

‘Openbaar vervoer veel te snel met boetes bij incheck-problemen’

Amersfoort, 3 november 2015

Openbaarvervoerbedrijven moeten hun boetebeleid ingrijpend wijzigen, zegt het OV loket. Reizigers die bij een verkeerde vervoerder inchecken, per ongeluk uit- in plaats van inchecken of een kaartje uit de automaat kopen en niet inchecken, krijgen nu in veel gevallen een boete, ook al is voor de reis wel degelijk betaald. Het OV loket vindt het rigide dat goedwillende reizigers als ‘zwartrijders’ behandeld worden.

“Reizigers als deze mogen niet als zwartrijders worden behandeld als ze vergeten in te checken of verkeerd inchecken. Zij hebben er namelijk geen enkel belang bij om niet in te checken. Ze hebben al voor hun reis betaald. Zeker als ook nog de juiste reisdatum op het kaartje staat, verwachten wij van vervoerders een coulantere houding. Dat zal het draagvlak voor de OV-chipkaart ook ten goede komen.”

Dit schrijft het OV loket, de onafhankelijke ombudsman voor beter openbaar vervoer, in zijn rapportage over het derde kwartaal van 2015. De ombudsman behandelt klachten van reizigers die er niet uitkomen met vervoerders.

De laatste maanden komen veel klachten binnen over het boetebeleid. Dat raakt abonnementhouders, die dus al voor hun reis hebben betaald, maar de administratieve handeling van het inchecken vergeten uit te voeren (of niet kunnen uitvoeren). Het raakt echter ook incidentele gebruikers van het openbaar vervoer, met name mensen die op het station een eenmalige vervoersbewijs aanschaffen bij de automaat. “Het is voor deze groep niet altijd duidelijk dat ze naast het kopen van een kaartje ook nog moeten inchecken.”

Er zijn ook andere situaties waarin het uitdelen van boetes onredelijk is, zo meent de ombudsman. “Nederland heeft meerdere treinstations waar verschillende vervoerders rijden, bijvoorbeeld Amsterdam Amstel (NS en GVB), Amersfoort. Incidentele reizigers zijn hiervan soms niet van op de hoogte. Ze reizen een bepaald traject zonder zich te realiseren welke vervoerder hier rijdt. Logisch dat je dan ook niet weet dat er in- en uitcheckpaaltjes van meerdere vervoerders staan op stations.” Check je echter in bij de ‘verkeerde’ vervoerder, dan krijg je vaak een boete van de andere.

Noot voor de media/niet voor publicatie

De rapportage van het OV loket over de maanden juli, augustus en september 2015 is te lezen op www.ovloket.nl. Meer informatie bij: Dorathé Hoentjen 0334220455 of 0626885736.