

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

178

Vragen van de leden **Aukje de Vries** en **Ziengs** (beiden VVD) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht «De Koegelwieck fan Doeksen alwer oan de kant fanwegen technyske problemen»* (ingezonden 1 september 2020).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Veldhoven-Van der Meer** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 24 september 2020). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 66.

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «De Koegelwieck fan Doeksen alwer oan de kant fanwegen technyske problemen»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Kunt u een overzicht geven van alle (technische) storingen en de daaraan ten grondslag liggende oorzaken, die ervoor hebben gezorgd dat er overtochten zijn komen te vervallen op de trajecten Harlingen – Vlieland en Harlingen – Terschelling (dus niet die het gevolg zijn van slechte weersomstandigheden)? Hoe kon het dat de sneldienst bij herhaling is uitgevallen?

Antwoord 2

In de bijlage² zijn door de Terschellinger Stoomboot Maatschappij (TSM) per schip alle (technische) storingen, de daaraan ten grondslag liggende oorzaken en het aantal uitgevallen retourafvaarten in de periode 1 januari 2020 tot en met 31 augustus 2020 weergegeven. Vanaf 3 september ligt het ms Koegelwieck voor de kant, maar worden de geplande afvaarten op vrijdag en zondag overgenomen door het ms Tiger.

De geregelde uitval van het ms Koegelwieck werd volgens TSM veroorzaakt door terugkerende problemen met de hoofdmotoren. In de winter van 2019 zijn de hoofdmotoren conform gepland regulier onderhoud geheel gereviseerd. Sindsdien kampt het ms Koegelwieck met te hoge uitlaatgassentemperaturen. Begin juli leken de technische problemen met het ms Koegelwieck te

¹ Omrop Fryslân d.d. 27 augustus 2020

² Raadpleegbaar via tweedekamer.nl

zijn opgelost. Echter, na een aantal vaardagen keerden de problemen terug. Sinds 3 september ligt het schip aan de kant. Ook de afgelopen weken is een hele reeks tests en onderzoeken uitgevoerd door specialisten. Helaas heeft TSM moeten concluderen, dat de problemen met de motoren dusdanig ernstig zijn, dat niet verwacht wordt dat het schip met deze (geheel gereviseerde) motoren de dienst kan hervatten.

Naast her-motorisering van het schip oriënteert TSM zich vanaf nu ook op tijdelijke vervanging van het schip om de continuïteit van de sneldienst te borgen. De diverse opties en scenario's worden nu onderzocht. De rederij zal externe partijen hierover de komende tijd informeren.

Dit heeft volgens TSM nagenoeg geen gevolgen voor de dienstregeling, omdat het ms Koegelwieck in deze periode alleen rond de weekenden als sneldienst naar Vlieland wordt ingezet. In de periode dat het ms Koegelwieck niet kan varen, voert het ms Tiger, de andere snelboot, deze afvaarten naar Vlieland uit. Als gevolg hiervan zullen de afvaarttijden van de sneldienst, die het ms Tiger uitvoert, naar en van Terschelling iets wijzigen. Voor zover de inzet van een extra schip rond de weekenden noodzakelijk is, zal het ms Tiger ook hiervoor ingezet worden.

Vraag 3 en 4

Wat zijn de gevolgen daarvan geweest voor de eilanders en toeristen? Is dit ook te kwantificeren?

In hoeverre bent u bekend met de klachten, zoals de schoolgaande jeugd die op zodanige rare tijden moet reizen om überhaupt nog een dag bij hun ouders te kunnen zijn? En zoals toeristen die zonder enig overleg omgeboekt worden naar andere tijdstippen, zodat hun lange weekend praktisch wordt gehalveerd?

Antwoord 3 en 4

Laat ik voorop stellen dat ik het natuurlijk erg vervelend vind voor alle reizigers, in het bijzonder de eilandbewoners die voor het gebruik van voorzieningen en onderwijs afhankelijk zijn van de veerdienst, dat het ms Koegelwieck door technische tegenslagen ondanks de verschillende reparaties nog niet naar behoren functioneert. De rederij doet er momenteel alles aan om het probleem zo snel mogelijk te verhelpen en de gevolgen voor de reizigers tot een minimum te beperken.

