

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

### 2198

Vragen van de leden **Amhaouch** en **Postma** (beiden CDA) aan de Ministers van Infrastructuur en Waterstaat en voor Milieu en Wonen over *het mogelijk maken van het enkelvoudig in- en uitchecken* (ingezonden 19 februari 2020).

Antwoord van Minister **Van Nieuwenhuizen Wijbenga** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 24 maart 2020). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2019–2020, nr. 2066.

#### Vraag 1

Kent u de berichten «Tarievenchaos in openbaar vervoer kost reiziger miljoenen» en «Ombudsman voor het openbaar vervoer: «Reiziger moet niet opdraaien voor fouten in computersystemen»?<sup>1, 2</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2 en 3

Kunt u bevestigen dat u zich bij enkelvoudig in- en uitchecken alleen richt op een landelijke uitrol van een app met een locatiebepaling?

Wat vindt u ervan dat er alleen gewerkt lijkt te worden aan de uitrol van een app met een locatiebepaling, ondanks dat de Kamer er regelmatig steun voor heeft uitgesproken om het in- en uitchecken bij het overstappen naar andere vervoerders op het spoor definitief te beëindigen<sup>3</sup> en de Kamer de motie Von Martels heeft aangenomen<sup>4</sup> die verzoekt om een oplossing voor enkelvoudig in- en uitchecken uit te werken die breder is dan alleen een landelijke uitrol van een app met locatiebepaling?

<sup>1</sup> De Volkskrant, 13 februari 2020 «Tarievenchaos in openbaar vervoer kost reiziger miljoenen» ([https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/tarievenchaos-in-openbaar-vervoer-kost-reiziger-miljoenen~b61f5ddf/?utm\\_campaign=shared\\_earned&utm\\_medium=social&utm\\_source=copylink](https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/tarievenchaos-in-openbaar-vervoer-kost-reiziger-miljoenen~b61f5ddf/?utm_campaign=shared_earned&utm_medium=social&utm_source=copylink))

<sup>2</sup> De Volkskrant, 18 februari 2020 «Ombudsman voor het openbaar vervoer: «Reiziger moet niet opdraaien voor fouten in computersystemen» (<https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/ombudsman-voor-het-openbaar-vervoer-reiziger-moet-niet-opdraaien-voor-fouten-in-computersystemen~b0c64838/>)

<sup>3</sup> Kamerstuk 34 042, nr. 15 en Kamerstuk 23 645, nr. 632

<sup>4</sup> Kamerstuk 23 645, nr. 700

#### Antwoord 2 en 3

In het AO OV en taxi van 26 september 2019 heb ik toegezegd dat ik de Kamer nader zou informeren over de technische oplossingen die door vervoerders worden ontwikkeld om enkelvoudig in- en uitchecken mogelijk te maken. Ik heb dit besproken in het NOVB en met de Voortgangsrapportage NOVB wordt uw Kamer hier nader over geïnformeerd, in samenhang met de ontwikkeling van nieuwe betaalwijzen in het OV. Daarbij is het goed in ogenschouw te houden dat 97% van de treinreizen met één vervoerder plaatsvindt en dat slechts bij 3% een overstap tussen verschillende spoorvervoerders nodig is. Niettemin vind ik het belangrijk dat de OV sector blijft werken aan het nog eenvoudiger maken van het zoeken, boeken en betalen van de deur-tot-deur reis. Ontwikkelingen zoals MaaS en nieuwe betaalwijzen bieden technologische kansen om in- en uitchecken nog makkelijker te maken. Met eenmalige OV chipkaarten (kaartjes bij de balie of automaat) en e-tickets kan al gereisd worden met enkelvoudig in- en uitchecken. Daar komt een nieuwe mobiele applicatie met achteraf betalen bij. Dit is interessant voor frequente reizigers die met een persoonsgebonden abonnement reizen en enkelvoudig in- en uit willen checken. Tijdens de pilot op de Valleilijn werd met het voor reizigers vergelijkbare «swipe en go» het gebruiksgemak van deze mobiele applicatie met een 8,0 beloond. De nieuwe applicatie is voor alle treinreizigers geschikt, maar wordt vanwege de complexiteit gefaseerd ingevoerd.

