

MAAS-WAARDIGE BESTEKSEISEN VERSIE 4.1 (INGANGSDATUM 1-7-2024)

Datum 19/09/2023

1. De Concessiehouder werkt mee aan de verkoop en betaling via Derden, zoals MaaS-dienstverleners, waarbij de Concessiehouder bij deze Derden ten hoogste de prijs in rekening brengt die Reizigers betalen wanneer zij de betreffende reis bij de Concessiehouder aanschaffen¹. De concessiehouder maakt daarbij geen ongeoorloofd onderscheid tussen Derden. Om de prijs voor de betreffende reis te bepalen kan de Concessieverlener een Reselltarief vaststellen. In dat geval berekent de Concessieverlener het Reselltarief (of de reselltarieven), waarbij de Concessieverlener in overleg met de Concessiehouder de variabelen vaststelt².
2. De Concessiehouder accepteert als vervoersbewijs van Derden, zoals MaaS-dienstverleners, alle token- en gerelateerde betaalvormen zoals de Concessiehouder die zelf ook accepteert. Daarmee is de acceptatie van vervoerbewijzen non-discriminatoir. Ook in de toepassing van de acceptatievoorwaarden maakt de Concessiehouder geen onderscheid tussen token- en betaalvormen van Derden. De Concessiehouder biedt, waar nodig, met goedkeuring van de Concessieverlener een klantvriendelijke workaroudoplossing aan totdat zijn OV-betaalapparatuur, waaronder Toegangspoorten en Kaartlezers, compatibel zijn met deze Vervoerbewijzen.
3. De Concessiehouder biedt tegen een aansluittarief van ten hoogste €2.000,- per jaar voor alle concessies van deze OV-vervoerder een API om gegevens uit te wisselen die de verkoop en betaling door Derden, zoals MaaS-dienstverleners, mogelijk maken. Daarbij geldt dat de datauitwisseling is gebaseerd op een open standaard, die publiekelijk beschikbaar is. Onder andere de TOMP-API voldoet aan dit criterium.
4. De Concessiehouder publiceert op de eigen website, alsmede via overige door de Concessieverlener aangewezen kanalen 1) de methode waarmee de prijs van de 'OV-reis' voor verkoop via Derden wordt bepaald, 2) transparante voorwaarden voor het gebruik van de API door Derden. In geval van toepassing van de TOMP-API volstaat de verwijzing (op de eigen website en mogelijk aangewezen kanalen) naar de overeengekomen voorwaarden van de TOMP-API.
5. Het is de Concessiehouder toegestaan om het gebruik door een Derde van de API en/of gegevens over de dienstverlening van de Concessiehouder (tijdelijk) te beëindigen, op het moment dat de betreffende Derde bij herhaling:
 - a) gegevens niet tijdig, volledig en/of transparant weergeeft; en/of
 - b) gegevens over de planning en/of verkoop van diensten van de Concessiehouder niet (in een afgesproken format en zonder additionele kosten) aan de Concessiehouder en/of de Concessieverlener beschikbaar stelt; en/of
 - c) klachten en verzoeken tot annulering van een reis of restitutie van reiskosten betreffende de dienstverlening van de Concessiehouder die bij de Derde zijn ingediend, niet of niet tijdig en/of volledig aan de Concessiehouder doorgeeft; en/of
 - d) klachten en/of verzoeken tot restitutie van reiskosten betreffende zijn dienstverlening die bij de Concessiehouder zijn ingediend, niet tijdig en op correcte wijze afhandelt; en/of
 - e) niet voldoet aan de voorwaarden voor het gebruik van de API door Derden zoals bedoeld in eis 4.De Concessiehouder informeert de Concessieverlener direct over een (tijdelijke) beëindiging.
6. De Concessiehouder handelt klachten van Reizigers die betrekking hebben op zijn dienstverlening af in overeenstemming met zijn Algemene Voorwaarden en de aan de Concessie verbonden voorwaarden, zonder

¹ In deze eisenset wordt het resellmodel gehanteerd. In het Toelichtend is een uitleg opgenomen over zowel het resellmodel als het elders gehanteerde agentuurmodel.

² Het Reselltarief kan op verschillende manieren worden berekend, bijvoorbeeld met een formule. In het Toelichtend document is hiervan een voorbeeld opgenomen. Andere manieren om één of meerdere reselltarieven vast te stellen zijn ook mogelijk, zoals in het Toelichtend document wordt uitgelegd.

daarbij onderscheid te maken tussen klachten die bij hemzelf worden ingediend en klachten die via Derden, waaronder MaaS-dienstverleners, bij hem terecht komen.

7. Indien de Concessiehouder zelf multimodale ketenreizen aanbiedt aan Reizigers, geeft hij klachten die Reizigers bij hem indienen over een onderdeel van een door hem gedistribueerde ketenreis dat niet onder zijn verantwoordelijkheid valt, tijdig door aan de Derde die verantwoordelijk is voor het betreffende onderdeel van deze ketenreis en meldt hij aan de betreffende Reiziger naar welke partij hij de klacht heeft doorgezet, onder vermelding van de contactgegevens van deze partij.

Publicatie

Deze MaaS-waardige concessie-eisen versie 4.1 en het toelichtend document worden op de website van CROW gepubliceerd.³ In het toelichtende document is het doel en de achtergrond van deze eisenset opgenomen.

Verwijzing

Huidige en nieuwe concessies bevatten sinds 1-1-2022 een verwijzing naar de meest actuele MaaS-waardige concessie-eisen. In nieuwe concessies kan de volgende verwijstekst worden opgenomen:

De Concessiehouder committeert zich aan en implementeert voorafgaand aan en tijdens de Concessie de meest actuele door de concessieverleners vastgestelde eisen set om te komen tot een MaaS-waardige concessie en tot goede samenwerking met MaaS-dienstverleners.

³ Zie <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/maaswaardige-ov-concessies>