



## Maatschappij Voor Beter OV

# PEILING

Amsterdam, 9 september 2012

### Vraagstelling:

Peiling Voor Beter OV: Steunt u de komende periode afschaffing van artikel BW 8:108, dat de reiziger het recht op schadevergoeding ontzegt?

Het artikel 8:108 uit het Burgerlijk Wetboek is berucht onder reizigers. Dit artikel ontnemt OV-passagiers het recht op vergoeding van gevolgschade wanneer de vervoerder de reiziger niet volgens de dienstregeling vervoert. De OV-reiziger is de enige consument in Nederland die zijn leverancier van een dienst of product niet aansprakelijk kan stellen voor de gevolgen van gebreken aan die dienst of dat product. De OV-reiziger wordt daarmee feitelijk gedegradeerd tot een tweederangs consument. Dat moet dus anders.

Een loodgieter die een badkuip niet goed heeft aangesloten, dient ook de schade aan de kromgetrokken parketvloer te vergoeden. Het restaurant waar de ober een bord soep over de dure jurk van de klant laat vallen, dient de stomerijkosten te betalen. Enzovoort. Maar de OV-reiziger heeft op dit soort vergoedingen geen recht, ook niet wanneer een vertraging rechtstreeks aan de vervoerder te wijten valt. Gemiste theatervoorstellingen, gemaakte verblijfskosten, kosten van vervangend vervoer en dat soort zaken dienen -naast teruggeven van de betaalde reissom- gewoon te worden vergoed, als het aan Voor Beter OV ligt.

Uiteraard moet misbruik door passagiers worden voorkomen. De reiziger, bij voorbeeld, die een afspraak met een belangrijke opdrachtgever plant met nul minuten speling, dient bij een geringe vertraging de vervoerder niet aansprakelijk te kunnen stellen voor het mislopen van een deal. En ook bij werkelijk extreme weersomstandigheden kunnen consumenten niet verwachten dat het OV stipt rijdt. Maar thans maken vervoerders op grote schaal misbruik van artikel 8:108, met name wanneer het mislukken van een reis rechtstreeks aan de vervoerder te wijten valt, zoals bij rituitval door onvoldoende rijvaardig materieel of fouten in de personeelsplanning.

Daarom dient artikel 8:108 in zijn huidige vorm te verdwijnen. Een nieuw artikel zou vervoerders slechts dienen te vrijwaren van vergoeding van gevolgschade indien er werkelijk sprake is van overmacht.

Daarom aan u de vraag: zal uw partij een initiatief nemen of ondersteunen om het huidige artikel 8:108 uit het Burgerlijk Wetboek te verwijderen, en te vervangen door een artikel dat de OV-reiziger qua vergoeding van gevolgschade niet langer behandelt als een tweederangs consument?

Voor Beter OV zal de resultaten volgende week publiceren.

Letterlijke weergave binnengekomen reacties:

**CDA:**

Nee, het CDA gaat zich niet inzetten voor aanpassing van het BW op dit punt om de volgende redenen: ten eerste kent een vervoerder zoals de NS al een regeling om geld terug te krijgen bij vertraging. Vertragingsschade wordt vergoed dus het is niet noodzakelijk om het BW daarvoor aan te passen. Ten tweede is het met name lastig in het streek- en stadsvervoer om vertragingen vast te stellen, dus bewijsvoering is lastig. Ten derde is het vergoeden van vervolgschade voor het CDA een brug te ver, omdat het mede de verantwoordelijkheid van de reiziger zelf is om op tijd van huis te vertrekken indien hij/zij een belangrijke afspraak heeft of naar het theater gaat. Ten vierde kan vertraging- of gevolgschade van het vaststaan in de file ook niet verhaald worden op Rijkswaterstaat of de provincie bij bijvoorbeeld een spoedreparatie aan de weg. Ten slotte kennen ons omringende landen ook geen regeling voor vergoeding van vervolgschade.

**SP:**

Wij willen nog eens graag rustig nadenken over dit artikel. Maar het is dus niet zo dat we een spoedige herziening willen. Dit is een ingewikkelde kwestie waar zeker over nagedacht moet worden en waar er wellicht ook verbetering mogelijk is, maar de SP wil ook Amerikaanse claimtoestanden voorkomen.