Op 4 februari 2019 is uw Kamer geïnformeerd over het onderzoek naar de kosten en baten van het invoeren van enkelvoudig in- en uitchecken binnen het huidige stelsel van de OV chipkaart<sup>5</sup>. Uit het onderzoek blijkt dat de baten niet opwegen tegen de kosten. In het AO OV en taxi van 21 maart 2019 is hier uitvoerig over gesproken en daarna is ook schriftelijk<sup>6</sup> nog ingegaan op vragen over het tijdpad van een oplossing voor enkelvoudig in- en uitchecken en de wisselwerking met de nieuwe OV betaalwijzen.

#### Vraag 4

Bent u het ermee eens dat een oplossing waarbij de reiziger privacy moet inleveren om enkelvoudig in- en uit te checken te summier is?

#### Antwoord 4

Ik hecht er aan te benadrukken dat de privacy van reizigers bij alle vormen van betalen wettelijk is geborgd. Op basis van zijn reisgedrag kan een reiziger ervoor kiezen een persoonlijke OV-chipkaart of abonnement te kopen. Daarvoor moeten persoonsgegevens worden overlegd om bij controle vast te kunnen stellen dat de reiziger degene is die recht heeft op dat reisproduct. Vervoerders zijn voor het verwerken en verstrekken van gegevens gebonden aan de AVG en de Autoriteit persoonsgegevens ziet erop toe dat vervoerders niet meer persoonsgegevens verwerken dan strikt noodzakelijk is. Als reizigers niet willen dat hun gegevens bekend zijn bij de vervoerder kunnen zij anoniem en met enkelvoudig in- en uitchecken in de treinketen reizen, zie hiervoor antwoord 3.

#### Vraag 5

Bent u bereid om voor het algemeen overleg Spoor, spoorveiligheid en ERTMS op 4-3-2020 via een Kamerbrief te schetsen hoe u alsnog ervoor gaat zorgen dat alsnog wordt voldaan aan de motie Von Martels die verzoekt om een oplossing voor enkelvoudig in- en uitchecken uit te werken die breder is dan alleen een landelijke uitrol van een app met locatiebepaling?

#### Antwoord 5

Tijdens het algemeen overleg Spoor, spoorveiligheid en ERTMS van 4-3-2020 heb ik gezegd hierover het gesprek met uw Kamer te voeren tijdens het AO OV en taxi van 25 maart. Dat overleg wordt nu schriftelijk. Gelijktijdig met de beantwoording van deze Kamervragen wordt ook de Voortgangsrapportage NOVB, met daarin relevante informatie over enkelvoudig in- en uitchecken, naar uw Kamer gestuurd.

<sup>5</sup> Kamerstuk 23 645, nr. 684

<sup>6</sup> Kamerstuk 31 521, nr. 108

#### Vraag 6

Wat is uw reactie op het feit dat de Ombudsman voor het openbaar vervoer kritisch is op de weigering van het kabinet om vervoersbedrijven te verplichten tot een «enkelvoudige check-in, check-out»?

#### Antwoord 6

In het artikel waaraan wordt gerefereerd staat dat de Ombudsman begrip heeft voor de afweging dat de investering voor enkelvoudig in- en uitchecken nu niet meer loont in het huidige systeem. Ik ben blij met het werk van de OV ombudsman omdat het individuele reizigers helpt bij incidentele voorvallen en het reis- en betaalgemak van alle reizigers verhoogt door het signaleren van structurele verbeterpunten. Bij het implementeren van de nieuwe betaalwijzen zullen deze signalen en de boodschappen uit het Manifest van de consumentenorganisaties ter harte worden genomen.

#### Vraag 7

Bent u het eens met de stelling van Bert van Wee, hoogleraar Transportbeleid aan de TU Delft, dat de reiziger centraal moet staan in plaats van de vervoersbedrijven en met de Ombudsman voor het openbaar vervoer dat het vreemd is dat als klanten problemen ervaren zij vaak te horen krijgen dat het niet anders kan omdat het systeem nu eenmaal zo is ingericht? Op welke manier komt u tegemoet aan deze kritiek?

#### Antwoord 7

Ik zie de stellingen niet als kritiek. Het staat buiten kijf dat de reiziger centraal staat en dat lukt ook steeds beter zoals blijkt uit de OV klantenbarometer 2019, waarin de reizigers het gemak van de OV chipkaart gemiddeld met een 8,3 opnieuw hoger waarderen dan ooit daarvoor. In het NOVB proberen we problemen die samenhangen met het OV betaalsysteem op te lossen. Een oplossing kan zijn dat er voor een specifieke doelgroep alternatieven geboden worden waarmee een als probleem ervaren situatie wordt opgelost.

