# Persbericht

## OV Ombudsman: pilot fietsreservering NS niet in huidige vorm voortzetten

Amersfoort, 17 november 2021 - OV ombudsman adviseert NS geen vervolg te geven aan de pilot fietsreserveren zoals deze afgelopen zomer werd uitgevoerd. NS zou hierin duidelijke keuzes moeten maken: “Als NS wil dat reizigers online een plek reserveren voor hun fiets, moet de reiziger ook de garantie krijgen dat zijn fiets mee mag. Als NS dat niet kan of wil garanderen, moet er geen gevolg komen van de pilot fietsreservering.” Dit schrijft OV Ombudsman in zijn klachtenrapportage over het derde kwartaal van 2021.

OV Ombudsman is van mening dat de pilot fietsreservering van NS in de zomermaanden niet goed heeft gewerkt. Het doel van NS was om het aantal fietsen in de trein te spreiden en zo te zorgen voor minder overlast van fietsen. De aanmeldingsplicht voor de fiets bleek echter niet te betekenen dat reizigers gegarandeerd een plek hadden voor hun fiets. Bovendien klaagden veel reizigers over de administratieve rompslomp en inflexibiliteit van het systeem. “Als je de trein waarvoor je had gereserveerd toch niet kunt nemen, bijvoorbeeld vanwege een gemiste aansluiting, moet je een nieuwe reservering maken. Reizigers die een dag gaan fietsen weten bovendien van tevoren niet altijd hoe laat ze terug willen reizen”.

OV Ombudsman besteedt verder in de kwartaalrapportage aandacht aan Zeeland Voordeel, het nieuwe busabonnement dat Connexxion op 2 mei 2021 in Zeeland heeft geïntroduceerd. Bij dit abonnement krijgt de reiziger een hogere korting naarmate er meer gereisd wordt. Volgens Connexxion is dit abonnement een uitkomst voor frequente reizigers, maar OV Ombudsman ontving meerdere klachten van ouders van schoolgaande kinderen die nu 36% tot 40% meer moeten betalen. OV Ombudsman vindt dat de vervoerder wat aan deze forse prijsverhoging voor frequente reizigers zou moeten doen. “Daarom roepen wij vervoerder Connexxion en provincie Zeeland op om nu al na te denken over een financiële compensatie voor de gedupeerden van dit nieuwe abonnement.”

OV Ombudsman is de onafhankelijke bemiddelaar bij klachten over het openbaar vervoer. OV Ombudsman bemiddelt voor reizigers en doet algemene aanbevelingen aan OV-bedrijven en concessieverleners (overheden) voor verbetering van het openbaar vervoer.

## Noot voor de redactie

De volledige kwartaalrapportage van OV Ombudsman over de periode juli tot en met september 2021 is te vinden op https://www.ovombudsman.nl/Informatie/Rapportages/

Nadere informatie bij OV Ombudsman, Wilma de Jong, telefoonnummer 033-4220455