

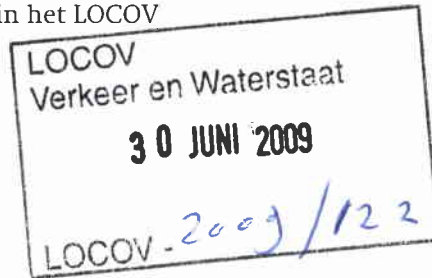


NS Reizigers

Directie

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

Aan de vertegenwoordigers van
consumentenorganisaties in het LOCOV



Datum 29 juni 2009
Ons kenmerk CC/PA/WS-482
Onderwerp Adviesaanvraag voorwaarden reizen op saldo

Telefoon 030 - 235 78 39
Telefax 030 - 235 61 93
E-mail wietze.smid@ns.nl

Geachte dames en heren,

Op 2 juni en 17 juni jl. hebben u en vertegenwoordigers van NS door middel van een themasessie met elkaar gesproken over reizen op saldo bij NS en over de voorwaarden die bij reizen op saldo bij NS horen. Hierbij ontvangt u de adviesaanvraag voorwaarden reizen op saldo bij NS. Wij stellen uw advies zeer op prijs.

Historisch overzicht

Met betrekking tot reizen op saldo heeft NS ervaring opgedaan op de Hoekse Lijn. De consumentenorganisaties, vertegenwoordigd in het Locov, hebben meermalen een bezoek gebracht aan de Hoekse Lijn. De ervaringen die zijn opgedaan tijdens deze werkbezoeken, uw opmerkingen en adviezen tijdens besprekingen in expertgroepen en in Locov-verband, hebben wij meegenomen bij de verdere ontwikkeling van de OV-chipkaart. Dit geldt allereerst voor de keuze om het concept reizen op saldo als nieuwe methode van reizend specificeren en betalen, waarvan u zich in beginsel een voorstander toonde, verder te ontwikkelen. Ook recentelijk hebben aanpassingen plaatsgevonden. Zo heeft u tijdens uw bezoek aan Amsterdam op 2 juni jl. kunnen constateren dat NS kaartautomaten¹ op station Amsterdam Zuid WTC OV-chipkaarten uitgeven waarop ook saldo kan worden geladen. U heeft ook kunnen constateren dat de verkoopapparatuur bij de Tickets & Service-balie is aangepast aan de OV-chipkaart.

Gebruik basisfunctionaliteit OV-chipkaart of apart activeren

Najaar 2007 heeft NS gekozen voor het invoeringsscenario om te starten met alleen reizen op saldo (Harmonisatiebesluit). Onderzocht is wat de (on-)mogelijkheden en risico's zijn van het gebruik van de basisfunctionaliteit van de OV-chipkaart met een instelling 2^e klasse vol tarief vs het apart activeren van reizen op saldo bij NS. Bij het gebruik van de basisfunctionaliteit kan de OV-chipkaart direct voor reizen op saldo worden gebruikt bij NS (net zo als bij de andere vervoerders) en hoeft alleen in die gevallen dat de reiziger een

¹ deze zijn in de plaats gekomen van de oude modellen uit Hong Kong



andere instelling wil (bijv. gereduceerd reizen, 1^e klas reizen of een lager instaptarief) een extra handeling te verrichten om een dergelijke instelling te activeren. Het voorstel van NS is dat alle reizigers een extra handeling moeten doen om gebruik te kunnen maken van reizen op saldo bij NS. Uit de analyse is gebleken dat het apart activeren van reizen op saldo bij NS door alle reizigers duidelijk minder risicovol is dan het gebruiken van de basisfunctionaliteit van de OV-chipkaart voor de scope van 2009. Hieraan liggen de volgende overwegingen aan ten grondslag:

Klantperspectief: aanbod moet kloppen

Gebruik van apart activeren van reizen op saldo bij NS is nodig voor het verstrekken van korting bij reizen op saldo bij NS, het mogelijk maken om 1^e klas te reizen met reizen op saldo bij NS en het kunnen variëren van instaptarieven.

