

Toelichtend document bij
'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'

Laatste update: 1 september 2023
Versie 4.1 (Definitief CONCEPT)



Inhoudsopgave

- 1. Inleiding**
- 2. Wijze van totstandkoming en vaststelling MaaS-waardige bestekseisen**
- 3. MaaS en de verkoop van mobiliteitsproducten door derden**
- 4. MaaS en het uitwisselen van mobiliteitsdata**
- 5. MaaS en Algemene Voorwaarden**
- 6. Klachten, feedback en restituties**

Bijlage 1 Wijzigingen versie 4.1 ten opzichte van versie 3.0

Bijlage 2 Resultaten Landelijk Programma MaaS

Bijlage 3 MaaS-ecosysteem

Begrippenlijst

1. Inleiding

Achtergrond en aanleiding

CROW-KpVV werkt sinds 2019 aan de MaaS-waardigheid van het (regionale) openbaar vervoer in Nederland. Dit resulteert in de MaaS-waardige bestekseisen. De afgelopen jaren zijn versies 1.0 tot en met 3.0 en bijbehorend toelichtend document opgesteld. Het toelichtend document bevat een toelichting op en beschouwing van de eisen. Op dit moment ligt versie 4.1 van de MaaS-waardige bestekseisen voor. Vanwege substantiële wijzigingen in versie 4.1 van de MaaS-waardige bestekseisen, is het toelichtende document ditmaal grondiger aangepast. De grotere wijzigingen in versie 4.1 zijn het gevolg van nieuwe ontwikkelingen zoals de introductie van OVpay, de ontwikkeling van een reselltarief en de inmiddels opgedane ervaring met MaaS in het algemeen en in het bijzonder de MaaS-waardige bestekseisen (zie bijlage 1).

De uitgangspunten zijn onveranderd. De bestekseisen hebben nog steeds tot doel te zorgen voor MaaS-waardige concessies waarin de volgende zaken zijn geborgd:

- Reizigers kunnen vervoerbewijzen voor (multimodale reizen inclusief) het ov aanschaffen via MaaS-dienstverleners dankzij een API-koppeling of uitwisselingslaag, en met deze vervoerbewijzen toegang krijgen tot voertuigen en vervoerdiensten van concessiehouders;

- De verkoopvoorwaarden die concessiehouders in dit verband aan MaaS-dienstverleners stellen zijn (1) transparant, (2) non-discriminerend en (3) concurrerend;
- Overheden hebben toegang tot geaggregeerde mobiliteitsdata over het gebruik van ov-diensten (al dan niet via MaaS-dienstverleners) ten behoeve van hun beleidsvorming.

Relevantie van MaaS voor concessieverleners

Overheden hebben beleidsambities rondom bereikbaarheid. MaaS en deelmobiliteit kunnen hier een (belangrijke) rol in spelen. MaaS wordt echter mogelijk gemaakt door technologische ontwikkelingen waar overheden beperkt invloed op hebben. Overheden, in de rol van concessieverlener, kunnen in ov-concessies geen eisen stellen aan commerciële, niet gesubsidieerde MaaS-dienstverleners en mobiliteitsaanbieders. Tegelijkertijd hebben overheden wel een belangrijke kaderstellende rol om te bepalen hoe het ov eruit ziet, willen ze meer inzicht in mobiliteitsdata en zijn overheden tariefbevoegd (zie kader 1). Met de MaaS-waardige concessie-eisen creëren concessieverlenende overheden mogelijkheden om het openbaar vervoer beter aan te laten sluiten bij het vervoeraanbod van een MaaS-dienstverlener.

Kader 1: Artikel 32, Wet personenvervoer 2000

- 1 De concessieverlener kan aan een concessie voorschriften verbinden.
- 2 Aan een concessie worden in ieder geval voorschriften verbonden ten aanzien van:

[...] d. de tarieven, de modellen van vervoerbewijzen en de vervoervoorwaarden waartegen het openbaar vervoer moet worden verricht, alsmede de wijziging en openbaarmaking daarvan.

In deze (ruime) bepaling staat dat de concessieverlener in de concessieafspraken iets moet opnemen over de tarieven, kaartjes en de wijziging daarvan. Wat is aan de concessieverlener zelf. Er is geen wettelijke bepaling die stelt dat concessieverleners tariefbevoegd zijn en de concessieverleners kunnen hier zelf voor kiezen. De regionale concessieverleners zijn tariefbevoegd. Bij de HRN-concessie hebben IenW en NS afspraken gemaakt over het maximum (stijging van het) tarief. Verder is NS vrij om de tarieven jaarlijks vast te stellen.

Tussen MaaS als sturingsinstrument voor reizigersgedrag enerzijds en MaaS als mogelijke bedreiging voor de kostendekkingsgraad en betaalbaarheid van het openbaar vervoer anderzijds kunnen spanningen optreden die aan de kerntaak van concessieverleners raken.

MaaS kan worden ingezet als sturingsinstrument voor reizigersgedrag, wanneer reizigers met MaaS worden gestimuleerd andere keuzes te maken. Voorbeelden hiervan zijn automobilisten die (af en toe) de overstap maken naar het ov of ov-reizigers die worden gestimuleerd om buiten de spits te reizen. Aan de andere kant kan MaaS een bedreiging zijn voor de kostendekkingsgraad en betaalbaarheid van het ov. Dit is

bijvoorbeeld het geval als het gewijzigde reisgedrag leidt tot (nog) meer drukte in de spits of als inkomstenderving voor concessiehouders ontstaat doordat zij voornamelijk nog de commercieel minder interessante producten verkopen en derden de commercieel interessante producten.

De MaaS-waardige concessie-eisen creëren condities en nemen belemmeringen weg om MaaS verder te brengen. Er zijn verschillende ontwikkelingen die het initiatief voor de MaaS-waardige concessie-eisen ondersteunen. Zo heeft de ACM in Hoofdbevindingen marktstudie MaaS (2021) aangegeven dat de huidige werkwijze rondom het aanbod van ov-producten in een MaaS-propositie technische en commerciële beperkingen met zich meebrengt voor derden. Zij hebben moeilijker toegang tot de OV-markt. Daarnaast heeft de Tweede Kamer de regering via een motie verzocht te onderzoeken 'of en hoe de beslissingsbevoegdheid van de voorwaarden voor toegang tot de vervoerdiensten van de concessiehouder door de concessiehouder kan worden overgeheveld naar een onafhankelijk toezichthouder of marktmeester'.¹ Ook heeft de Europese Commissie aangekondigd met een voorstel voor wetgeving voor *multimodal digital mobility services* (MDMS) te komen. Dit heeft tot doel om verschillende modaliteiten meer te integreren en zo drempelloos multimodaal personenvervoer te realiseren.²

¹ Tweede Kamer (2022) Motie van het lid Minhas c.s. nr. 1023.

² Ministerie van IenW, Recommendations for Multimodal Digital Mobility Services (MDMS) legislation, 26 juni 2023

Het is dus belangrijk om een gelijk speelveld te creëren, waarop concessiehouders en derden met elkaar kunnen concurreren. Reizigers en stakeholders, waaronder derden (zoals MaaS-dienstverleners), concessiehouders en concessieverleners, kunnen er namelijk van profiteren als derden ov kunnen aanbieden als onderdeel van een aantrekkelijke MaaS-propositie.

Huidige situatie

Met de eisen die concessieverleners aan concessiehouders stellen, oefenen zij een constructieve invloed uit op de verdere ontwikkeling van MaaS. Volgend op de Bestuurlijk Overleggen NOVB van 13 juni 2019 en 25 juni 2021, zijn in alle regionale ov-concessies per 1 januari 2022 versie 3.0 van de MaaS-waardige eisen geïmplementeerd³. Alle decentrale overheden hebben de ov-concessies aangevuld met de verwijzingsbepaling 'MaaS-waardige concessies'. Daarmee is bevestigd dat per 2022 alle ov dat via concessies wordt aangeboden in Nederland, ook via derden zoals MaaS-dienstverleners, beschikbaar is voor reizigers. Dit betekent niet dat alle gestelde doelen uit de vorige versie van het Toelichtend document zijn gerealiseerd; de MaaS-waardige eisen worden op verschillende

manieren toegepast. Concessieverleners, concessiehouders en MaaS-dienstverleners zijn hierover doorlopend in gesprek.

