

Keolis
t.a.v. mevrouw H. Spierenburg
Qbuzz
t.a.v. de heer M. Langendam
Per mail

Betreft: advies afschaffen wagenverkoop

Utrecht, 24 juni 2024

Geacht mevrouw Spierenburg en heer Langendam,

Wij hebben kennis genomen van het voorstel van Syntus en U-OV de verkoop van vervoersbewijzen in bus en op de tramhaltes te staken, en om het voorverkoopnetwerk (Primera's en supermarkten) drastisch te beperken. Daarbij wordt gerefereerd aan andere concessies waar dit inmiddels is gerealiseerd.

Overwegingen

- U-OV en Syntus verkopen sinds de start van OVPay aanzienlijk minder kaartjes in de voertuigen. De reiziger kan immers met de bankpas inchecken en betaalt dan hetzelfde tarief als bij saldo-tarief (zonder kortingsopties) op de ov-chipkaart. Verder worden geen kaartjes verkocht via de bestaande verkooppunten.
- Wij zien als voordeel voor de (overige) reizigers minder tijdverlies bij de haltes.
- Doordat er bij inchecken met de bankpas niets direct van de rekening wordt afgeschreven (de huidige €4 op de chipkaart) kan iedereen met de bankpas inchecken.
Pas als in de nacht na de reis de reiskosten worden afgeschreven ontstaat er misschien een negatief saldo. Met die pas kan dan de volgende dag niet meer worden ingecheckt. Na aanvulling van het saldo is inchecken na 15 minuten weer mogelijk.
- Het grootste probleem ontstaat voor incidentele reizigers die op het voertuig (met één bankpas) meer dan éénmaal willen inchecken. Elke reiziger moet voortaan zelfstandig inchecken. Daardoor wordt een groepsreis ('ik betaal voor de hele groep') onmogelijk. (Groepen kunnen ook uit meereizende kinderen of andere gezinsleden zonder eigen bankpas bestaan.)
- Wie niet over een eigen bankpas beschikt (of mag beschikken) is aangewezen op een eigen OVPas (nu nog: OV-chipkaart), die apart moet worden aangeschaft.

Aan ROCOV Utrecht nemen deel: U op leeftijd, ROVER, SOLGU, Vidijs Studentenunie, KBO-PCOB, GPPZ, OA en SGLA
Utrechts Fietsoverleg (UFO), Natuur- en Milieufederatie Utrecht, Vervoercie UMC, Diakonessenhuis.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

- Dat OVPay ook creditcards (van o.a. buitenlandse reizigers) accepteert voorkomt problemen voor deze groep.
- Op de nieuwste in- en uitcheckapparatuur van Syntus en U-OV is niet meer zichtbaar bij welke halte men in- of uitcheckt. (Ook bij de 'oude' apparatuur werkte dit niet altijd synchroon met de werkelijkheid, waardoor soms verkeerde bedragen voor de afgelegde reisafstand werden berekend.)
Reizigers willen kunnen controleren of het correcte bedrag wordt verrekend. Of op het bankafschrift (volgende dag!) de juiste reis wordt afgeboekt kan alleen worden geconstateerd als daarop de haltes zijn vermeld waar is in- en uitgecheckt. Is dit (on)mogelijk in verband met de privacywetgeving?

Adviezen

1. Wij adviseren in te zetten op goede voorlichting over het stoppen met de wagenverkoop met name richting die nog kaartjes op de bus kopen. Verder in de voorlichting in te gaan op het kopen van kaartjes via de app.
2. Wij adviseren het voor reizigers inzichtelijk te houden voor welke afgelegde trajecten bedragen van hun bankrekeningen worden afgeschreven.
3. Wij adviseren een uitgebreide voorlichtingscampagne naar het publiek. Er staan immers een aantal veranderingen op de rol:
 - Afschaffing wagenverkoop;
 - Invoering leeftijdskortingen in OVPay;
 - Invoering abonnementen en kortingsopties (o.a. spits/dal) in OVPay;
 - Vervanging 'oude' OV-chipkaart door de OVPas.

Vragen

Als u vragen heeft over ons advies, kunt u contact opnemen met het secretariaat.

Wij verwachten uw schriftelijke reactie uiterlijk vier weken na dagtekening van deze brief.

Met vriendelijke groet,



drs. J. van Leijenhorst
Voorzitter ROCOV Utrecht