

Arriva Limburg
T.a.v. de heer Michiel Cusell
Postbus 626
8440 AP Heerenveen

Betreft: Vragen over voorstel OV-pay
Ons kenmerk: ROL 01-24
Plaats en datum: Maastricht, 28-05-2024

Beste heer Cusell,

Met deze brief reageert het Reizigersoverleg Limburg (ROL) op uw voorstel rond de invoering van de nieuwe OV-pay producten. Het ROL is hierover positief, maar heeft nog de nodige vragen.

- Een zorgpunt blijft hoe de reizigers worden geïnformeerd over het invoeren van OV-pay en de producten, dit speelt ook bij reizigers uit België en Duitsland.
- Een belangrijk punt is het vervallen van de sterabonnementen en hoe de reiziger wordt geïnformeerd over een vervangend product.
- De huidige Dal Dagkaart van Arriva is 8,60 euro en wordt aanmerkelijk duurder, namelijk 15 euro. Hiermee kan zowel met de Arriva-bus en -trein in heel Limburg worden gereisd, voor de busreiziger is dit een stuk duurder.
- De datum van invoering van OV-pay kan per vervoersregio verschillend zijn. Kan dit voor Limburgse reizigers problemen opleveren in de rest van Nederland? Speelt dit mogelijk ook bij lijn 83, waarop Arriva- en Breng-bussen rijden?
- Blijft het mogelijk de anonieme OV-pay pas op te laden in de bus? Als dit niet zo is wordt het voor deze reizigers een stuk ingewikkelder.
- Wat is de stand van zaken bij het koppelen van abonnementen met een afgekocht reisrecht bij bankkaarten?
- Hoe wordt het gedeelte van de tijd dat de OV-chipkaart niet meer gebruikt kan worden vergoed?
- Bij Duitse bankkaarten schijn je soms transactiekosten te moeten betalen. Dit kan per bank verschillen en dat geldt ook voor het aantal transacties, waarna je kosten moet betalen. Dit kan ook weer agressie opleveren.
- Hoe kunnen Belgen en Duitsers een OV-pay kaart aanschaffen?
- Hoe komen de declaratieoverzichten tot stand bij het gebruik van bankkaarten? Kan men in het declaratieoverzicht zien hoe laat de reiziger heeft in- en uitgecheckt en wat de vertrek- en de aankomstlocatie is?
- Als men reist met de NS-trein in de spits en vervolgens overstapt in de daluren in een Arriva-trein wordt dan een gedeelte van de reis volgens het spitstarief gereisd

en een gedeelte gereisd met het daltarief of wordt de hele reis op basis van het spitstarief gereisd?

- Hoe gaat Arriva om met reizigers zonder bankkaart en OV-pay en de mogelijke agressie?
- Vooral informatie aan digibeten en/of mensen met een geestelijke beperking verdient aandacht. Een van de vragen is hoe komt een digibeet en iemand met een geestelijke beperking aan een OV-pay kaart?
- Hoewel dit geen onderdeel is van de adviesaanvraag willen we toch al reageren op de mogelijke verhoging van de kilometertarieven. Deze tarieven in Limburg horen tot de hoogste van Nederland. Het ROL is tegen deze verhoging.
- Er wordt door Arriva gedacht het kilometertarief voor de trein en bus te verhogen met 2 cent omdat Arriva verwacht door OV-pay minder inkomsten zijn. Wij vragen uiteraard aan Arriva om het verzoek van deze tariefverhoging te onderbouwen. Speelt de tariefverhoging ook in andere vervoersregio's?
- Organiseert Arriva in de provincie Limburg voorlichtingscampagnes rond de introductie van het nieuwe reisproduct OV-pay?

Met vriendelijke groet,

Harry Schouten
Voorzitter Reizigersoverleg Limburg