



## NS Reizigers

### Directie

Hoofdgebouw IV  
Laan van Puntenburg 100  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht  
Nederland  
[www.ns.nl](http://www.ns.nl)

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht  
Aan de vertegenwoordigers van  
consumentenorganisaties in het LOCOV

**Datum** 8 april 2011

**Ons kenmerk** CC/WS08042011

**Onderwerp** Adviesaanvraag nieuw portfolio  
consumenten 2011

**Telefoon** 030 - 235 93 29

**Telefax** 030 - 235 61 93

**E-mail** [wietze.smid@ns.nl](mailto:wietze.smid@ns.nl)

Geachte dames en heren,

Hierbij vraagt NS uw advies over het voorgenomen besluit om het portfolio van NS voor de consumentenmarkt per 1 augustus 2011 aan te passen. NS heeft het voornemen om met ingang van die datum nieuwe abonnementen te introduceren en tegelijkertijd de verkoop van het huidige Voordeellurenabonnement (VDU) aan nieuwe klanten te stoppen.

NS wil het voor klanten met de introductie van dit portfolio nog aantrekkelijker maken om vaker met de trein te reizen. Reizen in de daluren wordt zeer voordelig. Zo introduceert NS vrij reizen in de daluren met DalVrij en WeekendVrij. Ouderen en gezinnen genieten extra voordeel en voor meereizende (klein)kinderen is het zelfs gratis. Met AltijdVoordeel komt er een flexibel en voordelig woon-/werkabonnement bij dat past bij het reisgedrag van bijvoorbeeld parttimers.

### Achtergrond van het nieuwe portfolio

Het reisgedrag van onze klanten is de afgelopen jaren sterk veranderd. Mensen gaan er vaker op uit, zijn flexibeler geworden in hun werktijden en werken lang niet allemaal meer vijf dagen per week op één locatie. Verder ervaren steeds meer mensen het gemak van reizen met de trein, waardoor de spitsuren in de ochtend en de middag inmiddels bijna even druk zijn. Om verder te groeien wil NS reizen in de daluren nog aantrekkelijker maken en speelt zij in op de behoefte van klanten naar een flexibeler woon-/werkabonnement. De bestaande abonnementen van NS dateren uit de jaren '80. Met de nieuwe abonnementen speelt NS in op het veranderde reisgedrag en de voorkeuren van klanten.

Met de nieuwe abonnementen kunnen klanten zeer voordelig reizen in de daluren. Maar dalurenkorting is ook echt voor de daluren, dat wil zeggen buiten de ochtendspits en buiten de avondspits. Voor forenzen bieden wij juist meer flexibiliteit zodat klanten, die bijvoorbeeld parttime werken of niet elke dag op dezelfde plek werken, voordelig kunnen reizen.



De afgelopen maanden hebben ruim 2.500 klanten meegedaan aan de pilot voor 2 nieuwe abonnementen. Gelijktijdig heeft in november 2010 een groot kwantitatief (conjunct) marktonderzoek onder ruim 3.000 treinreizigers plaatsgevonden om meer inzicht te krijgen in de effecten van het nieuwe portfolio. Op basis van de resultaten van de pilot en het marktonderzoek verwacht NS door het nieuwe portfolio een verdere groei in het aantal reizigerskilometers op het spoor.

### De nieuwe abonnementen op een rij

De nieuwe abonnementen bieden voordelen voor zowel de sociaal-recreatieve reizigers als voor de forens. Hieronder vindt u een overzicht van het nieuwe portfolio voor de consumentenmarkt. Voor klanten komt er een adviesmodule op ns.nl beschikbaar, waarmee ze op basis van hun reisgedrag een persoonlijk advies kunnen krijgen over welk abonnement het best past bij dit reisgedrag.

