



NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 30 november 2017

Telefoon 06 - 23 06 89 43

Ons kenmerk CC/PA/TD-808

E-mail thijs.douma@ns.nl

Onderwerp Adviesaanvraag NS Flex

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hierbij vraagt NS uw advies over de introductie van NS Flex, dat NS in 2018 gefaseerd wil introduceren. Met NS Flex denken wij reizigers een aanbod te kunnen doen waarmee zij eenvoudiger gebruik kunnen maken van het OV. Eenvoudiger omdat NS Flex belangrijke drempels wegneemt van het reizen op saldo.

Kenmerken NS Flex

NS Flex biedt flexibiliteit en gemak op een OV-chipkaart: het is een nieuw product van NS voor consumenten, waarbij reizigers geen saldo meer hoeven te laden op hun OV-chipkaart. Zij betalen gemaakte reizen en deur-tot-deur diensten namelijk achteraf. Ook kunnen zij eenvoudig en flexibel abonnementen wijzigen.

De belangrijkste kenmerken van NS Flex zijn als volgt:

- Reizen op rekening: achteraf betalen in plaats van vooraf saldo op de OV-chipkaart hoeven te zetten.
- Ook voor reizigers zonder abonnement: zij kunnen vanaf €0,- per maand gebruik maken van NS Flex (variant NS Flex Basis).
- Flexibel maandabonnement: na één maand kunnen reizigers hun abonnement op elk moment aanpassen of beëindigen.
- Nooit meer saldo laden voor trein, bus, tram en metro.
- Reizigers kunnen op het perron of in de trein upgraden van tweede klasse naar eerste klasse.
- De kortingspercentages van de abonnementen gelden bij alle treinvervoerders in Nederland.
- Gebruik van verschillende deur-tot-deur diensten: bij de start zijn dit OV-fiets en Stallen op rekening. In een later stadium worden ook diensten als taxi en Greenwheels toegevoegd.
- Actueel inzicht in reiskosten via de NS-app (Reisplanner Xtra) en via de website van NS.
- Facturatie vindt plaats op maandbasis via automatische incasso. Het eventuele abonnementsgeld wordt altijd voor ingang van de maand gefactureerd, terwijl de eventuele kosten van gemaakte ritten na afloop van de maand worden gefactureerd.



NS Flex Basis: voor reizigers zonder abonnement

NS wil ook reizigers zonder abonnement de voordelen van achteraf betalen en flexibiliteit bieden. Hiervoor is de instapvariant NS Flex Basis ontwikkeld. Hiermee kunnen reizigers door in en uit te checken op rekening reizen met trein, bus, tram en metro. Reizigers met een NS-abonnement kunnen van hun huidige abonnement gratis overstappen naar NS Flex Basis. Voor reizigers zonder abonnement, kost NS Flex Basis eenmalig €10,- (inclusief een OV-chipkaart). Bij de overstap naar een NS Flex abonnement wordt deze €10,- niet in rekening gebracht.

Varianten NS Flex

Naast NS Flex Basis kunnen reizigers verschillende NS Flex-abonnementen aanschaffen. Deze zijn vergelijkbaar met de huidige proposities. Ook voegt NS twee abonnementen toe. De kortingspercentages van deze abonnementen gelden bij alle treinvervoerders in Nederland.

NS Flex biedt de volgende abonnementen:

- NS Flex Weekend Voordeel: 40% korting in het weekend.
- NS Flex Dal Voordeel: 40% korting in het weekend en doordeweeks gedurende de daluren.
- NS Flex Altijd Voordeel: 40% korting in het weekend en buiten de spits, en 20% korting in de spits.
- NS Flex Weekend Vrij zonder extra optie dalkorting: 100% korting in het weekend.
- NS Flex Weekend Vrij met extra optie dalkorting: 100% korting in het weekend en 40% korting buiten de spits.
- NS Flex Dal Vrij: 100% korting in het weekend en buiten de spits.
- NS Flex Altijd Vrij: 100% korting in het weekend, buiten de spits en in de spits.

Al deze abonnementen zijn opgebouwd met verschillende losse elementen, waardoor ons aanbod voor reizigers flexibeler is geworden. We kunnen nu bijvoorbeeld het nieuwe abonnement Weekend Voordeel bieden, waarmee reizigers tegen een lage maandprijs 40% korting in het weekend krijgen. Ook zijn we nu in staat om reizigers een Weekend Vrij abonnement aan te bieden dat uitsluitend recht op vrij reizen geeft in het weekend zonder 40% dalkorting op doordeweekse dagen.

Prijzen NS Flex abonnementen

In 2018 gelden de volgende maandprijzen voor de abonnementen:

| Prijzen per maand | Klasse | NS Flex |
|------------------------------------|--------|---------|
| Altijd Vrij | 2e | € 334,- |
| | 1e | € 561,- |
| Dal Vrij | 2e | € 103,- |
| | 1e | € 130,- |
| Weekend Vrij (incl 40% dalkorting) | 2e | € 34,- |
| | 1e | € 40,- |
| Weekend Vrij (excl 40% dalkorting) | 2e | € 31,- |
| | 1e | € 37,- |
| Altijd Voordeel | | € 23,- |
| Dal Voordeel | | € 5,- |
| Weekend Voordeel | | € 2,- |

De maandprijs van de abonnementen is gebaseerd op de prijs van vergelijkbare jaarabonnementen waarmee reizigers op saldo reizen, maar €1,- per maand hoger geprijsd. De abonnementen zijn maandelijks aanpasbaar en daarmee flexibel af te stemmen op het



reisgedrag. Ze zijn in het geval van Altijd Vrij en Altijd Voordeel ruim voordeliger dan het vergelijkbare maandabonnement.

