gemeld dat ze over 2016–2017 een materieeltekort verwachten. Daarover ben ik in de afgelopen periode met hen in gesprek gegaan. De NS heeft vervolgens een uiterste inspanning gedaan om de negatieve effecten van dit materieeltekort voor de reiziger tot een minimum te beperken. Ik heb uw Kamer over het definitieve maatregelenpakket op 22 december separaat geïnformeerd (Kamerstuk 29 984, nr. 650). Met dit maatregelenpakket wordt het probleem in 2016 teruggebracht tot een beperkte periode en specifieke tijdstippen van de dag (spits) en specifieke corridors. Deze worden door NS met hele gerichte maatregelen aangepakt. Vanaf het tweede kwartaal van 2017 zijn de reserves naar verwachting weer op peil.

Vraag 2, 3

Welke tegemoetkoming krijgen reizigers die als gevolg van overvolle treinen niet met de trein mee kunnen? Acht u deze tegemoetkoming – mede gezien het huidige ogenschijnlijk structurele karakter – afdoende? Bent u bereid de procedure om een financiële tegemoetkoming te krijgen indien een reiziger niet vervoerd kan worden als gevolg van overvolle treinen, te vereenvoudigen? Bent u bereid voor deze groep een applicatie (vergelijkbaar met «geld-terug-bij-vertraging») te ontwikkelen, zodat deze groep eenvoudig aanspraak kan maken op deze vorm van compensatie? Zo nee, waarom bent u hier niet toe bereid en hoe verhoudt dit zich tot uw uitgangspunt van de reiziger op plaatsen 1, 2 en 3?

Antwoord 2, 3

Net als voor uw Kamer staat voor mij voorop dat de reizigers niet de dupe mogen zijn van te drukke treinen. Juist daarom wil ik dat NS zich focust op het terugbrengen van het aantal te drukke treinen met het maatregelenpakket dat we afgesproken hebben.

NS kent geen specifieke regeling waarbij reizigers die als gevolg van te drukke treinen niet mee kunnen, een tegemoetkoming krijgen. De praktische uitvoerbaarheid en controleerbaarheid van een dergelijke regeling is een probleem omdat NS voor individuele gevallen moeilijk kan vaststellen of een reiziger als gevolg van een te drukke trein niet heeft kunnen instappen. Uiteraard blijf ik de uitvoering van de door NS aangekondigde maatregelen nauwgezet monitoren om te bezien of de NS blijft voldoen aan de vereisten uit de concessie. Ook zal in samenwerking met NS een team externe deskundigen en consumentenorganisaties in het voorjaar een review uitvoeren. Zo nodig worden aanvullende afspraken gemaakt.