

Vragenuur: Vragen Hoogland

Vragen van het lid Hoogland aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over **het bericht "NS garandeert reizigers aankomst op Schiphol"**.



De heer **Hoogland** (PvdA):

Voorzitter. Als ik naar de dierentuin ga, betaal ik entree om het park in te komen. Stel dat ik daarbij ook nog een verzekering kan afsluiten dat ik een aantal dieren tegenkom, bijvoorbeeld de leeuw, de olifant en de zebra, dan lijkt dat op zichzelf een goede deal. Alleen zou ik me toch achter de oren krabben: is dit nu wel zo'n goede dierentuin als ik die dieren anders niet tegen zou komen? Vanwaar de vergelijking? De NS heeft tegenwoordig de Schiphol Garantie Service. Dat betekent dat je je verzekert voor iets waarvoor je normaal gesproken een kaartje denkt te kopen, namelijk op tijd aankomen op Schiphol. Vandaar dat wij een aantal vragen hebben.

Vindt de staatssecretaris het terecht dat een bedrijf dat 100% eigendom is van de Staat, verzekeringen aanbiedt op de eigen producten? Wat is de invloed op de behandeling van andere reizigers? Op dit moment wordt regelmatig coulance betracht met andere reizigers. Pleit NS zichzelf vrij van die taak? Hoe beziet de staatssecretaris dit in het licht van de uitspraak van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer (OPV02.0022), waarin uitgesproken is dat een reiziger die voldoende marge heeft ingebouwd voor een reis naar Schiphol, recht heeft op restitutie van het vliegticket? De zomer staat voor de deur en mensen gaan weer met vakantie. Hoe gaat de staatssecretaris ervoor zorgen dat vakantiereizigers die de verzekering niet afsluiten, ook gewoon op Schiphol aankomen? Zij hebben natuurlijk ook gewoon recht op een onbezorgde vakantie. Hoe staat het, tot slot, met het aantal storingen in de Schipholtunnel? Dat is natuurlijk een onderliggend probleem dat echt verholpen moet worden. Kent de staatssecretaris de aantallen reizigers die echt hun vlucht missen door de vertraging die zij oplopen? Hoe geldt deze regeling voor reizigers die vanaf een gebied reizen waar andere vervoerders actief zijn, bijvoorbeeld als je vanuit Limburg met Veolia reist? Geldt deze garantie dan ook?



Staatssecretaris **Mansveld**:

Voorzitter. Ik dank de heer Hoogland voor de vragen. Ik heb begrepen dat het hier een proef betreft. Het is een pilot voor enkele weken, tussen half juli en 1 september, die de NS aanbiedt. Het is een extra service.

Laat ik vooropstellen dat de basis op orde moet zijn. Dat betekent dat we sturen via de concessie waar het gaat om punctualiteit. U weet dat we "gemiddeld" niet meer goed genoeg vinden maar dat we vinden dat het overall beter moet. Dan kijken we bijvoorbeeld naar de tien slechtste lijnen, waarvan het mij overigens niet duidelijk is of Schiphol daaronder valt. Wel hebben we ten aanzien van Schiphol gezegd dat het belang voor de reiziger groot is, omdat hij mogelijk een vliegreis zou kunnen missen. Daarom moet het op orde zijn. Dus zijn we begonnen met een verbeteraanpak Schiphol met alle betrokken partijen. Ik heb de

Kamer daarover bij brief van 2 juni jongstleden bericht. We hebben in dit geval te maken met een extra service die €5 kost per reis voor het hele gezelschap. Dat betekent dat deze app, deze service niet iets is wat in plaats van de afspraken in het concessie moet worden gezien, maar als wat boven de genoemde afspraken komt. Dan moet gedacht worden aan het actief benaderen van reizigers, het boeken van een hotel of het omboeken van een vlucht. Het gaat dus in die zin om extra diensten. Heeft dat invloed op de andere reizigers? Nee, die basisdienst blijft geleverd worden.

Veder is gevraagd naar het aantal storingen in de Schipholtunnel. Zoals ik al zei, hebben we daar een serieus punt van gemaakt. Met alle partijen, ProRail, KLM, NS, gemeente en provincie, hebben we bij elkaar gezeten en gezegd: dit moeten we verbeteren. Dat gaan we op vier punten doen. Ik noem het beter borgen van het belang van de bereikbaarheid van Schiphol, het verbeteren van de betrouwbaarheid van het spoorstelsel en het verbeteren van capaciteit en kwaliteit van station Schiphol. Er wordt dus van alles aan gedaan. De aantallen reizigers heb ik niet paraat. De reiziger die van genoemde dienst gebruik wil maken, is de reiziger in heel Nederland.