Ontwikkeling van MaaS

De afgelopen jaren zijn onder leiding van het ministerie van IenW en in samenwerking met regionale en lokale overheden, zeven MaaS-pilots uitgevoerd en geëvalueerd.⁴ Ook elders in Nederland is praktijkervaring met MaaS opgedaan, bijvoorbeeld bij de aanbesteding van ov-concessies⁵ en MaaS-pilots en -projecten die losstaan van de landelijke initiatieven⁶. CROW-KpVV heeft eerder onderzocht hoe het mobiliteitsgedrag van reizigers kan veranderen, zo kan bijdragen aan een efficiënter en duurzamer mobiliteitsnetwerk en hoe concessieverleners daarbij kunnen helpen⁷. Ook heeft CROW-KpVV handelingsperspectieven uitgewerkt met legitieme beleidsafwegingen voor concessieverleners, zodat concessieverleners keuzes kunnen maken over MaaS op basis van een helder begrip van de mogelijkheden en gevolgen van de MaaS-transitie⁸.

Voor alle concessieverleners is het belangrijk om hun visie op MaaS scherp te krijgen. Concessieverleners kunnen kiezen voor een meer of minder sturende rol bij de ontwikkeling van MaaS. Zij kunnen MaaS met

³ Uitzondering is de HRN-concessie met concessieverlener IenW en concessiehouder NS. In de Concessie Hoofdrailnet 2025-2033 is een verwijzing naar de MaaS-waardigheidseisen opgenomen. Daarmee gaan deze eisen per 1 januari 2025 ook voor NS gelden.

⁴ TwynstraGudde (2022) Evaluatie Programma MaaS.

⁵ <https://www.ovpro.nl/bus/2023/02/03/nieuwe-vervoerder-concessie-west-brabant-moet-maas-app-aanbieden/>

⁶ Zie bijvoorbeeld Gaon (<https://gaon.nl/>) en Lancering Schoolmobiliteitshubs op mbo-scholen in Goes, Middelburg en Vlissingen via deze [link](#).

⁷ Zie o.a. Groeidocument MaaS (2018), MaaS-Manifest: Gedragsverandering voor een Bereikbaar Nederland (2018), De effecten en uitdagingen van MaaS Aanbevelingen voor concessieverleners en -houders (2020), Handreikingen voor ketenregie en ketenmobiliteit in relatie tot MaaS (2021).

⁸ : Handelingsperspectieven voor concessieverleners' (CROW, 2020)

flankerend beleid versnellen, vanuit publiek belang bepaalde richtinggevendende eisen stellen aan concessiehouders, of simpelweg nationaal beleid afwachten.

Tegelijkertijd is MaaS nog volop in ontwikkeling. Dit bemoeilijkt het opstellen van afspraken en eisen rondom MaaS. Mede door de Covid-pandemie hebben de zeven grootschalige MaaS-pilots beperkt inzicht gegeven in de potentiële gedragsverandering van gebruikers van MaaS. Het is daarnaast nog onduidelijk hoe de markt van (aanbieders van) mobiliteitsdiensten (zoals deelvervoer) en MaaS-diensten wordt geordend en het aanbod van en de vraag naar MaaS en deelmobiliteit verandert continu. Bovendien werken concessiehouders zelf ook op uiteenlopende wijzen aan de ontwikkeling van MaaS(-proposities). Het businessmodel van MaaS-dienstverleners is dan ook nog in ontwikkeling. Wel is er een groeiende vraag naar MaaS-diensten, vanuit reizigers en werkgevers. Dit heeft onder andere te maken met de arbeidsmarkt, duurzaamheidsdoelstellingen en de verplichting per 1 januari 2024 voor werkgevers (>100 werknemers) om de CO₂-uitstoot van de mobiliteit te registreren⁹.

Leeswijzer

Het toelichtend document bevat een toelichting op de MaaS-waardige bestekseisen 4.1. In hoofdstuk 2 is uitgewerkt hoe de MaaS-waardige bestekseisen tot stand komen en hoe deze worden vastgesteld. Daarna volgt de toelichting op de eisen. Hoofdstuk 3 bevat een toelichting op eis

1 en 2, gericht op de verkoop van producten aan en door derden.

Hoofdstuk 4 gaat verder in op eis 3 om het uitwisselen van mobiliteitsdata te borgen. Hoofdstuk 5 is gericht op het borgen van algemene voorwaarden met eis 4 en 5. Hoofdstuk 6 bevat een toelichting op eis 6 en 7 om de klachten, annuleringen en restituties af te handelen. De bijlagen bevatten een verdere verdieping van het toelichtend document. Het omvat een overzicht van de verschillen tussen versie 3.0 en 4.1, de resultaten van het landelijk programma MaaS en het MaaS ecosysteem. Tot slot is een begrippenlijst opgenomen.

In de toelichting van eis 1 is een formule opgenomen om een reselltarief te berekenen. CROW-KpVV ziet deze formule als een hulpmiddel om het reselltarief te berekenen. De uitwerking van deze resellformule wordt los gepubliceerd, omdat er veel verschillende opvattingen bestaan over de 'juiste' formule of methode om een reselltarief te berekenen. Het is wenselijk om deze formule de komende tijd te verfijnen op basis van de ervaringen van concessieverleners en concessiehouders.

⁹ Zie <https://www.co2reductiemobiliteit.nl/>

2. Wijze van totstandkoming en vaststelling MaaS-waardige bestekseisen

De MaaS-waardige bestekseisen worden periodiek geüpdatet door CROW-KpVV. CROW-KpVV publiceert de vigerende versie van de eisen op haar website. Alle concessieverlenende overheden hebben de verwijsbepaling MaaS-waardige bestekseisen verwerkt en geïmplementeerd: alle nieuwe en lopende concessies bevatten een verwijzing naar een dynamische versie van de eisen¹⁰.

Aanpassingen in de MaaS-waardige bestekseisen komen als volgt tot stand:

- Na de inwerkingtreding van een versie (x) start CROW-KpVV in nauwe samenwerking met het Samenwerkingsverband DOVA met een inventarisatie van punten voor de doorontwikkeling van de MaaS-waardige bestekseisen. Deelnemers van de NOVB-werkgroep MaaS-waardige concessie-eisen, de Klankbordgroep MDV's (MaaS-dienstverleners) en het (ambtelijke) Netwerk Betalen & Tarieven (alle gefaciliteerd door DOVA) dragen punten aan voor de verdere ontwikkeling.
- CROW-KpVV neemt de ingebrachte punten in overweging en weegt af welke punten op welke manier te verwerken in de nieuwe versie van

de MaaS-waardige bestekseisen. Dit proces verloopt zorgvuldig en op basis van argumenten.

- Dit leidt tot een nieuwe conceptversie van de MaaS-waardige bestekseisen (x+1). Het concept wordt in bovenstaande gremia besproken. CROW-KpVV verwerkt de opmerkingen en voorgestelde aanpassingen uit deze gremia en stelt een definitief concept op. Meerdere besprekingen en reactierondes kunnen nodig zijn om tot zo'n definitief concept te komen. Dit is afhankelijk van de opmerkingen en voorgestelde aanpassingen. DOVA faciliteert telkens de afstemming met de genoemde gremia.

Vastelling van de MaaS-waardige bestekseisen loopt volgens onderstaande stappen:

- Decentrale concessieverlenende overheden bespreken het definitief concept in het OV-managersoverleg van DOVA en besluiten over de het voorleggen van de aangepaste MaaS-waardige bestekseisen bij het NOVB of dat de eisen set aanpassing behoeven. Zij bepalen ook de datum van de inwerkingtreding van de aangepaste eisen. Als aanpassing gewenst is dan worden deze besproken in gremia (de werkgroep en de klankbordgroep).
- De definitieve versie wordt door DOVA aangeboden aan het directeurenoverleg (DO) en bestuurlijk overleg (BO) van het NOVB.
 - De vervoerders uit het NOVB nemen kennis van de MaaS-waardige bestekseisen. Zij kunnen hun 'eigen' eisen namelijk niet

¹⁰ Uitzondering is de HRN-concessie met concessieverlener IenW en concessiehouder NS. In de Concessie Hoofdrailnet 2025-2033 is een verwijzing

naar de MaaS-waardigheidseisen opgenomen. Daarmee gaan deze eisen per 1 januari 2025 ook voor NS gelden.

vaststellen. Bovendien hebben publieke opdrachtgevers meer belangen af te wegen, zoals die van derden en de (multimodale) reizigers.