**PVV:**

Allereerst het volgende. Uiteraard vinden wij dat de reiziger gecompenseerd moet worden door de vervoerder als deze voor grote vertraging zorgt. De PVV heeft zich ontzettend gestoord op de wijze waarop de NS zijn reizigers compenseerde tijdens de zeer gebrekkige winterdienstregeling.

Eerst wilde de NS hun vaste reizigers voor de gebrekkige dienstregeling compenseren doormiddel van een gratis lunch of extra korting voor het reizen buiten de spits. Een leuk gebaar voor de bühne, maar de meeste van deze vaste groep reizigers is rond het middaguur gewoon aan het werk en kon dus helemaal geen gebruik maken van deze compensatie. Vervolgens bleek dat indien de NS voor een langere periode met een uitgekledede dienstregeling zou werken, wat de afgelopen winters het geval is geweest, de "geld terug bij vertraging regeling" van de NS hier ook op werd aangepast.

Ik heb daar eind 2011 tijdens debatten mijn ongenoegen over geuit en er een motie over ingediend (zie bijlage). Nadat ik deze motie had ingediend kreeg ik van de Minister en NS een toezegging waarin ze aangaven tijdens aangepaste dienstregelingen voortaan te compenseren op basis van de reguliere dienstregeling. Dat is wel zo eerlijk omdat voor veel mensen een uitgekledede dienstregeling terecht ervaren wordt als een vertraging. Ik zal NS en de Minister er aan houden dit zo te gaan doen.

Het is mij niet bekend dat vervoerders zich op grote schaal op het door u genoemde artikel uit het burgerlijk wetboek beroepen. De NS en ook andere vervoerders hebben immers een compensatieregeling. Wij blijven de manier van compensatie goed in de gaten houden. Als dit artikel uit het burgerlijk wetboek in de praktijk een belemmering vormt voor de compensatie dan zullen wij daar tijdens de debatten zeker een punt van maken. De PVV is namelijk van mening dat OV reizigers een passende compensatie verdienen als vervoerders voor grote vertraging zorgen.

**VVD:**

De treinreiziger is voor de VVD erg belangrijk. Niet voor niets is de VVD de laatste jaren kritisch op het functioneren van onze spoorwegen. Een tijdelijke commissie heeft aangetoond dat de aansturing in de spoorsector zeker verbeteringen behoeft. Na de verkiezingen zal de Tweede Kamer over dit rapport debatteren. Daarbij staat wat de VVD betreft altijd de reiziger centraal. Wij zullen in de debatten die komen alle onderwerpen

meenemen die van invloed zijn op het functioneren van ons spoorstelsel. Daarbij zal allert ook wetgeving horen en mogelijk ook artikel 8:108 uit het Burgerlijk Wetboek. De afweging of artikel 8:108 BW al dan niet moet blijven bestaan maakt de VVD dan. Voornamelijk ziet de VVD geen reden het artikel te wijzigen.

#### **PvdA:**

Het klopt dat de NS een monopoliepositie heeft op het hoofdspoorstelsel en dat de reiziger daardoor afhankelijk is van de dienstverlening van de NS. Gelukkig stijgen jaar op jaar de punctualiteitscijfers van de NS gestaag maar dat is geen reden tot tevredenheid. Helaas gaat het regelmatig mis of loopt het spoor zelfs totaal vast. Dat moet beter.

En soms komt de NS in dergelijke gevallen te makkelijk weg en is de reiziger de dupe. De PvdA staat dan ook open voor aanscherping van de rechten van passagiers en wil daarover graag in gesprek met de reizigersorganisaties en de spoorsector.

Maar bij het voorstel van de Maatschappij voor Beter OV plaatst de PvdA ook enkele kanttekeningen. Zoals de Maatschappij voor Beter OV in haar toelichting al aangeeft ligt misbruik op de loer en is het lastig om een grens te bepalen. Wanneer valt de NS iets te verwijten en wanneer de reiziger zelf? Wanneer is een overstap te krap gepland? En wat is overmacht precies? Als we de weg op gaan accepteren we ook een file door een gekantelde vrachtwagen, een gemist concert valt dan ook nergens op te verhalen. We moeten blijven werken aan beter mobiliteit maar alle risico's volledig uitsluiten is onmogelijk Het gevaar van dit voorstel is juridisering en dat is volgens de PvdA een glibberig pad. Het is goed dat de NS reizigers centraal stelt maar het openbaar vervoer is en blijft een publieke dienst en geen gewoon bedrijf. En in andere publieke diensten zoals in de zorg zijn we -terecht- ook huiverig voor teveel claimgedrag.