De heer **Hoogland** (PvdA):

Dank voor de beantwoording. Wel blijven nog een aantal vragen over. Wat betekent een en ander voor de mensen die niet geselecteerd zijn voor de proef? Het betekent dat als de trein straks de Schipholtunnel inrijdt en je je vliegtuig wilt halen, de helft van de passagiers in die trein met samengeknepen billen zit op het moment dat die trein snelheid mindert en tot stilstand dreigt te komen, terwijl de andere helft, die wel gebruik heeft kunnen maken van de proef, de garantie heeft om aan te komen. Hoe kijkt de staatssecretaris aan tegen die tweedeling? Excuus voor de beeldspraak, maar ik spreek uit eigen ervaring.

Verder vraag ik de staatssecretaris om nader aan te geven hoe dat verbeterplan precies vorm krijgt, zeker in relatie tot de korte termijn. Mensen maken zich nu zorgen om de vakantie die voor de deur staat. De staatssecretaris heeft gezegd dat het een dienst is die voor het gehele land geldt. Dat betekent dat de andere vervoerders er dus ook aan meedoen. Kan de staatssecretaris dat bevestigen?

Ten slotte vragen wij ons af waarom deze dienst €5 moet kosten als die toch al geïntegreerd is in een bestaande app en er nu ook al via de geschillencommissie mogelijkheden zijn om restitutie van je ticket te krijgen op het moment dat je zelf op tijd vertrekt. Hoe verhoudt deze regeling zich tot deze verzekering? We zijn in Nederland geneigd om onszelf over te verzekeren. Is daarvan hier ook sprake op het moment dat ikzelf op tijd vertrek en zo'n verzekering aanschaf?

Staatssecretaris **Mansveld**:

De heer Hoogland heeft gevraagd of mensen zijn geselecteerd voor de proef. Het antwoord is nee. Mensen kunnen deelnemen aan de proef. Iedereen die wil reizen vanaf Schiphol kan zich aanmelden voor de proef.

De verbeteraanpak omvat vier pagina's. Zoals ik in mijn brief van 2 juni heb aangegeven wordt daarover ook

gerapporteerd. Ik vind het ook belangrijk dat we dat met alle partijen doen.

Hoe de NS het regelt met andere vervoerders: het is een dienst van de NS die niet in plaats komt van de concessie-afspraken maar daar bovenop komt. Hotels boeken of vluchten omboeken is in die zin een zaak van de NS.

Dan de vraag hoe de app voor deze verzekering zich verhoudt tot de rechten die er al zijn. Ik heb zo-even al aangegeven dat dit komt boven op de concessie en een aantal regelingen die er zijn. Het is een dienst waarvan de NS in een proef van zes weken wil kijken of dit uiteindelijk ook iets is wat de reiziger wil. De reiziger zal dan bepalen of dit wel of niet wenselijk is.

De heer **Hoogland** (PvdA):

Tot slot stel ik nog één vraag: wat zijn de kosten voor NS voor deze proef? Is dit gebaseerd op een businessmodel waarbij degenen die betalen daadwerkelijk de kosten dragen, of betaalt ook de reguliere reiziger in de prijs van het treinkaartje mee aan een verzekering voor slechts enkelen die deze van tevoren afsluiten?

Staatssecretaris **Mansveld**:

Diensten die de NS erbovenop levert, zijn geen argument om de prijs van een treinkaartje te verhogen. U kent mijn standpunt daarin. Ik ga ervan uit dat dit geen effect heeft op de prijs voor de reguliere reiziger, noch op de reguliere bedrijfsvoering van de NS. Dit is een extra service, waarvoor de NS een proef van zes weken doet.

Mevrouw **Van Tongeren** (GroenLinks):

De heer Hoogland heeft nog een extra argument aangedragen voor wc's in alle treinen. Wat ik de staatssecretaris wil vragen, is het volgende. Ik hoor anekdotisch bewijs van heel veel mensen om mij heen, die zeggen: ik pak de auto maar om zeker te zijn. Wordt er in deze proef ook bijgehouden of er mensen uit de auto de trein ingaan als deze verzekering er is? Dat zou voor mijn partij natuurlijk een groot argument zijn. Wij willen dat zo veel mogelijk mensen met het milieuvriendelijkste vervoer naar het vliegveld gaan, als dat dan moet.