Bij uitval van het ms Koegelwieck zijn reizigers door TSM omgeboekt naar de reguliere veerdienst. Waar mogelijk zijn vervangende sneldienstafvaarten met het ms Tiger ingezet. Ook zijn reizigers omgeboekt op door TSM ingehuurd schepen die gedurende een aantal maanden nodig waren om de door de Corona maatregelen gereduceerde capaciteit op te vangen. Dit heeft er toe geleid dat alle reizigers nog steeds op dezelfde dag de overtocht hebben kunnen maken. Wel heeft dit voor sommige reizigers tot een langere reistijd geleid. TSM heeft mij verzekerd dat reizigers direct worden geïnformeerd over een eventuele omboeking en dat getroffen reizigers het prijsverschil tussen de sneldienst en de gewone veerdienst terug krijgen en tevens zonder extra kosten de boeking kunnen wijzigen of annuleren.

Uitval van het ms Koegelwieck heeft nagenoeg geen consequenties gehad voor schoolgaande jeugd. Schoolgaande jeugd van Vlieland maken vooral gebruik van de afvaart met het ms Vlieland. Dit vanwege de vaartijden van het ms Vlieland die beter aansluiten op het schoolrooster. Voor schoolgaande jeugd van Terschelling heeft de uitval van het ms Koegelwieck geen effect. In enkele gevallen heeft het spijtig genoeg betekend dat toeristen minder tijd op Terschelling of Vlieland hebben kunnen doorbrengen of noodgedwongen iets langer moesten blijven.

Vraag 5

Welke afspraken zijn gemaakt over het omgaan met technische problemen, het voorkomen of oplossen ervan en het communiceren erover met betrokkenen? Welke afspraken liggen daarover in de concessie vast voor dit soort situaties? Welke regelingen hebben de vervoerders voor dit soort situaties, waarbij reizigers overlast en ongemak ondervinden? Welke regelingen voor reizigers zijn er bij andere aanbieders van openbaar vervoer, zoals NS, als het gaat om dit soort situaties?

Antwoord 5

In het Programma van Eisen, dat onderdeel uitmaakt van de concessie, zijn voorschriften opgenomen ten aanzien van onder andere:

- het te leveren voorzieningenniveau, zoals aantal afvaarten en de dienstregeling;
- de kwaliteit van uitvoering, zoals de punctualiteit, verstoringen, vertragingen en uitval van schepen;
- de kwaliteit(seisen) van de schepen, zoals staat van onderhoud en toegankelijkheid;
- reisinformatie, waarin is vastgelegd dat bij bijvoorbeeld verstoringen actuele informatie meteen met reizigers wordt gecommuniceerd.

Voor het vervoer van passagiers van/naar de Waddeneilanden geldt de EU verordening betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen³ en de algemene voorwaarden van de rederijen. In de EU-verordening is onder andere opgenomen dat indien een vervoerder redelijkerwijs verwacht dat een passagiersdienst zal worden geannuleerd of bij het vertrek uit een haventerminal meer dan 90 minuten vertraging zal oplopen, wordt de passagiers de keuze geboden tussen:

- a) vervoer langs een andere route naar de eindbestemming, onder vergelijkbare voorwaarden, zoals bedoeld in de vervoersovereenkomst, bij de eerste gelegenheid en zonder extra kosten;
- b) terugbetaling van de prijs van het vervoerbewijs en, eventueel, een gratis terugreis naar het eerste vertrekpunt, zoals bedoeld in de vervoersovereenkomst, bij de eerste gelegenheid.

Indien een passagiersdienst bij het vertrek uit een haven meer dan 90 minuten vertraging oploopt, hebben de passagiers recht op dergelijk vervoer langs een andere route of dergelijke terugbetaling van het vervoerbewijs door de vervoerder.