Daarnaast zal door het gebruik maken van de basisfunctionaliteit de combinatie van Vooraf specificerende en Reizend Specificeren producten op één OV-chipkaart niet kunnen worden voorkomen. Dit heeft met name betrekking op de Jaartrajectabonnement, OV-studentenkaart en Business Card. Dit leidt tot ongewenste situaties voor de reiziger (dubbel betalen voor trajecten; geen korting krijgen daar waar recht op is; onnodig heffen van instaptarieven, die teruggevraagd moeten worden).

Technisch

Indien gebruik wordt gemaakt van de basisfunctionaliteit zal de OV-chipkaart geen korting berekenen bij NS als daarvoor met voltarief is gereisd bij een andere vervoerder (ook niet als reiziger daar met een product recht op heeft). Dit probleem is niet uniek voor NS, maar komt in dezelfde situatie ook bij andere vervoerders voor. We bekijken momenteel of en hoe dit probleem opgelost kan worden. Dit kan niet op korte termijn opgelost worden.

Imago: je maakt maar een keer een eerste indruk

Naast bovengenoemde situaties leidt het gebruik van de basisfunctionaliteit tijdens de duale periode met 'open stations' tot veel foutsituaties. Alles bij elkaar zullen deze situaties grote hoeveelheden klantreacties met financiële afwikkeling tot gevolg hebben. Veel foutsituaties zullen niet onopgemerkt blijven en consequenties hebben voor het vertrouwen van de reizigers in het OV-chipkaartsysteem en daarmee de acceptatie van de OV-chipkaart.

Conclusie

Klantgemak staat bij de invoering van de OV-chipkaart centraal. Het direct kunnen reizen op saldo bij NS draagt daar in hoge mate aan bij. De keerzijde van de medaille is dat het starten met de basisfunctionaliteit voor bepaalde groepen reizigers groter ongemak creëert. Om als organisatie de invoering van reizen op saldo beheerst in te kunnen voeren en de diverse klantgroepen een positieve ervaring te kunnen bieden met reizen op saldo heeft NS gekozen voor een invoeringsscenario, waarbij reizen op saldo bij NS in alle gevallen apart dient te worden geactiveerd. Tegelijkertijd zal wel worden onderzocht of en met welke aanpassingen op enig moment wel van de basisfunctionaliteit gebruik kan worden gemaakt.

Reizen op saldo bij NS scope 2009-2010 en verder

NS is voornemens in oktober 2009 te starten met reizen op saldo. Om dit mogelijk te maken dient NS een groot aantal nieuwe functionaliteiten te ontwikkelen en processen aan te

passen op het gebied van o.a. distributie en serviceverlening al dan niet in combinatie met het Voordeelurenabonnement. Gebleken is dat niet alles tegelijkertijd kan. NS is daarom voornemens te starten met het volgende:

- Reizen op saldo met anonieme en persoonlijke OV-chipkaarten.
- Activeren van reizen op saldo op een OV-chipkaart via Internet of Klantenservice en voor de anonieme OV-chipkaart ook bij de servicebalie of kaartautomaat.
- NS kaartlezers of poortjes op alle stations waar NS treinen rijden waardoor landelijk reizen op saldo mogelijk is.
- Afhandeling van vragen en service over reizen op saldo.
- Inzien van reisgegevens online.
- 40% korting in de voordeeluren voor klanten met een Voordeelurenabonnement.

