



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS
Hans Peters
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon
Arnoud Frerichs
Datum
18 augustus 2015
Ons kenmerk
Locov 2015-171404
Onderwerp

Doorkiesnummer
070-4569556
Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
-

Ongevraagd advies papieren keuzedagen

Geachte heer Peters,

Tot ons genoegen heeft u eerder dit jaar, naar aanleiding van moeilijkheden voor een aantal VDU-abonnementhouders met de gedigitaliseerde keuzedagen, een papieren optie voor deze klantengroep geïntroduceerd onder de naam Dag Voordeelurenkaart.

Nu blijkt dat de Dag Voordeelurenkaart in juli, augustus en de week tussen Kerst en Nieuwjaar op maandag t/m vrijdag niet vóór 9.00 uur gebruikt kan worden. Dit is voor de houders van VDU-abonnementen een nieuwe beperking. De digitale keuzedagen voor deze klantengroep kennen deze beperking niet.

Wij zijn van mening dat u ons hierover in de adviesaanvraag niet duidelijk heeft geïnformeerd.¹ Daarnaast was de informatie hierover aan klanten inconsistent. In zo'n geval zijn de Productvoorwaarden leidend. Volgens de Productvoorwaarden van januari 2015 kan de Dag Voordeelurenkaart in juli, augustus en tussen Kerst en Nieuwjaar ook vóór 9.00 uur gebruikt worden. Dit komt overeen met onze interpretatie van uw adviesaanvraag.

U heeft nu echter, zonder de consumentenorganisaties en de klanten daarover te informeren, de Productvoorwaarden gewijzigd per augustus 2015. Volgens de

¹ In uw adviesaanvraag over papieren keuzedagen van 27 november 2014 staat: "Reizigers kunnen met deze dagkaarten net als met de digitale Keuzedagen vanaf 09:00 reizen." Daarbij vermeldt u wel enkele (voorlopige) verschillen ten opzichte van de digitale keuzedagen, maar niet het verschil in geldigheid vóór 9.00 uur in juli, augustus en tussen Kerst en Nieuwjaar. Daarom zijn wij er bij ons advies van uitgegaan dat er op dit punt geen afwijking in de gebruiksmogelijkheden ten opzichte van de digitale keuzedagen zou zijn.

Bezoekadres secretariaat
Plesmanweg1-6
2596 JG DEN HAAG

Postadres
Postbus 20905
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Unie KBO en ROVER.

nieuwe voorwaarden is de Dag Voordeelurenkaart in juli, augustus en tussen Kerst en Nieuwjaar niet meer geldig vóór 9.00 uur.


Wij zien dan ook reden tot een aanvullend advies op ons advies van januari 2015 over de papieren keuzedagen.

1. Wij vinden het vanuit het oogpunt van transparantie ongewenst om het papieren alternatief voor digitale keuzedagen een afwijkende, beperkte geldigheid te geven, die voor de houders van VDU-abonnementen en de gebruikers van de bijbehorende keuzedagen nooit gegolden heeft. Dit verschil is daarnaast ook praktisch hinderlijk, als VDU-abonnementhouders met digitale en papieren keuzedagen er samen vroeg op uit willen gaan met de trein.
2. Wij zijn van mening dat u de Algemene (product)voorwaarden niet kunt veranderen zonder dit bekend te maken aan de klanten die het product hebben gekocht en hen in de gelegenheid te stellen de overeenkomst te ontbinden.

Wij adviseren u daarom de wijziging van de Productvoorwaarden Voordeelurenabonnement van augustus 2015 ongedaan te maken en de geldigheid van de Dag Voordeelurenkaart in overeenstemming te brengen met de Productvoorwaarden Voordeelurenabonnement van januari 2015.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Kruyt', with a long horizontal line extending to the right from the end of the signature.

Arriën Kruyt