- De (bestuurlijke afvaardiging van) concessieverlenende overheden uit het NOVB stellen een nieuwe versie van de MaaS-waardige bestekseisen eenzijdig vast. De concessieverlenende overheden besluiten, gehoord hebbende de vergadering van het NOVB. Ook argumenten die in het voortraject door andere partijen (derden, reizigers, OV-managersoverleg, et cetera) zijn ingebracht, worden meegewogen in de besluitvorming.
- CROW-KpVV publiceert de aangepaste MaaS-waardige bestekseisen op de CROW-website.
- Vervolgens start hetzelfde proces opnieuw om tot een volgende versie te komen. Daarmee ontstaat (ongeveer) een jaarlijkse cyclus in de doorontwikkeling van de MaaS-waardige bestekseisen. De impact en doorlooptijd van de aanpassingen verschillen per versie en is afhankelijk van leerervaringen en nieuwe ontwikkelingen.

De ontwikkeling van de MaaS-waardige bestekseisen wordt besproken in verschillende gremia (zie bijlage 3) en is onderdeel van een veel groter en complex MaaS-ecosysteem.

De formulering van de eisen zoals opgenomen in deze notitie moeten nadrukkelijk worden beschouwd als de actuele stand van zaken. Er zijn

¹¹ De meest recente versie van de landelijke MaaS-waardige bestekseisen staan vermeld op de website van Kennisplatform CROW:

onzekerheden over de manier waarop MaaS zich gaat manifesteren en de gevolgen die MaaS heeft, met name voor de kostendekkingsgraad en betaalbaarheid van het ov. De eisen in deze notitie worden daarom periodiek herzien. De huidige versie (4.1) betreft een actualisatie van de versie 3.0 die eind 2021 is vastgesteld. De intentie is om de eisen jaarlijks bij te stellen. Om die reden is er niet voor gekozen om de MaaS-waardige bestekseisen zelf op te nemen in Programma's van Eisen voor concessies, of anderszins in de contractuele afspraken tussen concessieverlener en -houder, maar is gekozen voor een verwijsbepaling. Op die manier is verzekerd dat altijd de meest recente versie van de eisen van toepassing is. Het Rijk en NS maken afspraken over de MaaS-waardige concessie-eisen in de nieuwe HRN-concessie (ingangsdatum 1 januari 2025).

In de lopende concessies is de volgende verwijsbepaling opgenomen:

- 1.** *De Concessiehouder voldoet per 1 januari 2022 aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'*¹¹.
- 2.** *De Concessiehouder implementeert wijzigingen van en aanvullingen op de eisen als genoemd in lid 1 binnen één jaar na publicatie van een gewijzigde of vervangende versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.*

Verwijsbepaling op te nemen in nieuw te verlenen concessies:

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

- 1. 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-dienstverleners².*
- 2. De Concessiehouder implementeert wijzigingen van en aanvullingen op de eisen als genoemd in lid 1 binnen één jaar na publicatie van een gewijzigde of vervangende versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.*

De eisen bieden expliciet ruimte voor aanvullend en invullend maatwerk. Het is dus mogelijk voor concessieverleners om naast de MaaS-waardige bestekseisen desgewenst aanvullende MaaS-gerelateerde eisen op te nemen in hun Programma's van Eisen of anderszins in contractuele afspraken. Nadat de eisen zijn vastgesteld, geldt er een implementatieperiode.

3. MaaS en de verkoop van mobiliteitsproducten door derden

Concessieverleners kunnen de ontwikkeling van MaaS via hun ov-concessies faciliteren door eisen te stellen aan de voorwaarden waaronder concessiehouders hun ov-diensten beschikbaar maken via derden. Op die manier zorgen concessieverleners ervoor dat de prijs (en voorwaarden) voor derden gelijk zijn aan de situatie wanneer een concessiehouder het vervoer direct aan een reiziger verkoopt.

Met eis 1 en eis 2 wordt de verkoop van mobiliteitsproducten door derden geregeld. In dit hoofdstuk worden deze eisen verder toegelicht. We geven meer inzicht in de totstandkoming en het doel van de eisen, alsook de aanpassingen in versie 4.1 ten opzichte van versie 3.0.

Eis 1: Verkoop aan en via derden

Onderdeel van de MaaS-waardige bestekseisen versie 3.0 betrof de verplichting voor concessiehouders om een door concessieverleners vastgesteld assortiment van tarieven en/of reisproducten te verkopen via derden (waaronder MaaS-dienstverleners). Dit assortiment bestaat in veel concessies nu uit saldo-reizen vol tarief (via ov-chipkaarttechniek en BKA-status MaaS-dienstverleners) en regionaal door concessiehouders aan reizigers aangeboden barcode/QR-code-producten. In de praktijk blijkt het effect hiervan beperkt. Derden kunnen nog onvoldoende aantrekkelijke proposities ontwikkelen en zijn gebonden aan de producten die concessiehouders beschikbaar stellen voor doorverkoop.

Om de voordelen van de doorverkoop van derden aan reizigers te verbeteren, zijn de MaaS-waardige bestekseisen verder ontwikkeld om een hulpmiddel te bieden om te komen tot transparante, non-discriminerende en concurrerende tarieven waartegen derden ov-reizen kunnen inkopen bij concessiehouders, het zogenoemde reselltarief. In NOVB-verband is ervoor gekozen om de MaaS-waardige concessie-eisen aan te passen en vanaf nu niet het agentuurmodel maar het resellmodel (zie kader 2) te hanteren, met de mogelijke toepassing van het reselltarief.

Kader 2: Uitleg verschil agentuurmodel en resellmodel

In het agentuurmodel verkoopt een partij (de concessiehouder) haar producten of een selectie daarvan aan een agent. Deze agent (een derde partij) verkoopt de producten (bijvoorbeeld trajectkaart, dagkaart, kinderkart) van de concessiehouder 1-op-1 door aan haar klanten (de reizigers). De concessiehouder en de derde spreken een vergoeding af voor de verkoop van het product van de concessiehouder via de verkoopkanalen van de derde. De concessiehouder heeft op deze wijze maximale controle over het product (inclusief prijs) en het verkoopkanaal. De opbrengst en risico's rondom de verkoop van de producten blijft bij de concessiehouder.

In het resellmodel koopt een reseller (de derde) het basisproduct, in dit geval een 'ov-reis' (reis van A naar B), bij de concessiehouder en verwerkt die in een eigen product. De reseller kan het product ov-reis combineren

met andere producten en gebundeld aan klanten aanbieden. Denk aan een ketenreis waarbij de klant zowel met het ov als met deelvervoer reist of een combiproduct waarbij de ov-reis wordt gecombineerd met bijvoorbeeld toegang tot een attractie. De derde fungeert als reseller en verkoopt het ov-deel van zijn aanbod voor eigen rekening en risico aan zijn eigen klanten. Een marge kan ontstaan via het verschil tussen inkoop en verkoop van een of meerdere onderdelen van het totale product dat wordt aangeboden.

Uitgangspunt is dat de concessiehouder ov-reizen verkoopt aan derden ten hoogste tegen de prijs die reizigers betalen wanneer zij de betreffende reis bij de concessiehouder aanschaffen en, in geval de concessieverlener een reselltarief vaststelt, bij deze derden ten hoogste het reselltarief in rekening brengt zoals vastgesteld door de concessieverlener.

In dit Toelichtend document is een voorbeeldformule voor de berekening van het reselltarief opgenomen. Andere manieren om één of meerdere reselltarieven vast te stellen zijn ook mogelijk. Met onderstaande eis 1 wordt dit uitgangspunt geborgd.

¹² In de eisen set wordt het resellmodel gehanteerd. In kader 2 is een uitleg opgenomen over zowel het resellmodel als het elders gehanteerde agentuurmodel.