De PvdA zoekt de oplossing meer in de richting van het aanscherpen van de normen voor de NS. Zo vindt de PvdA het belangrijk dat er energie wordt gestoken in strengere regels voor reizigerspunctualiteit en dat er conform de aanbevelingen van de commissie Kuiken zicht komt op trajecten waar de meeste vertraging voorkomt. Dan kan de NS gericht aangesproken worden en desnoods gedwongen om problemen aan te pakken. Daar zijn alle reizigers bij gebaat.

Kortom, aanscherping moet. De reiziger moet nog centraler komen te staan voor de NS (en andere vervoersbedrijven). De PvdA zoekt graag mee naar de beste manier om dat te bereiken. Als NS ondermaats presteert moet ook directie worden vervangen, maar tarievenstijgingen zijn dan inderdaad ook niet op zijn plaats.

#### **D66:**

Wij ergeren ons ook aan treinen die uitvallen. Zeker als het niet goed uitkomt, bijvoorbeeld wanneer je naar een concert gaat of een sollicitatiegesprek hebt.

Maar om alle vervolgschade te vergoeden kost veel geld. Dat geld steekt D66 liever in kwalitatief goed en toegankelijk OV. Dan vallen er ook minder treinen uit.

Overigens is het zo dat wanneer je in de file op de snelweg staat, je Rijkswaterstaat ook niet aansprakelijk kan stellen voor de schade door de opgelopen vertraging.

#### **ChristenUnie:**

De ChristenUnie wil dat de reiziger in het openbaar vervoer met hoofdletter R wordt geschreven. Dat betekent dat de reiziger er vanuit moet kunnen gaan dat het OV rijdt zoals in de dienstregeling is beloofd. Kleine vertragingen zijn niet te voorkomen dus voor belangrijke afspraken is het altijd verstandig wat extra tijd in te bouwen, net zoals automobilisten rekening houden met de kans op files en de tijd om een parkeerplaats te vinden. Maar als de OV-reiziger buiten zijn schuld te maken krijgt met een grote vertraging dan moet vervolgschade zoals het missen van een examen, vliegreis of sollicitatiegesprek ook kunnen worden vergoed. Dit moet wel goed worden afgebakend door een minimum lengte van de vertraging, en een maximum bedrag dat kan worden vergoed. Van de reiziger mag worden verwacht dat hij het nodige heeft gedaan om de vervolgschade te beperken bijvoorbeeld door de school te bellen of alternatief vervoer te zoeken. Ook moet worden

meegewogen of de vervoerder op zijn beurt in rede alles heeft gedaan om de vertraging te beperken. Bij overmacht moet de vervoerder gevrijwaard blijven van vergoeding van de vervolgschade.

De ChristenUnie denkt dat een dergelijke regeling voor vergoeding van vervolgschade alleen zou kunnen gelden voor openbaar vervoer dat gebruik maakt van eigen infrastructuur (trein, tram en metro) omdat die slechts beperkt te maken hebben met ander verkeer. In dat geval liggen de meeste oorzaken van vertraging bij de vervoerder en/of de infrabeheerder. Bij busvervoer is het lastiger te bewijzen dat de vervoerder verwijtbaar schuldig is aan de vertraging en de gevolgschade zou moeten vergoeden.

Overigens kan ook bij de huidige regeling "geld-terug-bij-vertraging" de reiziger meer met hoofdletter R worden geschreven. Momenteel kunnen treinreizigers (een deel van) de ritprijs terugkrijgen als er sprake is van een vertraging van 30 minuten of meer. Het terugvragen van de ritprijs moet makkelijker worden en vervoerders zouden met één regeling moeten komen die geldt voor het hele openbaar vervoer dus ook als door een vertraagde trein een aansluitende bus wordt gemist of een trein van een andere vervoerder dan NS. Nu de OV-chipkaart is ingevoerd moet een dergelijke regeling te realiseren zijn.