In de algemene voorwaarden van de rederijen zijn onder andere bepalingen opgenomen in geval sprake is van vertragingen of annuleringen. Bij uitval van een veerdienst of een sneldienst van/naar de Friese Waddeneilanden is het de regel dat reizigers omgeboekt worden naar het vroegst mogelijke moment waarop de reis voortgezet kan worden. Reizigers hebben vervolgens de keuze om hun boeking te wijzigen of te annuleren. Als reizigers omgeboekt worden van een sneldienst naar de gewone veerdienst dan krijgen zij het prijsverschil geretourneerd. Bij een omboeking van veerdienst naar sneldienst hoeven ze niet bij te betalen. Voor het feit dat de reis langer kan duren, doordat een boot op een later moment genomen moet worden of doordat de reis bij omboeking van de sneldienst naar de gewone veerdienst langer duurt, vindt geen aanvullende compensatie plaats.

Ook voor het vervoer van passagiers per trein, autobus en touringcar bus zijn passagiersrechten geregeld via Europese verordeningen⁴. Voor reizigers in het treinverkeer geldt onder andere dat onder voorwaarden bij vertragingen van meer dan 60 minuten per rit financiële compensatie plaatsvindt. NS hanteert als grens voor financiële compensatie voor het binnenlandse verkeer minimaal 30 minuten vertraging. Voor het internationale verkeer hanteert NS minimaal 60 minuten vertraging. Voor autobus- en touringcarpassagiers geldt dat onder voorwaarden bij vertragingen van meer dan 120 minuten financiële compensatie plaats vindt. Het is aan de concessieverleners en vervoerders hoe invulling wordt gegeven aan de Europese verordeningen. Het kan daardoor zijn dat er verschillen bestaan tussen de vervoerders onderling.

Vraag 6

Deelt u de mening dat continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstregeling en goede communicatie en overleg met betrokkenen van cruciaal belang is, aangezien de veerboot praktisch de enige verbinding met de vaste wal is en er dus een grote afhankelijkheid is, zowel voor de bewoners als de economie? Zo nee, waarom niet? Zo ja, welke rol ziet u voor de concessieverlener op dit punt?

³ EU-verordening Nr.1177/2010

⁴ Treinverkeer EU-Verordening nr. 1371/2007 en Auto- en touringcarbus EU-Verordening 181/2011

Antwoord 6

De continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstregeling en goede communicatie en overleg met betrokken zijn van cruciaal belang voor de verbinding van de veerboot. Om die reden zijn in de concessie en het daarin opgenomen Programma van Eisen voorschriften opgenomen waar de concessiehouder zich aan dient te houden. Als concessieverlener monitor ik de naleving en treed ik richting de concessiehouder op als dat nodig mocht zijn.

Vraag 7

Kunt u aangeven welk overleg er heeft plaats gevonden tussen de rederij en de gemeente? En tussen de rederij en de raad van advies, die is ingesteld om inspraak van eilanders op veerdienstgerelateerde zaken te versterken en te borgen? Wat is daar besproken c.q. afgesproken?

Antwoord 7

De situatie met het ms Koegelwieck is door de rederij besproken met gemeenten en andere belanghebbenden, waaronder leden van de Raden van Advies⁵, in het wekelijkse overleg dat kort na het uitbreken van het corona virus is ingericht. Op 23 juli en 19 augustus zijn de gemeenten en Raden van Advies van beide eilanden middels een brief geïnformeerd over de stand van zaken rondom het ms Koegelwieck.

Over uitval van een schip worden passagiers en andere belanghebbenden door middel van een calamiteitenmail meteen op de hoogte gebracht.

Vraag 8

Bent u bereid om als concessieverlener hierover in overleg te gaan met de rederij, de gemeente, de bewoners en de ondernemers en de Kamer hierover zo snel mogelijk na het overleg een terugkoppeling te geven? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 8

Zoals bij het antwoord op vraag 7 is aangegeven, vindt op dit moment geregeld overleg plaats tussen alle betrokken partijen over de problematiek en de oplossing daarvan. De rederij spant zich daartoe tot het uiterste in. Ook om de gevolgen van de uitval van het ms Koegelwieck voor alle reizigers, eilandbewoners en toeristen, tot een minimum te beperken. In het periodieke overleg dat ik voer met de rederij ben ik uiteraard bereid de problematiek te agenderen om een spoedige oplossing te bevorderen.

⁵ De Raden van Advies hebben als doel de inspraak van eilanders (bewoners en ondernemers) op veerdienst gerelateerde zaken te versterken en te borgen.