Het op deze manier starten brengt met zich mee dat bepaalde services niet echt klantvriendelijk zijn. Zo zal bij aanvang de reiziger voor het kunnen wisselen van klasse opnieuw reizen op saldo moeten activeren, maar dan met een andere klasse. Ook zal bij het aanvragen van een Voordeelurenabonnement zal het nog niet mogelijk zijn om gelijk reizen op saldo aan te vragen. Daarom zal NS zo snel mogelijk na de start (we spreken dan over eind 2009 en in de loop van 2010) komen met:

- Aanvragen van een Voordeelurenabonnement op een (niet NS) persoonlijke OV-chipkaart zoals een RET kaart.
- Aanvragen van Voordeelurenabonnement in combinatie met reizen op saldo op een nieuwe kaart. (niet meer activeren).
- Wijzigen van je klasse via de automaat.
- Producten die bij andere verkopers (bv. TLS) besteld zijn, kunnen bij NS-kaartautomaten worden afgehaald.
- Bij NS bestelde producten kunnen ook bij niet NS afhaalapparatuur worden afgehaald.
- Voordeelurenabonnement kan op afstand worden verlengd: klant kan zijn abonnement afhalen.

Enig voorbehoud is hier wel op zijn plaats. Indien zou blijken uit de testen met klanten dat bepaalde functionaliteiten nog aanpassing behoeven, dan kan dat van invloed zijn op de planning. We zullen u hierover informeren.

Met betrekking tot het eindbeeld van de invoering van de OV-chipkaart vindt op dit moment nog volop overleg plaats tussen verschillende betrokken partijen, waarbij ook de consumentenorganisaties een belangrijke gesprekspartner zijn. In dat kader is een aantal projecten gedefinieerd. Een aantal van deze projecten raakt ook reizen op saldo. In aanvang is reizen op saldo bij NS beschikbaar voor alle reizigers die nu ook gebruik maken van enkele reizen en retouren voltarief en voor houders van een Voordeelurenabonnement, in totaal 90% van het aantal reizigers bij NS. Met betrekking tot de overige 10% wordt onderzocht met welk aanbod deze reizigers het beste kunnen worden verleid om gebruik te gaan maken van de OV-chipkaart. Hierbij worden ook nadrukkelijk de (nieuwe)



mogelijkheden van de OV-chipkaart in ogenschouw genomen. Bij het uitwerken van dit aanbod worden ook klanten betrokken.

Deze start moet u zien als een eerste belangrijke stap op de weg naar het volledig eindbeeld bij NS. Een aantal door u eerder gesignaleerde zorgpunten, die momenteel met u besproken worden in het LCO, zullen bij deze eerste stap niet opgelost zijn. Dit zijn met name aspecten als overstappen op stations met meerdere vervoerders, samenreiskorting en financiële consequenties bij onderbreken van de reis met extra check-uit en weer check-in behoeven nog nadere studie.

NS introduceert de OV-chipkaart stapsgewijs. In deze aanpak zal het reizen met de OV-chipkaart voor steeds meer klantgroepen aantrekkelijk worden. Vooralsnog heeft de reiziger bij NS de keuze tussen de OV-chipkaart en het papieren kaartje. Er is nog geen termijn vastgesteld voor de afschaffing van papier. Dit hangt mede af van klantacceptatie.

Voorwaarden

De voorwaarden reizen op saldo bij NS (zie [bijlage 1](#)) zijn erop gericht om duidelijkheid aan de reiziger te verschaffen over onder welke condities hij van reizen op saldo gebruik kan maken: wat mag de reiziger in deze van NS verwachten en wat verwacht NS van de reiziger om een goede werking van reizen op saldo bij NS mogelijk te maken. In de vigerende AVR-NS 2009 zijn de formuleringen reeds in algemene zin aangepast aan de mogelijkheid om bij NS ook op saldo te kunnen reizen. De concept voorwaarden AVR-NS zijn in 2008 voor advies aan u voorgelegd.

De methode van reizen op saldo brengt met zich mee dat bepaalde ingeregelde zaken in de huidige 'papieren' wereld zullen moeten worden aangepast, vervangen of verdwijnen. In [bijlage 2](#) geven wij een toelichting op de voorwaarden en belichten met name die aspecten die anders zijn bij reizen op saldo bij NS.

Daarnaast heeft het reizen op saldo bij NS ook impact op onder meer de voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging. Hierbij ontvangt u de aangepaste voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging (zie [bijlage 3](#)) en een toelichting daarop (zie [bijlage 4](#)). Naast de benodigde aanpassingen om Geld Terug Bij Vertraging mogelijk te maken voor gemaakte reizen op saldo bij NS, is NS voornemens van de gelegenheid gebruik te maken om een aantal kleine wijzigingen door te voeren in deze voorwaarden.

