

A goordijk 4, 7275 ca gelselaar

M 06-29 43 79 20

E waddenveren@rocofryslan.nl

Aan de directeur van Wagenborg Passagiersdiensten B.V.
De heer G. van Langen
Postbus 70
9163 ZM Nes/Ameland

Plaats en datum: Leeuwarden, 21 juni 2018

Onderwerp: Reactie op vervoerplan 2019

Ons kenmerk: CWO 02-18

Beste heer Van Langen,

Met deze brief reageert het consumentenplatform Waddenveren Oost op het vervoerplan 2019 van WPD. Voor het CWO zijn de belangrijke thema's in dit vervoerplan, de dienstregeling, de tarieven, de btw, de informatievoorziening en de nieuwe sneldienst. In het overleg dat het CWO met u had op 9 maart hebt u al aangegeven dat het vervoerplan 2019 geen grote veranderingen zal hebben ten opzichte van 2018.

Dienstregeling

De dienstregeling 2019 van de reguliere veerdienst wijkt niet af van de dienstregeling 2018. Over de dienstregeling 2018 en de integratie van de sneldienst heeft het CWO al eerder dit jaar een positief advies uitgebracht. Van de dienstregeling van de sneldienst komt in oktober 2018 nog een evaluatie.

Tarieven

De tariefverhoging per 2019 is nog niet in het vervoerplan opgenomen. De indexering is nog niet bekend. Het CWO kan hierop nog niet reageren. Ook de hoogte van de indexering van de toeristenbelasting volgt pas later.

Btw

Per 1 januari 2019 zal het lage Btw-tarief van toepassing zijn op het personenvervoer. De hoogte van dit Btw-tarief gaat waarschijnlijk van 6% naar 9%. Daardoor wordt voor de reizigers een overtocht in 2019 fors duurder. Het CWO kan de effecten op de reizigersaantallen niet goed inschatten. Mogelijk treedt hierdoor vraaguitval op. Of, en op welke wijze deze vraaguitval gecompenseerd gaat worden is bij het CWO nog niet bekend.

Informatievoorziening

WPD heeft een nieuw informatiesysteem in gebruik genomen, Pubtrans. Op monitoren in de vertrekterminals zijn de actuele vertrektijden en vertragingen zichtbaar van alle diensten. Reizigers kunnen op basis van deze informatie besluiten om bijvoorbeeld een sneldienst te nemen in plaats van de veerboot. Dit systeem is in 2018 al in gebruik genomen. Het CWO is positief over dit initiatief en evalueert graag met u de eerste ervaringen.

Sneldienst

Voor het gebruik van de sneldienst moeten reizigers online een reservering doen. Wat hierbij ontbreekt is de mogelijkheid om de gemaakte reservering te wijzigen of te annuleren. Frequente reizigers hebben de behoefte om in een bepaalde periode alvast een aantal overtochten met de sneldienst vast te leggen, om zo verzekerd te zijn van een plaats. Reizigers willen daarbij weten wat de voorwaarden en mogelijkheden zijn om een reservering te wijzigen of te annuleren. Het CWO adviseert u daarom bij de onlinereservering van de sneldienst de mogelijkheid voor wijzigen/annuleren toe te voegen, waarbij dezelfde termijnen worden aangehouden als bij de autoreservering.

Klachtenprocedure en Geschillencommissie

WPD hanteert een klachtenprocedure waarbij reizigers hun klacht kunnen indienen door het invullen van een klachtenkaart. Wat ongewis blijft bij deze procedure is wat de reiziger voor beroepsmogelijkheden heeft indien de reiziger niet tevreden is met de afhandeling van de klacht.

Het PvE schrijft voor dat WPD naast een eigen service- en klachtennummer ook het adres en telefoonnummer van de Landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer ter beschikking moet stellen aan de reizigers. De aansluiting van WPD bij de Landelijke Geschillen Commissie OV lijkt nog steeds niet te zijn geregeld.

Samenvattend, het CWO adviseert overwegend positief op het vervoerplan 2019, met inachtneming van de bovengenoemde punten. Op de nog openstaande punten, zoals de indexering komt het CWO mogelijk nog terug.

Met vriendelijke groet, namens de leden van het Consumentenplatform Waddenveren Oost,



Ton Ettema, voorzitter