Andere redenen voor het anders beprijzen zijn het debiteurenrisico doordat reiskosten achteraf geïnd worden en de kosten die NS maakt om NS Flex te ontwikkelen.

In alle gevallen kunnen reizigers op saldo of met hun RoS abonnement blijven reizen. Er is uiteraard geen sprake van verplichte overstap.

Klassewissel

NS Flex staat voor reizen met de trein standaard op tweede klas. Bij de “Voordeel abonnementen” kunnen reizigers via een Klassewissel het reizen per eerste klasse instellen. Bij de “Vrij abonnementen” kunnen reizigers voor reizen met de trein de eerste klas afkopen voor dezelfde periode waarin men 100% korting heeft. Buiten deze periode kunnen reizigers een Klassewissel instellen. Reizigers met een “Vrij abonnement” kunnen dus met NS Flex ook voor korte afstanden een klasse upgrade doen, waarvoor zij in het weekend voor de 1e klas 50% toeslag betalen op de standaard 2e klas prijs en doordeweeks een toeslag van 67%.

Via de Reisplanner Xtra app en via de website kunnen reizigers van klasse wisselen. Zij kunnen dit doen tot vijftien minuten na het moment van inchecken, waardoor zij dus nog de mogelijkheid hebben om op het perron of direct na instappen in de trein te wisselen van klasse.

Voor wie is NS Flex?

NS Flex is voor iedereen, die op rekening wil reizen en na ontvangst van de factuur wil betalen. Reizigers die nog geen abonnement hebben bij NS zullen echter wel via een kredietcheck op kredietwaardigheid worden beoordeeld om fraude te voorkomen. Op basis hiervan houden we het recht voor om reizigers te weigeren, hetgeen ook in het belang van de reizigers zelf kan zijn. Uiteraard kunnen reizigers bij weigering wel op saldo reizen of een los ticket kopen.

NS Flex is nog in ontwikkeling. NS wil na de introductie NS Flex verder ontwikkelen om functionaliteiten toe te voegen. De volgende producten en abonnementen zijn (in de beginfase nog) niet beschikbaar in combinatie met NS Flex:

| Product | Verwachte oplossing binnen NS Flex | Aantal huidige klanten |
|--|---|--|
| Traject Vrij abonnement (reizigers reizen hiermee al op rekening bij gebruik van de trein) | Nieuwe trajectoplossing (nog te ontwikkelen) | Circa 62.000 |
| Voordeeluren-abonnement | Geen ‘reizen op rekening’ oplossing | Circa 880.000 N.B. Dit abonnement is niet meer te koop en wordt alleen verlengd voor klanten die hier al over beschikten. |
| Bijabonnementen | Familieproposities (nog te ontwikkelen) | Circa 6.408 |
| Regionale abonnementen voor bus, tram en metro | Nog niet voorzien, maar wel in gesprek hierover met BTM vervoerders. Klanten kunnen | Onbekend (geen beschikbare data voor NS) |



| | | |
|--|---|--|
| | wel op basis van pay per use op rekening reizen. Ook komen de volgende landelijke BTM abonnementen binnen NS Flex beschikbaar: <ul style="list-style-type: none">- Altijd Voordeel- BTM Voordeel | |
|--|---|--|

Het combineren van regionale abonnementen voor bus, tram en metro met NS Flex is voor NS een grote wens. Daarom zijn wij hierover in gesprek met de regionale vervoerders. Gezien de grote voordelen van NS Flex voor reizigers en de duidelijke signalen van reizigers dat zij hieraan behoefte hebben, heeft NS er niet voor gekozen om te wachten totdat de regionale abonnementen ook te gebruiken zijn met NS Flex. NS hoopt dat de regionale vervoerders zo spoedig mogelijk hun abonnementen ook beschikbaar stellen voor NS Flex. Reizigers die de abonnementen uit bovenstaande tabel willen blijven gebruiken, kunnen uiteraard op saldo blijven reizen zoals ze gewend zijn.

Wanneer komt NS Flex beschikbaar?

In november is NS met de eerste klanttesten gestart. Momenteel gebeurt dit uitsluitend met bestaande klanten, die al over een Dal Voordeel-abonnement beschikken. In het eerste half jaar van 2018 wordt de test uitgebreid voor bestaande abonneenthouders en reizigers zonder abonnement. Mede op basis van hun ervaringen en feedback wordt NS Flex verder ontwikkeld.

NS wil halverwege 2018 NS Flex in het assortiment openstellen voor iedereen.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zie uw advies graag tegemoet. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

Hans Peters
Directeur Commercie