¹³ Het Reselltarief kan op verschillende manieren worden berekend, bijvoorbeeld met een formule. In bijlage 2 is hiervan een voorbeeld opgenomen. Andere

Eis 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 aanschaffen. 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 vaststelt.”^{12,13}

Toelichting derdenverkoop ov-reizen

Het mogelijk maken van derdenverkoop van ov-reizen is een belangrijke voorwaarde voor de verdere ontwikkeling van MaaS. Met eis 1 leggen concessieverleners de verkoop van een ov-reis via derden aan concessiehouders op. Dit heeft betrekking op de verkoop van reizen op de consumenten- en de zakelijke markt.

Eis 1 begrenst de prijs die concessiehouders voor een ov-reis kunnen vragen ‘naar boven’, zodat zij derden niet kunnen benadelen door aanvullende kosten te rekenen voor de doorverkoop van hun producten en ook geen onderscheid kunnen maken tussen derden. Eis 1 biedt

manieren om één of meerdere reselltarieven vast te stellen zijn ook mogelijk, zoals in bijlage 2 wordt uitgelegd.

derden zo ruimte voor ontwikkeling van eigen innovatieve producten en combinaties van producten die concurrerend geprijsd kunnen worden. Tegelijkertijd kunnen concessieverleners (binnen de kaders van de ACM) betere voorwaarden 'naar beneden' bevorderen, om zo verkoop via derden te stimuleren, bijvoorbeeld met tariefacties om maatschappelijke doelen te realiseren. Dit geldt in het bijzonder wanneer concessieverleners het reselltarief toepassen.

Toelichting reselltarief

Concessieverleners kunnen nu de verkoop via derden van een door hen vastgesteld reselltarief aan concessiehouders opleggen. Het reselltarief is het middels een door de concessieverlener (in overleg met de concessiehouder) vastgestelde methode (bijvoorbeeld een resellformule) berekende maximale tarief (of tarieven¹⁴) waartegen derden ov kunnen inkopen bij concessiehouders.

Het reselltarief bevordert de innovatie en concurrentie ten aanzien van het ov-product bij zowel concessiehouders als derden. Beide partijen stellen onafhankelijk van elkaar proposities op. Dit kunnen zowel pure (kortings)producten van het ov zijn als combinaties met andere producten. Concessiehouders en derden leveren een bijdrage aan reizigersgroei en het behalen van maatschappelijke doelen in het ov.

¹⁴ Per concessie kan een enkel reselltarief worden vastgesteld, voor alle reizigers. Om tegemoet te komen aan de verschillen tussen bijvoorbeeld

De derde koopt het basisproduct, in dit geval een ov-reis, en verwerkt die in een eigen product. De reseller kan de ov-reis combineren met andere producten en gebundeld aan reizigers aanbieden. Denk aan een ketenreis waarbij de klant zowel met het ov als met een deelfiets reist. De derde fungeert als reseller en verkoopt het ov-deel van haar aanbod (de ketenreis uit het voorbeeld) voor eigen rekening en risico aan haar eigen klanten.

Het reselltarief is gebaseerd op de prijs (opstap + kilometerprijs) die concessiehouders aan reizigers rekent, gecombineerd met kortingen die gerelateerd kunnen zijn (maar niet uitsluitend) aan door de concessiehouder vermeden marketing- en distributiekosten. Een marge voor derden kan ontstaan via het verschil tussen inkoop en verkoop van een of meerdere onderdelen van het totale product (de ketenreis) dat wordt aangeboden en de algemene dienstverlening van derden, zoals klantenservice en gebruikservaring.

Het vaststellen van het reselltarief gebeurt op basis van het 'retail-min'-principe. Het tarief is daarmee gebaseerd op de verkoopprijs aan klanten, zoals die (nu al) voor reizigers geldt als ze het ov-product kopen bij de concessiehouder minus een korting in verband met kosten voor distributie en marketing. Voordeel van deze werkwijze is dat de methodiek lijkt op die van het eerdere referentieaanbod, waardoor deze waarschijnlijk eenvoudiger is te implementeren in het ov. Ten tweede is

reizigersdoelgroepen, kunnen ook meerdere reselltarieven worden vastgesteld. Zie verder bijlage 2.

de werkwijze ook in lijn met de manier waarop de grootste concessiehouder van Nederland, NS, het treinproduct aanbiedt aan bedrijvenkaartaanbieders (BKA's)¹⁵. Daarmee worden de ervaringen en lessen uit deze aanpak gevolgd. Een ander, derde, voordeel van de werkwijze is dat de gegevens die voor de berekening van de reselltarieven nodig zijn, met zekerheid beschikbaar zijn. De concessieverleners beschikken namelijk reeds over gegevens met betrekking tot opbrengsten en reizigerskilometers, die als basis worden gebruikt voor de berekening.

Het reselltarief kan op verschillende manieren worden berekend. Het is aan de concessieverlener om te bepalen of, en zo ja op welke manier zij het reselltarief vaststellen.

CROW-KpVV heeft de volgende formule ontwikkeld:

$$\begin{aligned} & \text{Reselltarief in jaar } t, \text{ gebaseerd op de cijfers van jaar } t - 2, \\ & = \left(\left(\frac{\text{totale reizigersopbrengst } (t - 2) - \text{opbrengst doelgroepen } (t - 2)}{\text{totale reizigerskilometers } (t - 2) - \text{kilometers doelgroepen } (t - 2)} \right) (1 + \text{index } t) \right) (1 - \text{korting}) \end{aligned}$$

¹⁵ Zakelijke dienstverleners kunnen bij Translink de status van bedrijvenkaartaanbieder (BKA) aanvragen. Met die status kunnen zij hun

Opbrengst doelgroepen

= opbrengst Studenten OVkaart + opbrengst minimaproducten
+ Leeftijdskorting, kinderkaartjes en andere kortingsproducten
+ Dag en uurtickets, dalkorting, afgekocht reisrecht
+ producten die aan een Derde zijn verkocht + [...]

Kilometers doelgroepen

= kilometers Studenten OVkaart + kilometers minimaproducten
+ Leeftijdskorting, kinderkaartjes en andere kortingsproducten
+ Dag en uurtickets, dalkorting, afgekocht reisrecht
+ producten die aan een Derde zijn verkocht + [...]

$$\text{Korting} = (\text{vermeden kosten} \%)$$

Belangrijkste voordeel van deze methode is dat ze leidt tot één reselltarief (per concessie), wat bijdraagt aan de eenvoud voor toepassing door derden.

In een aantal concessies worden andere methoden toegepast om tot een reselltarief per kilometer te komen. Een voorbeeld is een aanpak waarbij een uitsplitsing tussen het opstaptarief en het tarief per reizigerskilometer wordt gemaakt. Het opstaptarief is vastgesteld en is een gegeven. Het reselltarief per kilometer wordt als volgt berekend:

$$\text{reselltarief per kilometer} = \frac{\text{totale opbrengst} - (\text{aantal reizen} * \text{opstaptarief})}{\text{aantal reizigerskilometers}}$$

zakelijke klanten met een eigen OV-chipkaart toegang tot het openbaar vervoer geven.

Daarmee is het reselltarief per kilometer gekoppeld aan de opbrengsten en eventuele tariefacties. Het reselltarief voor derden wordt als volgt berekend:

$$\text{reselltarief} = \text{opstaptarief} + (\text{aantal kilometers} * \text{reselltarief per kilometer})$$

Daarnaast kan bij de totale opbrengst onderscheid worden gemaakt tussen verschillende doelgroepen, zoals kinderen/senioren en jongeren/volwassenen. Dit resulteert dan in twee (of meerdere) reselltarieven: één voor kinderen/senioren en één voor jongeren/volwassenen.

Zoals eerder benoemd maakt NS ook gebruik van een aanpak voor resell. De variabelen reisklassen, spits en dal en langeafstandskorting (degressie) zijn van invloed op het reselltarief. NS bepaalt op basis van deze variabelen een reselltarief per rit, in plaats van een reselltarief per kilometer.

CROW-KpVV is voornemens de ervaringen met het reselltarief te verzamelen en de verschillende methoden om deze vast te stellen. Met de periodieke update van de MaaS-waardige bestekseisen, zal ook worden gezien of de hierboven gepresenteerde resellformule aanpassing behoeft. De uitgebreide uitleg over en toelichting op de door CROW-KpVV ontwikkelde methode, met onder andere de gehanteerde uitgangspunten bij het opstellen van de resellformule en uitleg over de onderdelen van de formule, wordt los van dit toelichtend document gepubliceerd.

Kader 3: Totstandkoming resellformule

Bij de totstandkoming van het resellformule van CROW-KpVV en de daaruit voortkomende reselltarieven, is afstemming gezocht met de NOVB-werkgroep MaaS-waardige concessie-eisen, de Klankbordgroep MaaS-dienstverleners en het Netwerk Betalen & Tarieven van de concessieverleners. Daarnaast is er separaat afstemming gezocht met verschillende concessieverleners en concessiehouders. Zij hebben input geleverd om de methode toe te passen voor diverse concessiegebieden. Met hen is besproken of zij deze opzet passend vinden en welke vervolgstappen zij zinvol achten. Bij de selectie van de ov-autoriteiten is gekeken naar geografische spreiding, mate van stedelijkheid en naar de modaliteit om zo zicht te krijgen op de toepasbaarheid voor het (decentrale) openbaar vervoer.

Eis 2: Betaalwijzen

Het is belangrijk dat concessiehouders de vervoerbewijzen die MaaS-dienstverleners uitgeven ook daadwerkelijk accepteren. Een vervoerbewijs is opgebouwd uit een token, een betaaltvorm en een tarief. Concessiehouders accepteren alle tokens en gerelateerde betaaltvormen van derden zoals de concessiehouder die zelf ook accepteert. Daarmee is de acceptatie van vervoerbewijzen non-discriminatoire. Ook in de toepassing van de acceptatievoorwaarden wordt geen onderscheid gemaakt tussen token- en betaaltvormen van derden. De concessiehouder kan de volgende tokens accepteren:

- OV-chipkaart
- OV-pas (fysiek en digitaal)

- QR-code (fysiek en digitaal)
- Bankkaart (EMV) (fysiek en digitaal)
- GPS-reizen

De concessiehouder kan de volgende betaalvormen accepteren:

- Pre-paid
- Post-paid (reizen op rekening)
- Saldo
- Bankbetalen

Eis 2 waarborgt dat reizigers op veel verschillende manieren kunnen reizen en voor hun reis kunnen betalen, ongeacht of de concessiehouder of een derde het vervoerbewijs aanbiedt.

Eis 2: “De Concessiehouder accepteert als vervoerbewijs 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-betalapparaat, waaronder Toegangspoorten en Kaartlezers, compatibel zijn met deze Vervoerbewijzen.”

Het alternatief, waarbij concessiehouders hun systemen moeten aanpassen aan de vervoerbewijzen die derden wensen te gebruiken, is

onwerkbaar en brengt disproportionele kosten met zich mee voor concessiehouders en concessieverleners. Wel moeten concessiehouders een workaroudoplossing bieden zolang hun ov-betalapparaat niet compatibel is met vervoerbewijzen waarvoor landelijk is afgesproken dat concessiehouders deze moeten accepteren. Voor deze workaroudoplossing moeten zij input vragen aan meerdere derden om een beeld te krijgen van de praktische uitvoerbaarheid van de oplossing, en aan consumentenorganisaties om een beeld te krijgen van de bruikbaarheid en toegankelijkheid van de oplossing voor reizigers. Dit alles laat onverlet dat concessiehouders zelf met derden afspraken kunnen maken om aanvullende combinaties van vervoerbewijzen en betaalwijzen te accepteren, zolang zij de levering van gebruiksgegevens aan concessieverleners kunnen waarborgen.

4. MaaS en het uitwisselen van mobiliteitsdata

Eis 3 bevat waarborgen voor het uitwisselen van mobiliteitsdata. In dit hoofdstuk worden deze eisen verder toegelicht. We geven meer inzicht in de totstandkoming en het doel van de eisen, alsook de aanpassingen in versie 4.1 ten opzichte van versie 3.0.

Het waarborgen van de uitwisseling van realtime data is een noodzakelijke voorwaarde voor MaaS. Hiervoor zijn verschillende constructies mogelijk:

- a. point-to-pointverbindingen aan de hand van API's;
- b. benutten van commerciële uitwisselingslagen; of
- c. een (deels) door de overheid geïnitieerde ontwikkeling van een uitwisselingslaag zonder winstoogmerk, vergelijkbaar met de databank NDOV.

Afgesproken is dat de point-to-pointverbindingen aan de hand van API's de standaard vormen. Eis 3 waarborgt dat concessiehouders aansluiten bij een open standaard, zoals de TOMP-API¹⁶.

De TOMP-API is ontwikkeld door MaaS-dienstverleners, vervoeraanbieders en het ministerie van IenW en vereenvoudigt de uitwisseling van gegevens. De TOMP-API is nog niet uitontwikkeld maar

geldt wel als de toekomstige standaard voor gegevensuitwisseling tussen derden en vervoeraanbieders, waaronder concessiehouders. De TOMP-API wordt per 1 januari 2023 ondersteund door het Nationaal Toegangspunt Mobiliteitsdata¹⁷.

Zolang de TOMP-API nog niet is uitontwikkeld, stellen concessiehouders in elk geval een functionele API tegen een redelijk tarief ter beschikking aan MaaS-dienstverleners.

Eis 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.”

Het aansluittarief van ten hoogste € 2.000 per jaar voor alle concessies van een OV-vervoerder (dus niet per concessie) is bedoeld:

1. als tegemoetkoming voor de administratielast en het onderhoud dat met API-koppelingen gepaard gaat voor concessiehouders, en
2. om te voorkomen dat concessiehouders koppelingsaanvragen ontvangen van partijen die niet de intentie hebben om daadwerkelijk vervoerbewijzen te gaan aanbieden.

¹⁶ TOMP staat daarbij voor Transport Operator to Mobility Provider. Zie ook [deze pagina](#).

¹⁷ Zie ook [deze pagina](#).

Tegelijkertijd is het maximum-aansluittarief zodanig gekozen dat dit geen onoverkomelijke drempel voor derden vormt om vervoerbewijzen van concessiehouders te gaan aanbieden. Aandachtspunt daarbij is dat concessiehouders via de borg die zij in het kader van een aansluiting vragen, niet alsnog een drempel voor derden opwerpen.

4. MaaS en Algemene Voorwaarden

Concessieverleners kunnen met eenduidige en heldere eisen de kwaliteit van de dienstverlening van derden en mobiliteitsaanbieders het ov en daarmee het publieke belang borgen. Eis 4 borgt dat concessiehouders transparante gebruiksvoorwaarden publiceren, terwijl eis 5 hen de mogelijkheid biedt om in bepaalde omstandigheden levering van mobiliteitsdata aan MaaS-dienstverleners te verbreken.

In dit hoofdstuk worden deze eisen verder toegelicht. We geven meer inzicht in de totstandkoming en het doel van de eisen, alsook de aanpassingen in versie 4.1 ten opzichte van versie 3.0.

Eis 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.”

De gebruiksvoorwaarden moeten in elk geval garanderen dat de kwaliteit van de informatie die MaaS-dienstverleners aan reizigers bieden, voldoende is. Ook moeten deze gebruiksvoorwaarden waarborgen dat de gegevens van reizigers veilig zijn en dat hun privacy in acht wordt

genomen. Het verdient daarbij de voorkeur dat de gebruiksvoorwaarden niet alleen op de eigen website van de concessiehouder, maar uiteindelijk ook op/via een landelijke (landings)pagina gepubliceerd worden, zodat deze voorwaarden voor reizigers en derden eenvoudig zijn te raadplegen. Wanneer een concessiehouder de methode waarmee de prijs van de reis wordt bepaald en andere productinformatie voor derden toegankelijk maakt conform eis 4, moeten derden de gegevens over de dienstverlening conform de door de concessiehouder gestelde voorwaarden weergeven. Eis 5 is bedoeld om de concessiehouder de mogelijkheid te geven om de gestelde voorwaarden en gemaakte afspraken te handhaven. Eis 5 is een complexe eis, die een preciaire balans tussen de belangen van concessiehouders en derden moet bewaken als onderdeel van de leveringsvoorwaarden. Evenals bij de voorgaande eisen is het dan ook wenselijk om de werking van eis 5 regelmatig te evalueren en de eis eventueel aan te passen wanneer deze niet op evenwichtige wijze invulling geeft aan de belangen van de betrokken partijen.

Eis 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.

Onderdeel a. van eis 5 waarborgt dat gegevens over de dienstverlening van concessiehouders tijdig, volledig en transparant worden weergegeven. Dit ter voorkoming van reputatieschade, (ongegronde) klachten aan het adres van de concessiehouder en ontevreden reizigers.

Onderdeel b. waarborgt dat gegevens over de planning en verkoop van de diensten van concessiehouders door derden, in gestandaardiseerde formats en zonder additionele kosten beschikbaar zijn voor de betreffende concessiehouder. Op basis van deze gegevens kunnen concessiehouders hun dienstverlening verbeteren, bijvoorbeeld door tijdig extra capaciteit in te zetten. Het is eveneens wenselijk dat concessieverleners toegang tot deze gegevens krijgen ten behoeve van hun mobiliteitsbeleid.

Onderdeel c. waarborgt dat concessiehouders tijdig geïnformeerd worden over klachten, annuleringsverzoeken en restitutieverzoeken van reizigers die betrekking hebben op onderdelen van een reis die door de concessiehouder worden verzorgd.

Onderdeel d. is toegevoegd vanuit de overweging dat concessiehouders mogelijk klachten en restitutieverzoeken ontvangen waarvoor de derde verantwoordelijk is. Met het oog op de reizigerstevredenheid is het belangrijk dat de derde zulke klachten tijdig en correct afhandelt, zodat concessiehouder niet door reizigers verantwoordelijk wordt gehouden voor onvolkomenheden in de dienstverlening van derden. Onderdeel d. is daarmee vergelijkbaar met de eisen die concessieverleners aan concessiehouders stellen als het gaat om de afhandeling van klachten.

Onderdeel e. biedt concessiehouders de mogelijkheid om het gebruik van de API en/of gegevens over de dienstverlening van de concessiehouder (tijdelijk) te beëindigen op het moment dat een derde herhaaldelijk niet voldoet aan landelijk overeengekomen voorwaarden dan wel met instemming van de concessieverlener vastgestelde eigen, transparante voorwaarden voor het gebruik hiervan (eis 4).

Wanneer een derde ten onrechte meent te worden uitgesloten van toegang tot de API en/of gegevens over de dienstverlening van een concessiehouder, treedt de concessieverlener in principe op als eerstelijns-mediator. Eventueel kan een externe audit-partij worden ingeschakeld. Wanneer sprake is van contractbreuk tussen een MaaS-

dienstverlener en een concessiehouder, komen voor de gerechtelijke afhandeling hiervan de gebruikelijke juridische kanalen in beeld.

Eis 5 laat onverlet dat de concessiehouder het gebruik door een derde van de API en/of gegevens over de dienstverlening van de concessiehouder per direct kan beëindigen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als deze derde redelijkerwijs niet langer in staat moet worden geacht om de bijbehorende verplichtingen na te komen, zoals in geval van surseance van betaling of faillissement (vergelijkbaar met redenen op basis waarvan concessieverleners tot intrekking van een concessie kunnen besluiten).

5. Klachten, annuleringen en restituties

Reizigers die hun reis via derden plannen, boeken en/of betalen, sturen eventuele klachten of feedback over hun reis normaal gesproken naar de derde. Ook wanneer zij een reis annuleren of restitutie van reiskosten aanvragen, verloopt dit via de derde. Eis 6 zorgt ervoor dat de concessiehouder klachten (en verzoeken) afhandelt in overeenstemming met zijn Algemene Voorwaarden of de aan de concessie verbonden voorwaarden, ongeacht de vraag of deze bij hem of bij de derde zijn ingediend.

In dit hoofdstuk worden de eisen 6 en 7 verder toegelicht. We geven meer inzicht in de totstandkoming en het doel van de eisen. Deze eisen zijn in versie 4.1 niet gewijzigd ten opzichte van versie 3.0.

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

De omgekeerde situatie kan zich ook voordoen. Wanneer een concessiehouder optreedt als aanbieder van multimodale ketenreizen (en als MaaS-dienstverlener), is het mogelijk dat reizigers bij hem klachten indienen over onderdelen van de reis die hij niet zelf uitvoert. Ook in dat geval moeten reizigers er van uit kunnen gaan dat hun klacht onder de

aandacht van de verantwoordelijke partij komt, hetgeen met eis 7 geborgd wordt.

Eis 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.”

Het is wenselijk dat derden in de beantwoording van klachten aangeven dat reizigers die niet tevreden zijn over de afhandeling van hun klacht, zich kunnen wenden tot het OV-loket of de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, zoals concessiehouders dat op basis van de aan hun concessie(s) verbonden voorwaarden ook moeten doen.

Ten slotte moeten nog eisen worden geformuleerd voor de afhandeling van annulerings- en restitutieverzoeken volgens de EU-passagiersrechtenwetgeving. Gelet op de wens om de afhandeling van deze verzoeken in Europees verband te harmoniseren, loopt dit document hier voorsnag bewust niet op vooruit. Mogelijk wordt dit onderdeel van het initiatief van de Europese Commissie over Multimodal Digital Mobility Services (zie bijlage 3).

Bijlage 1 Aanpassingen versie 4.1 ten opzichte van versie 3.0

Eis	Versie 3.0	Versie 4.1	Opmerking
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 het betreffende Reisproduct bij de Concessiehouder aanschaffen.	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 aanschaffen(1). 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 vaststelt (2).	In versie 3.0 gaat het over een reisproduct. In versie 4.1 gaan we uit van een resell-prijs waarmee de derde zelfstandig (reis)producten kan opstellen. De mogelijkheid voor de concessieverlener om een reselltarief vast te stellen is expliciet toegevoegd.

2	De Concessiehouder accepteert door Derden, zoals MaaS-dienstverleners, verkochte geldige vervoerbewijzen. De Concessiehouder biedt, waar nodig, met goedkeuring van de Concessieverlener een klantvriendelijke workaroundoplossing aan totdat zijn ov-betalapparaat, waaronder Toegangspoorten en Kaartlezers, compatibel is gemaakt met deze Vervoerbewijzen.	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-discriminatoire. 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 workaroundoplossing aan totdat zijn OV-betalapparaat, waaronder Toegangspoorten en Kaartlezers, compatibel zijn met deze Vervoerbewijzen.	De betaalvormen zijn, met het oog op de ontwikkelingen rond OVpay, aan deze eis toegevoegd. De non-discriminatoire acceptatie van vervoerbewijzen is hieraan toegevoegd.
		De Concessiehouder biedt tegen een aansluittarief van ten hoogste €2.000,- per	De TOMP-API is geïntroduceerd.

3	De Concessiehouder biedt tegen een aansluittarief van ten hoogste € 2.000 per jaar voor alle concessies van deze OV-vervoerder een API waarmee gegevens kunnen worden uitgewisseld die de verkoop en betaling door Derden, zoals MaaS-dienstverleners, mogelijk maken.	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, landelijk overeengekomen voorwaarden dan wel met instemming van de Concessieverlener vastgestelde eigen, transparante voorwaarden voor het gebruik van de API door Derden.	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	Inzicht en publicatie in de methode is toegevoegd, waarmee de derde inzicht kan krijgen in de totstandkoming van de (resell)prijs voor een ov-reis.

		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 en de Concessieverlener hierover direct te informeren, 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	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	Eis is tekstueel aangepast. De Concessiehouder moet de Concessieverlener informeren indien een derde bij herhaling één (of meerdere) van de punten niet naleeft.

	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.	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 daarbij onderscheid te maken tussen klachten die bij hemzelf worden ingediend en klachten die via Derden, waaronder	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 daarbij onderscheid te maken tussen klachten die bij hemzelf worden ingediend en klachten die via Derden, waaronder	Niet gewijzigd.

	MaaS-dienstverleners, bij hem terecht komen.	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.	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.	Niet gewijzigd.
(1) In deze eisen set 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.			

Bijlage 2 Resultaten Landelijk Programma MaaS

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) heeft samen met regio's zeven nationale MaaS-pilots uitgevoerd¹⁸. Iedere pilot hanteerde dezelfde MaaS-definitie en uitgangspunten, werd geacht binnen 2 jaar zelfstandige businesscases te draaien en dit werd via een centrale leeromgeving gemonitord.

Eind 2022 is het Programma MaaS, na een looptijd van vijf jaar, afgerond. Uit de evaluatie (TwynstraGudde, 2022) blijkt dat het landelijke programma er, "door het beproeven van het concept MaaS via pilots, voor gezorgd heeft dat er op verschillende manieren door de markt én de overheid is geleerd. Dit heeft het volgende opgeleverd:

- MaaS-apps, waarmee in verschillende contexten is geleerd van het ontwikkelen en het gebruik van MaaS-diensten. Ook heeft de marktontwikkeling door het programma een impuls gekregen;
- Een bijdrage aan de ontwikkeling van het MaaS-ecosysteem in Nederland: het programma heeft de ontmoeting tussen verschillende partijen in het ecosysteem gefaciliteerd. Dit heeft de onderlinge samenwerking versterkt. Een belangrijke stap hierin is de ontwikkeling van het zogenoemde Afsprakenstelsel ten aanzien van technische, commerciële en juridische issues, dat mede in samenwerking met het programma is ontstaan;
- Meer inzicht in de belemmeringen en benodigde condities om MaaS verder te brengen. Tevens zijn eerste stappen gezet in het

creëren van die condities en het wegnemen van belemmeringen. Voorbeelden hiervan zijn de ontwikkelde standaard voor data-uitwisseling (TOMP-API) en de in het BO NOVB vastgestelde MaaS-waardigheidseisen. De realisatie van een Leeromgeving voor het monitoren van de prestaties van MaaS-dienstverleners, zodat alle betrokken partijen hiervan konden leren is, vanwege zorgen om privacy en mededinging (bedrijfsvertrouwelijkheid), niet van de grond gekomen."¹⁹

Verderop wordt gesteld dat voor het slagen van het MaaS-ecosysteem het cruciaal is dat zowel ov als deelmobiliteit via een MaaS-app worden aangeboden. Echter: "Een belangrijke belemmering die MaaS-dienstverleners ervaren is dat niet alle vervoerders en deelaanbieders meedoen, en niet alle tickets voor doorverkoop beschikbaar zijn, of niet tegen dezelfde tarieven." Geconstateerd wordt dat voor het slagen van het MaaS-ecosysteem aan drie voorwaarden moet worden voldaan, met een rol voor het Rijk en de decentrale overheden:

- "Er is een level playing field nodig waarin MaaS dienstverleners een business case kunnen maken.
- Ov-partijen en deelmobiliteitsaanbieders sluiten hun aanbod aan op de diensten van MaaS-dienstverleners.
- Er is toezicht en beslechting van markteschillen gewenst om zorg te dragen dat partijen goed en op eerlijke wijze met elkaar samenwerken maar ook sneller tot oplossingen komen."

¹⁸ <https://dutchmobilityinnovations.com/spaces/1105/maas-programma/home>

¹⁹ TwynstraGudde (2022) Evaluatie Programma MaaS, p.3-4

Niet alleen overheden hebben een verantwoordelijkheid voor de realisatie van het MaaS-ecosysteem. Ook vervoeraanbieders en MaaS-dienstverleners hebben die, bijvoorbeeld de opgave om zelf een plek op de markt te verwerven en te vergroten. Dit kunnen ze doen door proposities (vervoeraanbod en dienstverlening) te ontwikkelen die aantrekkelijk zijn voor reizigers.²⁰

Na het Landelijke MaaS-programma

De regio's die de landelijke MaaS-pilots hebben uitgevoerd, werken nu aan de verdere ontwikkeling van het MaaS-ecosysteem. Eind juni 2023 is het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit gestart. Dit programma stimuleert samenhangend beleid om het gebruik van deelmobiliteit te versnellen.

In stedelijke gebieden lijken overheden MaaS te zien als onderdeel van de oplossing voor de bereikbaarheid van (nieuwe) woonwijken en bedrijventerreinen. In stedelijke gebieden is het aanbod van ov en deelmobiliteit relatief groot. Dat wordt in toenemende mate gereguleerd. Om deelmobiliteit te ontsluiten, kiezen overheden voor een stimulerende en faciliterende rol richting MaaS-dienstverleners. MaaS-dienstverleners kunnen binnen kaders MaaS-proposities ontwikkelen, waar ov een logisch onderdeel van vormt.

In landelijke gebieden is het aanbod van deelmobiliteit beperkt of afwezig. Ook het ov-aanbod is kleiner dan in stedelijke gebieden. Het vindbaar en beschikbaar maken van het wél aanwezige vervoeraanbod via

MaaS wordt als kans gezien om de autoafhankelijkheid in deze regio's op termijn te laten dalen, als verbeterde vindbaarheid bijvoorbeeld leidt tot een betere dekking van het vervoeraanbod en uiteindelijk de noodzaak van privéautogebruik afneemt. Vanwege de lage bevolkingsdichtheid is het voor MaaS-dienstverleners en aanbieders van deelmobiliteit lastig om een rendabele businesscase te realiseren.

²⁰ TwynstraGudde (2022) Evaluatie Programma MaaS, p.3-4

Bijlage 3 MaaS-ecosysteem

Inleiding

Er zijn verschillende gremia die werken aan MaaS en de functie van ov binnen MaaS. Deze gremia richten zich op de breedte van het ov binnen MaaS: van technische standaarden tot de afspraken tussen (publieke en private) partijen in het MaaS-ecosysteem. De focus ligt op de directe en indirecte kansen en mogelijkheden van ov binnen MaaS om het reisproduct voor de reiziger te verbeteren. Belangrijk terugkerend onderwerp in de gremia zijn de MaaS-waardige bestekseisen.

In deze bijlage zijn de meest relevante structuren en gremia opgenomen.

Organisatie en governance MaaS-waardige concessie-eisen

De MaaS-waardige concessie-eisen worden via de volgende gremia besproken, opgesteld en vastgesteld:

- NOVB-werkgroep MaaS-waardige concessie-eisen: werkgroep met overheden en vervoerders die gezamenlijk nadenken over de (door)ontwikkeling van MaaS-waardige concessie-eisen.
- Klankbordgroep MDV's: klankbordgroep van MaaS-dienstverleners die gezamenlijk reflecteren op en adviseren over de (door)ontwikkeling van MaaS-waardige concessie-eisen.
- Netwerk Betalen & Tarieven: ambtelijk, uitvoerend overlegorgaan van de decentrale ov-autoriteiten waarin inhoudelijke onderwerpen rondom betalen en tarieven worden besproken, zoals indexatie, (reis)producten en nieuwe betaalwijzen (Ovpay). Ook de MaaS-waardige concessie-eisen vallen hieronder.

- OV-managersoverleg (OMV): overlegorgaan dat gezamenlijk wordt geïnitieerd door de decentrale ov-autoriteiten (12 provincies, 2 vervoerregio's en OV-bureau Groningen Drenthe). Besluiten over onderwerpen aangaande concessieverleners.
- NOVB (Nationaal Openbaar Vervoer Beraad) directeurenoverleg (DO) en bestuurlijk overleg (BO): overlegorgaan van ov-autoriteiten (IenW en decentrale overheden), vervoerders en consumentenorganisaties. Ov-onderwerpen tussen opdrachtgevers en opdrachtgevers komen in dit overleg aan de orde, waaronder MaaS-onderwerpen in relatie tot ov. Indien het een onderwerp betreft dat door de concessieverlener wordt vastgelegd (zoals aanpassing van de MaaS-waardige concessie-eisen), dan wordt er in NOVB-verband kennis van genomen en overeenstemming gezocht. Besluitvorming is voorbehouden aan de concessieverleners (gezamenlijk of individueel in de concessie).

Doorontwikkeling van MaaS en deelmobiliteit

In een bredere context dan ov en MaaS wordt door andere gremia ook gewerkt aan de doorontwikkeling van MaaS:

- Afsprakenstelsel MaaS: is onderdeel van het MaaS-Lab, dat in 2019 door IenW en KNV is opgericht met de drie pijlers kennisuitwisseling, belangenbehartiging en afsprakenstelsel. Publieke en private partijen doen mee.
- Nationaal samenwerkingsprogramma deelmobiliteit (Natuurlijk!Deelmobiliteit): programma waarin het Rijk, regionale en lokale overheden samenwerken aan deelmobiliteitsbeleid en kennis en ervaringen delen over deelmobiliteit, hubs en ov (samen met

onder andere deelmobiliteitsaanbieders, bouwsector, de auto- en ov-sector en maatschappelijke organisaties).

- Nationaal Toegangspunt Mobiliteitsdata (NTM): realiseert betrouwbare, vindbare en uitwisselbare mobiliteitsdata voor publieke en private dienstverleners. Werkt aan een overzicht van (vindbaarheid van) data inclusief standaarden, bronhouders en kwaliteit. NTM zet in op samenwerking en is geen bronhouder.
 - Steering committee MaaS-standaarden: wordt ondersteund door het NTM. Publieke en private partijen werken gezamenlijk aan de (door)ontwikkeling van technische MaaS-standaarden, zoals de TOMP-API, CDS-M en OpenWheels.

Beheer Informatiestandaarden OV Nederland (BISON): ontwikkelt en beheert de reisinformatiestandaarden voor een accurate uitwisseling van informatie tussen ov-partijen, waaronder NeTex en Siri. Concessiehouders (behalve NS) moeten voldoen aan de meest recente versie van de standaarden (dynamische verwijzing in de concessie).

De Autoriteit Consument en Markt, als onafhankelijke publieke toezichthouder, is alert op de ontwikkelingen rondom MaaS en de toegangsmogelijkheden voor MaaS-dienstverleners/derden. De ACM heeft onder andere een marktstudie uitgevoerd en in kaart gebracht tot welke ov-diensten er toegang is.

Internationale ontwikkelingen

- MaaS-Alliance: publiek-private samenwerking om tot een gezamenlijke aanpak en een succesvolle implementatie voor MaaS (wereldwijd) te komen.
- Multimodal Passenger Mobility Forum (MPMF): EU-expertgroep, helpt de Europese Commissie bij het voorbereiden van initiatieven rondom duurzame, multimodale mobiliteit voor reizigers. Is een

platform voor dialoog, uitwisseling van kennis en coördinatie tussen publieke en private stakeholders, zoals IenW en NS.

- MobilityData: onafhankelijke non-profitorganisatie met als doel om één taal te ontwikkelen voor de hele mobility community. Maakt zich hard voor de ontwikkeling en acceptatie van de standaard GFTS (General Transit Feed Specification).
- Multimodal Digital Mobility Services (MDMS): wetgevend initiatief van de Europese Commissie om de implementatie van multimodaal vervoer in Europa te faciliteren.

Begrippenlijst

API: Een Application Programming Interface (API) is een verzameling definities op basis waarvan een computerprogramma kan communiceren met een ander programma of onderdeel. API's vormen de 'koppelvlakken' tussen MaaS-dienstverleners en vervoerders.

(Commerciële) Mobiliteitsaanbieder: Aanbieder van (on)gesubsidieerde mobiliteitsdiensten, zoals leaseauto's, taxidiensten, deelfietsen, scooters en shuttlediensten. Soms in brede zin gebruikt om te verwijzen naar *alle* aanbieders van mobiliteit, zonder onderscheid tussen ov en overige mobiliteitsdiensten.

Concessie: Het recht om met uitsluiting van anderen openbaar vervoer te verrichten in een bepaald gebied en/of een bepaalde verbinding gedurende een bepaald tijdvak.

Concessiehouder: Een vergunninghoudende vervoerder aan wie een concessie is verleend.

Concessieverlener: Het tot verlening van een concessie bevoegde gezag, ook wel vervoersautoriteit of ov-autoriteit genoemd.

CROW-KpVV: Kennisplatform voor het oplossen van kennisvragen over verkeer en vervoer voor decentrale overheden. Stelt de dynamische MaaS-waardige concessie-eisen op en actualiseert deze concessie-eisen periodiek om ov-concessies MaaS-waardig te maken en houden.

Derde: Derden zijn in beginsel alle partijen die geen concessieverlener of concessiehouder zijn, inclusief (maar niet beperkt tot) MaaS-dienstverleners.

MaaS: Een dienstverleningsconcept waarbij reizigers hun reis van deur tot deur als één dienst krijgen aangeboden. Een reiziger plant, boekt en betaalt bij de MaaS-dienstverlener. Deze regelt de gehele reis van deur tot deur en begeleidt de reiziger met informatie onderweg.

MaaS-dienstverlener: Een aanbieder van een MaaS-interface.

MaaS-interface: Het portaal (over het algemeen een app) waarmee een reiziger toegang verkrijgt tot MaaS-dienstverlening.

Mobiliteitsdata: Geaggregeerde en geanonimiseerde gegevens over reisbewegingen in Nederland, inclusief tijdstip vertrek en aankomst, vertreklocaties en eindbestemmingen, gebruikte vervoermodaliteiten en reistijd/afgelegde afstand per modaliteit.

Multimodaal: Een reis of dienst waarin (data over) verschillende vervoermodaliteiten op geïntegreerde wijze worden aangeboden. Een multimodale (keten)reis is bijvoorbeeld een reis waarbij een reiziger gebruik maakt van het ov, aangevuld met een deelfiets voor het natransport. 'Volwaardige' multimodale routeplanning vergelijkt minimaal de reismogelijkheden van alle beschikbare combinaties van ov, (deel)auto, (deel)taxi en (deel)fiets.

Non-discriminatie: Het beginsel dat een publiek gesubsidieerde concessiehouder of partij geen hoger tarief mag vragen aan MaaS-dienstverleners dan bij de eigen verkoopkanalen, noch onderscheid mag maken tussen verschillende MaaS-dienstverleners waaraan reisproducten worden aangeboden. Dit vanuit de overweging dat publiek gesubsidieerde diensten geen voorkeursbehandeling mogen geven aan MaaS-dienstverleners waarin zijzelf een (strategisch) aandeel hebben.

Ov-autoriteit (of vervoersautoriteit): Een overheid die verantwoordelijk is voor het stads- en streekvervoer in het betreffende gebied.

Vervoerder: Een onderneming die reizigers in Nederland vervoert via weg of spoor als concessiehouder van minstens één concessie.

Reisproduct: Een reisrecht zoals een enkeltje, retourtje of een combinatie van (i) een vervoerbewijs en (ii) een tarief dat is gebaseerd op kilometers, tariefzones of een bepaalde periode, recht gevend op gebruik van vervoer met korting.

Reselltarief: Een door concessieverlener vastgesteld tarief voor een ov-reis dat de concessiehouder aan derden, waaronder MaaS-dienstverleners, moet aanbieden.

Samenwerkingsverband DOVA: Samenwerkingsverband van decentrale ov-autoriteiten om het openbaar vervoer te verbeteren. Levert input en

ondersteunt CROW-KpVV bij het opstellen en actualiseren van de MaaS-waardige concessie-eisen.

Tarief: Een geldbedrag dat voor het maken van een reis, al dan niet in combinatie met de aanschaf van een vervoerbewijs moet worden betaald. Het geldbedrag kan gebonden zijn aan voorwaarden voor plaats, afstand, tijd en leeftijd.

Uitwisselingslaag: Digitale infrastructuur waarop vervoerders, mobiliteitsaanbieders en MaaS-dienstverleners zich kunnen registreren en data die voor MaaS relevant zijn (bijvoorbeeld NDOV-data, beschikbaarheidsdata, productdata, data over tarieven en reisproducten, toegankelijkheidsinformatie van haltes en voertuigen, enzovoorts) kunnen uploaden dan wel ophalen in een gestandaardiseerd format. Een uitwisselingslaag fungeert als een soort adresboek voor MaaS, waardoor mobiliteitsvraag en -aanbod elkaar op gestroomlijnde wijze kunnen treffen. Een 'meta-uitwisselingslaag' betreft een uitwisselingslaag die de data van meerdere onderliggende uitwisselingslagen combineert.