#### Vraag 8

Bent u het eens met de Ombudsman voor het openbaar vervoer dat het huidige systeem foutgevoelig is en helemaal onrechtvaardig is voor mensen met een abonnement? Op welke manier komt u tegemoet aan deze kritiek?

#### Antwoord 8

De Ombudsman geeft aan dat meermaals in- en uitchecken per treinvervoerder de kans op incomplete transacties vergroot. Om die foutgevoeligheid te verkleinen hebben treinvervoerders tal van maatregelen genomen en is het aantal incomplete transacties bij een overstap teruggebracht naar 0,06% van het aantal treinreizen.

Ik begrijp dat het voor abonnementhouders met een afgekocht reisrecht, die vrij kunnen reizen binnen hun abonnement, onrechtvaardig voelt indien ze een boete krijgen wanneer ze het verkeerde incheckpaaltje hebben gekozen. Daarom zijn in het NOVB afspraken over coullance gemaakt. Reizigers met een landelijk afgekocht reisrecht, die incidenteel vergeten in te checken, wordt de boete kwijtgescholden.

#### Vraag 9

Kunt u aangeven bij hoeveel verbindingen er voor de opbrengstenverdeling tussen vervoerders geen omchecken nodig zou zijn, omdat er geen twijfel is over de gekozen reisroute?

#### Antwoord 9

Uit het onderzoek uit 2018 bleek dat in 3% van de in totaal 400 miljoen treinreizen een reis met meerdere vervoerders is gemaakt. Het is zeer aannemelijk dat de opbrengstverdeling van die 3% niet in alle gevallen eenduidig kan omdat er meerdere routes mogelijk zijn om van herkomst naar bestemming te reizen en omdat er binnen verschillende concessies verschillende tarieven gehanteerd kunnen worden. Door onderlinge afspraken over harmonisatie van tarieven en de opbrengstverdeling tussen concessieverleners (overheden) kan dit afgedwongen worden, maar dit heeft gevolgen voor de tariefbevoegdheid en het betreft maatwerk per concessie.

Vraag 10

Kunt u aangeven hoeveel reizigers per dag een interoperabele reis maken en hoeveel reizigers per dag op een station komen met twee of meer vervoerders?

Antwoord 10

Zie antwoord 9. Gemiddeld wordt 3% van de treinreizen met twee of meer vervoerders gemaakt. Verder is het voor reizigers technisch niet meer mogelijk om op stations met poortjes bij een verkeerde vervoerder uit te checken. De reiziger krijgt bij een vergissing een heldere boodschap op het display van het poortje.

Vraag 11

Kunt u een opsomming geven van welke activiteiten er plaatsvinden en/of hebben plaatsgevonden om ook grensoverschrijdend in- en uitchecken en/of vereenvoudigen van ticketing van grensoverschrijdend spoor en/of busvervoer mogelijk te maken?

Antwoord 11

Anders dan de huidige OV chipkaart werken de toekomstige nieuwe OV betaalwijzen op internationale standaarden waardoor reizigers van buiten Nederland bijvoorbeeld met de bankpas eenvoudiger kunnen reizen en betalen voor het OV in Nederland.

Met de MaaS-pilot in Limburg wordt beproefd of er multimodale, grensoverschrijdende deur-tot-deur vervoersoplossingen geboden kunnen worden. Er wordt in april 2020 een app gelanceerd, die de reisbehoefte van reizigers uit Nederland, Duitsland (Noordrijn-Westfalen) en België moet koppelen aan vervoer aan beide kanten van de grens. Reizigers hebben de keuze uit OV, deelfietsen, deelauto's en taxi, maar ook eigen vervoer kan in de planner worden opgenomen. In de app kan de reis direct worden gepland, geboekt en betaald. Met één app krijgt de reiziger hiermee de mogelijkheid om, in eerste instantie, vanuit Limburg tickets aan te schaffen en toegang te krijgen tot het grensoverschrijdende openbaar vervoer. Na afloop van de tweejarige pilot dient het systeem operationeel te zijn voor het volledige grensoverschrijdende vervoer. De grensoverschrijdende pilot in Limburg is één van de zeven nationale MaaS-pilots die dit jaar worden opgestart.

Vraag 12

Bent u bereid deze vragen te beantwoorden voor het algemeen overleg Spoor, spoorveiligheid en ERTMS op 4 maart 2020?

Antwoord 12

Zie antwoord 5.