	Voordeel reizen	Vrij reizen	
<b>Reizen in de daluren</b>	<b>DalVoordeel</b> 40% korting in daluren € 50 per jaar	<b>WeekendVrij</b> vrij reizen in weekend, 40% korting in daluren v.a. € 40 per maand	<b>DalVrij</b> vrij reizen in de daluren v.a. € 95 per maand
<b>Reizen in spits en daluren</b>	<b>AltijdVoordeel</b> 20% korting tijdens spits, 40% korting in daluren v.a. € 20 per maand	<b>AltijdVrij</b> altijd vrij reizen v.a. € 295 per maand	

De spijttijden zijn van 06.30 tot 09.00 uur en van 16.00 tot 18.30 uur, waarbij de checkin tijd bepalend is voor tariefbepaling.

### Extra voordeel ouderen:

- DalVrij € 40 vanaf 65 jaar (2e klas), WeekendVrij € 20 vanaf 65 jaar (2e klas)
- Keuzedagen (vrij reisdagen vanaf 60 jaar) ook beschikbaar bij DalVoordeel en AltijdVoordeel (2e klas: € 14 /1e klas: € 39)

### Extra voordeel families:

- KidsVrij: kinderen (4 -12 jaar) reizen onder begeleiding gratis mee met eigen OV-chipkaart (4e kind of meer / niet NS-abonnementhouders nieuw portfolio: €15/jaar)
- Abonneehouders AltijdVrij: Extra voordelig DalVrij €40 (2e klas) en/of WeekendVrij €20 (2e klas) voor maximaal 4 gezinsleden
- Abonneehouders DalVrij: Extra voordelig Dal Vrij €40 (2e klas) of WeekendVrij €20 (2e klas) voor 1 gezinslid
- Abonneehouders WeekendVrij: Extra voordelig Weekend Vrij €20 (2e klas) voor 1 gezinslid

### De voordelen voor de sociaal-recreatieve reiziger: voordelig en vrij reizen

- De nieuwe abonnementen DalVrij en WeekendVrij geeft de reiziger de mogelijkheid om onbezorgd te reizen in de daluren en/of in het weekend.
- Ouderen kunnen DalVrij en WeekendVrij tegen een gereduceerd tarief aanschaffen
- Bij alle nieuwe abonnementen reizen kinderen en kleinkinderen tot 12 jaar gratis mee.
- Daarnaast kan een voordelig bijabonnement worden aangeschaft voor een gezinslid.



### **De voordelen voor de forens: meer flexibiliteit en beter aanbod**

- Het nieuwe abonnement AltijdVoordeel is een flexibel abonnement voor fulltime- en parttime werkende forensen met hoge korting ongeacht bestemming en/of tijdstip
- Het afschaffen van de korting in de avondspits bij de daluren proposities zorgt naar verwachting voor een betere spreiding van reizigers over de dag.

### **Adviesaanvraag**

In deze adviesaanvraag vindt u in hoofdstuk 1 de belangrijkste kenmerken van de 5 nieuwe abonnementen. In hoofdstuk 2 staan de extra mogelijkheden voor voordelig reizen voor ouderen, families en kinderen. In hoofdstuk 3 vindt u de aanvullende voorwaarden zoals die gelden voor alle nieuwe abonnementen. In hoofdstuk 4 staan de effecten van het nieuwe portfolio op onze huidige abonneementhouders. In de bijlage vindt u nog ter informatie de volledige productvoorwaarden van onze nieuwe kortingsabonnementen.

Deze adviesaanvraag is zowel van toepassing op het Hoofdrailnet als voor regionale concessies die NSR exploiteert en die niet onder de Hoofdrailnet-concessie vallen.

Graag ontvang ik uw advies over ons voorgenomen besluit om bovenstaande wijzigingen per 1 augustus 2011 in het portfolio van NS door te voeren uiterlijk op *20 mei 2011*. Hebt u naar aanleiding van onze voornemens vragen, dan is NS uiteraard bereid die te beantwoorden. Neem in dat geval contact op met Wietze Smid. Ook in één van de volgende officiële Locovergaderingen kunnen u en ik desgewenst over dit nieuwe portfolio voor consumenten van gedachten wisselen.

Met vriendelijke groet,

Ingrid Thijssen  
Directievoorzitter

Bijlagen: Productvoorwaarden Reizen op Saldo en Kortingsabonnementen – opvraagbaar