Staatssecretaris **Mansveld**:

Ik heb er geen zicht op hoe de NS de proef beoordeelt en wat de argumenten voor de NS zijn. Ik vind dit een zeer relevante vraag en ik zal deze in ieder geval meenemen om na te gaan of hij geïntegreerd kan worden. Zoals ik al zei: het is een extra dienst van de NS. U hebt gehoord wat ik hierover heb gezegd.

De heer **De Rouwe** (CDA):

Het is toch opvallend dat de reizigersorganisaties zelf nu al aangeven dat zij het niet zien zitten. De vraag is of zij er überhaupt wel bij betrokken zijn. Het is toch van de gekke dat je moet betalen voor iets wat gewoon hoort? Het is toch gewoon fatsoen en geen financieringsproduct dat je actuele informatie krijgt over een reis die je betaald hebt? Begrijp ik nu werkelijk van de staatssecretaris dat zij het allemaal prima vindt en dat zij niet eens het gesprek aangaat met de

NS over bestaande rechten, die er gewoon zijn en die niet meer dan fatsoenlijk zijn? Komt zij nu weer met een nieuw financieringsproduct in plaats van dat zij het gesprek aangaat?

Staatssecretaris **Mansveld**:

Ik vind het vervelend dat ik net niet duidelijk genoeg ben geweest voor de heer De Rouwe. Ik ga het opnieuw proberen. Het is namelijk zo dat dit boven op afspraken komt die voor iedere reiziger gelden. Ik heb net al aangegeven dat onder andere het omboeken van een vlucht, het sturen van pushberichten naar degene die zich aangemeld heeft voor de app voor die reis en het boeken van een hotel indien de vlucht gemist wordt, extra diensten zijn die de NS wil leveren. Het is een proef. Ik ga ervan uit dat na 1 september duidelijk zal zijn of deze proef voor de NS leidt tot vervolgactie daarop.

Mevrouw **De Boer** (VVD):

Het is goed nieuws voor de reiziger. De NS gaat klantgericht denken. Dat juichen we van harte toe. Het is een aanvullende dienst. We hebben jaren gezien dat Schiphol af en toe slecht bereikbaar was, ook door de Schipholtunnel. Dit is een verbetering ten opzichte van vroeger. Wat gebeurt er nu als de schuld in feite bij ProRail ligt? Ligt de verzekering dan alsnog bij de NS? Gaan wij na de zomer kijken of wij dit als aanvullende dienstverlening in de concessie kunnen opnemen? Ik vind het immers goed nieuws voor de reiziger.

Staatssecretaris **Mansveld**:

In de concessie gaat het over alle reizigers en het hele hoofdrailnet. Zoals ik al zei, is dit een dienst die de NS boven op de concessie wil plaatsen voor consumenten die hiervoor willen betalen en die hier belang bij denken te hebben. Dat is een keuze van de consument en de reiziger. Het lijkt mij onverstandig om die in de concessie op te nemen. In de concessie maken we afspraken voor het hele hoofdrailnet en niet over speciale diensten die de NS wel of niet gaat leveren aan de klant.

Mevrouw **Van Veldhoven** (D66):

Er is niets zo erg als stress op weg naar het vliegveld, dat je niet weet of je je vlucht nog wel gaat halen. Het is prima dat daarvoor een goede oplossing komt. Die stress heeft echter ook een functie: die zet namelijk veel druk op de NS. Je kunt die twee dingen dus toch niet helemaal los van elkaar zien. Er zit een link tussen dit soort initiatieven en de afspraken die in de concessie worden gemaakt.

Mijn vraag aan de staatssecretaris is de volgende. Mag de NS winst maken op dit product? Welke randvoorwaarden stelt de staatssecretaris aan dit product?

Staatssecretaris **Mansveld**:

Zoals ik al zei, is het een proef. Ik wil na afloop van de proef wel zien wat de consequentie is en of de NS dit product op enigerlei wijze wil doorzetten. Er is net gememoreerd dat het een staatsbedrijf is en er is gevraagd of het wel of niet de prijs van het treinkaartje zal beïnvloeden. Hoe dat uiteindelijk uitpakt voor de NS en de keuzes die de NS maakt, wil

ik afwachten. Voor mij is het belangrijk dat de verbeteraanpak voor Schiphol gaat werken voor iedere reiziger en dat de concessie gestand wordt gedaan. Dat betekent dat alle afspraken over punctualiteit in de concessie nagekomen worden en dat het verbeterplan ook gestand wordt gedaan. Ik zie daar geen interferentie. Mocht dat wel zo zijn, dan lijkt mij dat onwenselijk. Dit is een product dat er bovenop is gezet en niet in plaats van.

De voorzitter:

Dank u wel voor uw antwoorden en dank voor uw komst naar de Kamer.