Ten slotte

Deze nieuwe methode van reizend specificeren en betalen op het landelijke spoorwegnet brengt een aantal nieuwe situaties met zich mee, zowel voor de reiziger als voor NS. Door de vrijheid van reizend specificeren ontstaat voor de reiziger het gemak, zeker in combinatie met het principe van 'automatisch opladen', om altijd en overal zonder voorbereiding op reis te gaan.

Met de invoering van reizen op saldo bij NS breekt er een nieuwe fase aan. Door stap voor stap vorderingen te maken en ervaring op te doen (op onder andere de Hoekse Lijn en de Flevolijn) is geborgd dat mede op basis van klantervaringen een goed product met bijbehorende voorwaarden wordt ontwikkeld. Omdat we met een geheel nieuwe fase te



maken hebben die met veranderingen gepaard gaat, zullen wij regelmatig evaluaties uitvoeren. NS zal in de loop van 2010 de werking van de voorwaarden reizen op saldo bij NS evalueren en waar nodig aanpassen.

Gevraagd advies

Graag vragen wij uw advies met betrekking tot voorwaarden reizen op saldo bij NS en de aangepaste voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging en met name ten aanzien van de aspecten:

- de extra handeling om bij NS te kunnen reizen op saldo;
- de verplichting om naast in te checken óók uit te checken bij NS;
- bij afwijken van de toegestane reisroute (waar het tarief op gebaseerd is) zal reiziger dit specificeren door tussentijds uit te checken en weer in te checken;
- reisgegevens worden maximaal 6 maanden bewaard; claims/ verzoeken tot restitutie dienen binnen 3 maanden na registratie van de reisgegevens te worden ingediend;
- de ingestelde 'free exit' periode van 60 minuten, waarbinnen een reiziger zijn instaptarief terug krijgt bij zowel een check-in als een check-uit op hetzelfde station
- de voorgestelde instaptarieven;
- het incheckmoment bepaalt of er korting wordt verkregen conform de gedefinieerde voordeeluren van een product;
- als de ritprijs niet kan worden berekend vanwege niet uitchecken wordt als vergoeding voor de gemaakte rit een 'vast bedrag' vastgesteld;
- indien door schuld NS niet kan worden uitgecheckt kan reiziger binnen 3 maanden de benodigde gegevens aan NS doorgeven op basis, waarvan de juiste ritprijs alsnog kan worden berekend;
- indien sprake is van misbruik of oneigenlijk gebruik van reizen op saldo bij NS dan heeft NS het recht de mogelijkheid van reizen op saldo bij NS te deactiveren en/of een verhoogd instaptarief in te stellen;
- voor Geld-Terug-Bij-Vertraging is zowel een check-in als een check-uit nodig om vast te kunnen stellen of er recht is op restitutie.
- Het in- en uitchecken bij dezelfde kaartlezer is niet mogelijk binnen 3 minuten

Zoals gezegd zal NS de werking van reizen op saldo bij NS nauwlettend monitoren en wordt bij aanvang gewerkt met een uitgebreid coulancebeleid. Zo nodig zal NS haar aanpak en voorwaarden bijstellen. Uiteraard zal NS u hiervan op de hoogte houden. In verband hiermee stellen wij het erg op prijs om nu en in de toekomst van u eventuele bijzondere aandachtspunten te vernemen die we bij het monitoren en evalueren van de aanschaf en het gebruik van reizen op saldo bij NS kunnen meenemen.

Met vriendelijke groet,

Jacques Huberts
Directievoorzitter



Ons kenmerk CC\PA\LO-482

Pagina 6/6

Bijlagen

1. Voorwaarden reizen op saldo bij NS
2. Toelichting voorwaarden reizen op saldo bij NS
3. Aangepaste voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging
4. Toelichting wijzigingen in voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging