

# Besluit wijziging NS-abonnementen

Datum: 30 oktober 2019

kenmerk NS: CC/PA/TD-860

Telefoon: 06 - 23 06 89 43

E-mail: Thijs.Douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Dank voor uw advies van 8 oktober 2019 (kenmerk: Locov 2019-190145) op de voorgenomen wijzigingen met betrekking tot de abonnementen zoals opgenomen in onze adviesaanvraag van 21 augustus 2019 (kenmerk: CC/PA/TD-853).

Graag gaan wij in op uw advies. Allereerst zullen wij een reactie op hoofdlijnen geven en terugblikken op het gevoerde proces. Daarnaast zullen wij ingaan op de specifieke onderdelen van uw advies.

## Hoofdlijnen van uw advies

In aanloop naar de adviesprocedure en gedurende de adviesprocedure hebben wij verschillende gesprekken met elkaar gevoerd over onze voornemens met betrekking tot het abonnementenaanbod. Wij danken u voor deze constructieve gesprekken en uw meedenken en de adviezen. Hierdoor kunnen wij een beter product voor de reiziger realiseren.

U adviseert NS om ons voorstel op een fors aantal punten te wijzigen en verbindt een aantal randvoorwaarden aan een positiever advies. Zo geeft u aan:

- Met betrekking tot de timing van de voorstellen vindt u dat NS te snel Reizen op Rekening de standaard maakt voor de abonnementen en bent u bang dat NS daarmee vaste klanten verliest;
- U vindt dat regionale abonnementen gecombineerd moeten kunnen worden met NS Flex voordat NS Reizen op Rekening de standaard maakt en geeft hiervoor een aantal randvoorwaarden mee;
- U wenst een uitgebreider migratieplan;
- U geeft aan dat u de logica ziet om geen korting meer te bieden tijdens de middagspits vanuit maatschappelijk oogpunt. U vindt de impact echter te groot voor de huidige Voordeelurenklanten;
- U geeft een aantal randvoorwaarden mee met betrekking tot de uitfasering van Keuzedagen.

NS wil doorgaan met het afschaffen van 40% korting in de middagspits. Om het groeiende aantal reizigers te kunnen vervoeren en voldoende capaciteit in het OV-systeem te bieden, wil NS haar beleid gelijktrekken zodat er op werkdagen niet meer met hoge kortingen in de middagspits gereisd kan worden. NS vindt het geven van deze korting aan de groep reizigers met een Voordeelurenabonnement of Keuzedag niet meer te rechtvaardigen voor de grootste groep reizigers in de middagspits die een dergelijke korting niet krijgt. Het Voordeelurenabonnement is immers al negen jaar niet meer te koop voor nieuwe klanten.

Daarnaast is voor NS Reizen op Rekening als standaard nog steeds de stip op de horizon. Reizen op rekening ontzorgt reizigers: zij hoeven geen saldo te laden, niet langs de kaartautomaat en hebben meer flexibiliteit. Met NS Flex kunnen reizigers op elk moment hun abonnement aanpassen of stopzetten.

Echter, naar aanleiding van uw advies trekt NS een deel van de voorstellen in of stelt deze bij:

1. Behoud Voordeelurenabonnement en Dal Voordeel op Reizen op Saldo. NS besluit om de klanten met Dal Voordeel en het Voordeelurenabonnement (straks zonder middagspitskorting) te behouden op Reizen op Saldo. Dit betekent dat ten opzichte van de adviesaanvraag 1,5 miljoen klanten niet automatisch overgaan naar NS Flex en kunnen blijven reizen op Reizen op Saldo met hun huidige abonnement (met een aanpassing van de voorwaarden). Hiermee voorkomen wij het door u benoemde risico dat klanten door de verplichte overstap geen abonnement meer nemen en de drempel om te reizen met de trein daardoor wordt verhoogd.
2. Oplossing combinatie regionale abonnementen en uitstel van overzetten. NS bouwt samen met Translink een technische oplossing waardoor NS proactief kan voorkomen dat klanten met een regionaal BTM-kortingsabonnement worden geconfronteerd met extra kosten of moeten reizen met twee kaarten. NS neemt uw criteria over en volgt uw advies om dit probleem op te lossen. NS zet klanten pas over op NS Flex nadat deze oplossing is gerealiseerd. Doordat deze oplossing gebouwd moet worden, zal de migratie naar verwachting een vertraging krijgen van enkele maanden.
3. Behoud keuzedagen voor huidige groep klanten. U geeft een aantal randvoorwaarden aan uw advies over Flexdagen. U adviseert positief over de prijs voor Flexdagen en de grotere flexibiliteit, maar stelt voor de lagere prijs voor de leeftijdsgroep van 65 jaar en ouder ook voor alle andere leeftijdsgroepen door te voeren. Ook adviseert u dat reizigers meerdere bundels kunnen kopen en adviseert u de mogelijkheid van een papieren versie te behouden. Gegeven uw advies besluit NS om Keuzedagen te behouden voor de huidige klanten met Keuzedagen. Hierdoor blijft de mogelijkheid voor een papieren variant bestaan én behouden huidige klanten hun huidige aantal keuzedagen per jaar (niet meer geldig in de middagspits). NS wil Keuzedagen wel makkelijker maken: daarom worden Keuzedagen het hele jaar geldig.
4. Lagere prijs NS Flex. Momenteel is de prijs van NS Flex € 1 hoger per maand dan de abonnementen met Reizen op Saldo. U adviseert nadrukkelijk om dit prijsverschil te laten

vervallen. NS volgt uw advies en verlaagt de prijs van de NS Flex-abonnementen met € 1 per maand (m.u.v. Dal Voordeel).

5. Kortings geven voor klanten met bijabbonnementen. U adviseert om de bij abbonnementen te behouden. NS onderzoekt nieuwe mogelijkheden waarmee jonge gezinsleden voordelig kunnen reizen met de trein. Als deze mogelijkheden niet zijn geïntroduceerd voordat de huidige bijabbonnementen worden afgeschaft, zegt NS toe om klanten die nu gebruik maken van een bijabbonnement tot 1 januari 2022 dezelfde korting te geven op een vergelijkbaar NS Flex-abonnement.
6. Soepele migratie. U adviseert om de migratie naar NS Flex zo eenvoudig mogelijk te maken. Klanten krijgen een mail die verwijst naar een pagina waarin zij met één handeling kunnen overstappen. NS werkt daarnaast aan een oplossing dat klanten niet meer langs de kaartautomaat hoeven als zij bij een poortje of paaltje van NS hun reis beginnen. NS zal klanten in de brieven die zij over de migratie stuurt volgend jaar nader informeren over het overstapproces en het ophalen van het nieuwe product.

## **Terugblik proces**

NS heeft met u verschillende themasessies gehad over het voornemen om het abbonnementenaanbod te wijzigen. Deze themasessies hadden een constructief en open karakter. Ook zijn er veel goede adviezen vanuit de consumentenorganisaties gekomen op de conceptvoornemens. De consumentenorganisaties hebben richting gegeven aan enkele dilemma's die zijn voorgelegd. Ook na het uitbrengen van het advies hebben wij met elkaar gesproken over onze denkrichtingen in aanloop naar een definitief besluit. Wij willen u hartelijk danken voor uw adviezen en suggesties.

## **Regionale abbonnementen en samenwerking met andere vervoerders**

### **Combinatie NS Flex en regionale abbonnementen**

In uw advies geeft u aan dat de situatie, waarin een regionaal BTM-kortingsabbonnement niet op 1 OV-chipkaart te combineren is met een NS Flex abbonnement, een onacceptabele situatie is. Dit is ook in de diverse themasessies en gesprekken door u naar voren gebracht. Tevens geeft u aan dat het voor u niet duidelijk is hoe groot de problemen precies zijn, hoeveel reizigers er nu al last hebben van deze combinatie en hoeveel extra reizigers daar bij komen zodra NS contracten gaat migreren. U heeft daarom een aantal criteria opgesteld waar de oplossingsrichtingen aan moeten voldoen:

1. NS klanten mogen door de gedwongen overgang naar NS Flex niet geconfronteerd worden met hogere kosten door;
  - a. Onjuist in rekening brengen van het reistarief (opstaptarief en 1angeafstandskorting moeten in alle situaties correct worden berekend en kortingen van abbonnementen moeten altijd worden verleend als de reiziger daar recht op heeft);

- b. Het niet kunnen faciliteren van een gewenste situatie waardoor de reiziger zich gedwongen voelt met een extra OV-chipkaart te reizen.
2. NS zal alle verantwoordelijkheid moeten dragen in het proces van overstappen door;
  - a. Voor iedere klant te inventariseren wat voor keuzes zij kunnen maken en wat de gevolgen daar van zijn;
  - b. Klanten die zowel een NS-, als een regionaal abonnement hebben te ontzorgen. Het moet voor klanten duidelijk zijn in welke situaties het uitzetten van BTM nodig is en hoe ze dit kunnen realiseren. Bij voorkeur kan dit via een online formulier zodat hiervoor geen telefonisch contact nodig is met de Klantenservice;
  - c. Iedere klant de mogelijkheid te bieden om eenvoudig een overstap te maken, zonder dat hij/zij daarvoor naar de automaat moet.
  - d. Waar nodig coulant om te gaan met het mogelijk herzien van gemaakte keuzes.
3. NS draagt er zorg voor dat nieuwe klanten die reeds een regionaal abonnement hebben en besluiten om NS Flex aan te schaffen geen problemen krijgen door deze combinatie.
4. NS draagt er zorg voor dat klanten die reeds NS Flex hebben en besluiten een regionaal abonnement aan dezelfde OV-chipkaart toe te voegen, geen problemen krijgen door deze combinatie.

NS is het met u eens dat de reiziger geen hinder mag ondervinden van de verschillende betaalwijzen van abonnementen en de migratie van Reizen op Saldo naar Reizen op Rekening. NS heeft daarom een oplossing gezocht die aan uw criteria voldoet, waardoor reizigers geen last krijgen van de combinatie van NS Flex en een regionaal BTM-kortingsabonnement op hun kaart.

***criterium 1: voorkomen dat klanten door de overgang van NS Flex niet geconfronteerd worden met hogere kosten***

In opdracht van NS zal Translink een service bouwen, waardoor NS een check kan doen op de aanwezigheid van een ander (niet NS-) product op de OV-chipkaart (namelijk een regionaal BTM-kortingsproduct). Met deze service kan NS voor alle klanten die gemigreerd gaan worden, een check doen op mogelijk conflicterende producten op de kaart. Mocht dat zo zijn, dan zal NS alleen Reizen op Rekening voor het treindeel aanbieden. Hierdoor wordt voorkomen dat de klant geconfronteerd wordt met verkeerde prijzen of dat de klant met twee kaarten moet reizen. NS informeert de klant hierover, omdat de klant voor BTM-reizen op saldo blijft reizen.

De service kan ook gebruikt worden voor het adviseren van klanten die zelf overstappen naar NS Flex en voor klanten die al een NS Flex product hebben en later nog een regionaal abonnement bij een andere vervoerder willen aanschaffen. In dat laatste geval zal de check door de andere vervoerder bij Translink moeten worden uitgevoerd. NS is voornemens om de check op regelmatige basis uit te voeren en klanten deze oplossing aan te bieden als er wordt geconstateerd dat het beter is dat de klant voor BTM-reizen op saldo reist.

NS en Translink geven prioriteit aan het bouwen van deze oplossing om zo dit issue voor de klant zo snel mogelijk op te kunnen lossen.

***criterium 2: NS draagt zorg voor een soepele en goede overstap van klanten***

Klanten die een regionaal BTM-kortingsproduct hebben, worden ontzorgd. NS zal voor deze klanten het BTM-deel van NS Flex niet op de kaart zetten en hen hier duidelijke informatie over geven. NS zorgt ervoor dat deze klanten op een later moment alsnog het BTM-deel eenvoudig kunnen aanzetten (bijvoorbeeld omdat zij geen regionaal abonnement meer hebben). Uiteraard gaat NS coulant om met eerder gemaakte keuzes door klanten en maakt NS de overstap zo eenvoudig mogelijk.

***criterium 3: NS draagt zorg voor nieuwe klanten die NS Flex willen aanschaffen en reeds een regionaal abonnement hebben***

NS zal in het bestelproces de service van Translink verwerken, zodat gedurende het bestelproces een check gedaan kan worden op mogelijk conflicterende producten. De klant kan dan zelf besluiten verder te gaan met bestellen zonder het BTM-deel van NS Flex aan te zetten of af te zien van NS Flex. Indien een klant op een later moment alsnog het BTM-deel wil aanzetten, dan wordt dit mogelijk.

***criterium 4: NS zal er alles aan doen om deze oplossing sectorbreed in te zetten in gesprekken met andere vervoerders***

NS gaat andere vervoerders vragen om deze service ook te gebruiken. De service wordt door Translink generiek gebouwd, dat wil zeggen dat alle vervoerders gebruik kunnen maken van deze service, zodat de klant te allen tijde gewaarschuwd wordt voor een mogelijk conflicterende combinatie van producten op de kaart. Ook zal NS andere vervoerders vragen om op hun website hierover duidelijk te communiceren.

**NOVB**

U geeft in uw advies aan dat u de interoperabele samenwerking tussen vervoerders belangrijk vindt en dat reizigers geen last mogen hebben van niet compatibele producten. U geeft ook aan dat dit onderwerp naar uw mening niet voldoende is besproken, zoals in het NOVB.

NS is het met u eens dat een goede samenwerking tussen alle vervoerders in de OV-sector van essentieel belang is. Op dit moment werken alle OV-vervoerders aan de betaalwijzen van de toekomst, onder de naam OV-betalen. Binnen deze samenwerking wordt hard gewerkt aan een visie en goede afspraken om klaar te zijn voor nieuwe betaaltechnieken. Hiertoe zijn diverse werken stuurgroepen opgericht waarin op zeer regelmatige basis overleg plaatsvindt. Tijdens deze overleggen is ook het issue rondom de regionale abonnementen regelmatig besproken, aangezien het een sectorbreed probleem betreft. Er is gezamenlijk gezocht naar oplossingen. Tevens zijn hierin ook afspraken gemaakt met betrekking tot de overgang naar de nieuwe betaaltechnieken.

NS is als eerste overgegaan op Reizen op Rekening, maar het is de afspraak dat ook de andere vervoerders deze stap gaan zetten. Echter, tot alle vervoerders over zijn zal er een overgangperiode bestaan.

NS zal er in deze overgangperiode alles aan doen om ervoor te zorgen dat haar klanten geen problemen ondervinden, zoals we ook schetsen onder het kopje over de regionale abonnementen. Tevens zal NS dit onderwerp agenderen op het NOVB-overleg, zodat in gezamenlijkheid met de andere vervoerders, IenW en Rover gesproken kan worden over het belang van een sectorbrede oplossing.

## **Wijzigingen in aanbod van abonnementen**

### **Reizen op Rekening de standaard voor abonnementen**

U adviseert niet positief over de migratie van Reizen op Saldo abonnementen naar NS Flex. Zo uit u uw zorgen over het mogelijke verlies aan klanten en de mogelijkheden voor klanten die niet of minder digitaal zijn. Ook vindt u de migratie van deze grote groep reizigers te vroeg.

Naar aanleiding van uw advies besluit NS om de plannen voor verplichte overstap voor een groot deel in te trekken. NS behoudt de populairste abonnementen (Dal Voordeel en de Voordeelurenabonnement) met aangepaste voorwaarden beschikbaar voor Reizen op Saldo. Hiermee voorkomen wij dat ongeveer 1,5 miljoen reizigers verplicht moeten overstappen naar Reizen op Rekening en behouden wij een kortingsabonnement voor klanten die niet willen of kunnen overstappen op reizen op rekening.

Onze wens om ons aanbod van abonnementen duidelijker te maken blijft bestaan. Dit doen wij door de voorwaarden van Dal Voordeel Reizen op Saldo zoveel mogelijk gelijk te maken aan NS Flex Dal Voordeel, met uitzondering van de betaalmethode. Dit betekent dat NS de prijs van Dal Voordeel Reizen op Saldo in twee stappen gelijktrekt met de prijsstelling van NS Flex: per 1 januari 2020 naar € 56 per jaar en per 1 januari 2021 naar € 60 per jaar. Tegelijkertijd wordt het abonnement ook maandelijks opzegbaar, vergelijkbaar met NS Flex, voor zowel bestaande als nieuwe klanten (de minimale contractduur van één jaar vervalt).

NS besluit t.a.v. Dal Voordeel Reizen op Saldo:

- Dal Voordeel Reizen op Saldo blijft bestaan voor zowel huidige als nieuwe klanten.
- De prijs wordt in twee stappen verhoogd naar € 60 per jaar. Per 1 januari 2020 van € 52 naar € 56 per jaar en per 1 januari 2021 naar € 60 per jaar.
- Het abonnement wordt maandelijks opzegbaar (de minimale contractduur van één jaar vervalt).

### **Voordeelurenabonnement**

In uw advies over het stoppen van het Voordeelurenabonnement geeft u aan begrip te hebben voor onze argumentatie, maar adviseert u negatief om een aantal redenen. Zo vindt u dat veel klanten geraakt worden, waarbij u vermoedt dat een groot deel niet opnieuw een abonnement afsluit. Tevens verwacht u dat het effect op de verschuiving van reizen van spits naar daluren beperkt is, doordat veel klanten al niet in de spits reizen en het aantal klanten met een Voordeelurenabonnement steeds verder afneemt.

Wij delen uw mening niet over het te verwachten effect op de verschuiving van spits naar daluren. Het gaat hier om een aanzienlijke groep klanten die nog regelmatig in de middagspits reist. Onze verwachting is dat van de huidige reizen die in de middagspits worden gemaakt met een Voordeelurenabonnement naar een wachting één op de acht reizen verschuift naar de daluren of voortaan start in de daluren door het stoppen van het geven van korting in de middagspits. Dit levert een substantiële bijdrage aan de aanpak van de drukte in de middagspits.

NS heeft onderzoek gedaan naar het aantal klanten dat geraakt wordt en het risico dat klanten geen abonnement meer nemen. Gezien uw advies en het besluit ten aanzien van Dal Voordeel Reizen op Saldo, besluit NS om het Voordeelurenabonnement niet stop te zetten maar te behouden op Reizen op Saldo en de kortingsvoorwaarden gelijk te maken aan Dal Voordeel Reizen op Saldo.

Hierdoor treedt wel het verwachte effect op ten aanzien van het ontlasten van de middagspits, maar wordt uw vrees voorkomen dat door het afschaffen van het Voordeelurenabonnement klanten geen abonnement meer nemen en de drempel om te reizen met de trein daardoor wordt verhoogd. NS volgt uw advies om deze klanten te verleiden om over te stappen naar Reizen op Rekening in plaats van een gedwongen overstap te realiseren.

Door het aanpassen van de kortingsvoorwaarden verdwijnt het recht op korting in de middagspits voor klanten met een Voordeelurenabonnement. De prijs van het Voordeelurenabonnement wordt, tegelijk met het afschaffen van de korting in de middagspits, verlaagd. Eventueel vooraf te veel betaald abonnementsgeld restitueert NS uiteraard aan de klant.

De groep klanten die nu al nauwelijks reist in de middagspits, profiteert dan direct van het lagere abonnementstarief. Reizigers die wel vaak in de middagspits reizen, betalen voortaan een vergelijkbaar tarief als overige spitsreizigers.

NS besluit t.a.v. Voordeelurenabonnement:

- Per 1 januari 2021 verlaagt NS de prijs van het Voordeelurenabonnement van € 67 naar € 60 per jaar. De eerder voorgenomen prijsverhoging van het Voordeelurenabonnement (Zie Adviesaanvraag tarieven 2020 (kenmerk CC/PA/TD-849) en Besluit tarieven 2020 kenmerk CC/PA/TD-859) per 1 januari 2020 wordt niet doorgevoerd.
- Per 1 januari 2021 geeft het Voordeelurenabonnement op werkdagen recht op 40% korting tijdens de daluren (niet in de ochtend- en middagspits) en de hele dag in het weekend en op officiële feestdagen.
- Het Voordeelurenabonnement is vanaf 1 januari 2021 niet meer de hele dag geldig in de maanden juli en augustus, de dagen tussen Kerst en Nieuwjaarsdag en de dag na Hemelvaart.

### **Keuzedagen en Flexdagen**

In uw advies over Keuzedagen en Flexdagen deelt u onze mening dat Flexdagen beter aansluit bij de behoefte van incidentele reizigers dan de huidige Keuzedagen. Ook adviseert u positief over de

voorgestelde prijs van Flexdagen en adviseert u positief over het voorstel dat voor Flexdagen geen abonnement meer vereist is.

In uw advies maakt u zich echter zorgen om een aantal groepen klanten, met name klanten die nu vier of meer Keuzedagen per jaar gebruiken of klanten die nu gebruik maken van Keuzedagen op papier. Bij deze groep sluit het Flexdagen aanbod naar uw mening minder goed aan.

Het behoud van een papieren versie of de mogelijkheid tot het aanschaffen van meer dan drie Flexdagen (bijvoorbeeld door meerdere keren per jaar een bundel van drie Flexdagen te kunnen aanschaffen) voor deze groep klanten is voor u een randvoorwaarde om akkoord te gaan met het afschaffen van Keuzedagen.

NS besluit naar aanleiding van uw advies om het voorstel deels in te trekken. NS besluit om Keuzedagen te behouden voor de huidige groep klanten die met Keuzedagen reizen (met uitzondering van de middagspitskorting). Hiermee komen wij tegemoet aan uw advies door voor de huidige klanten het concept Keuzedagen in stand te houden, inclusief de mogelijkheid voor niet digitale klanten om papieren Keuzedagen te krijgen.

Voor nieuwe klanten introduceert NS eind 2020 Flexdagen conform ons eerdere voorstel, namelijk:

- Drie vrije reisdagen voor € 39 2e klas en € 52 1e klas.
- Flexdagen zijn geldig in de daluren (buiten ochtend- en middagspits) en in het weekend en op officiële feestdagen de hele dag.
- Flexdagen zijn na aanschaf één jaar geldig.
- Klanten kunnen één keer per jaar Flexdagen aanschaffen.
- Flexdagen zijn beschikbaar voor iedereen van 65 jaar of ouder.
- Voor de aanschaf van Flexdagen moet de klant beschikken over NS Flex, een kortingsabonnement is niet verplicht.

Met Flexdagen krijgen klanten een hoge korting op hun reis, daarom biedt NS maximaal drie Flexdagen per jaar aan. Wij hanteren verder voor Flexdagen dezelfde voorwaarden als alle andere kortingsproducten. Hiermee houden wij de voorwaarden overzichtelijk en duidelijk voor zowel reizigers als NS-personeel. Wij maken hier geen uitzondering op. Flexdagen worden niet geldig op de dagen tussen Kerst en Oud en Nieuw of de hele dag in de zomermaanden.

In 2020 start NS, conform uw eerdere aanbevelingen, met een aanbod voor klanten onder de 65 jaar. Wij onderschrijven uw mening dat een goed aanbod voor klanten onder de 65 jaar bijdraagt aan ons doel om klanten meer buiten de spits te laten reizen. Het aanbod blijft voor ons wel nadrukkelijk een proef, waarbij wij op basis van het reisgedrag beoordelen wat de juiste prijs is voor deze klantgroep. Conform adviesaanvraag starten wij de proef met een prijs van € 45 voor drie vrije reisdagen. Op basis van de resultaten van de proef zullen wij beoordelen of een lagere prijs haalbaar is en of wij uw advies kunnen overnemen en de vrije reisdagen kunnen aanbieden voor dezelfde prijs als voor 65+. Het aanbod komt ook beschikbaar voor klanten onder de 18 jaar.



Voor Flexdagen komt er een mogelijkheid om eenvoudig van klasse te wisselen naar 1<sup>e</sup> klasse, op dit moment wordt onderzocht wanneer dit technisch gerealiseerd kan worden.

### ***Behoud Keuzedagen***

NS besluit naar aanleiding van uw advies om Keuzedagen te behouden voor de bestaande Keuzedag-klienten (inclusief klienten die nu gebruik maken van Keuzedagen op een eenmalige ov-chipkaart). Dit betekent dat de verkoop van Keuzedagen stopt aan nieuwe klienten, maar dat klienten die nu gebruik maken van Keuzedagen daar nog gebruik van kunnen blijven maken (m.u.v. klienten met een Altijd Voordeel abonnement).

Wel veranderen de voorwaarden: Keuzedagen worden straks één jaar geldig in plaats van de huidige twee maanden en zijn niet meer geldig in de middagspits. Dit geeft ons ook de tijd om de nieuwe Flexdagen te evalueren en indien nodig de propositie aan te passen.

Dit betekent dat:

- Keuzedagen vanaf 2021 niet meer geldig zijn in de middagspits.
- Keuzedagen vanaf 2021 één jaar geldig worden in plaats van de huidige twee maanden.
- Keuzedagen voor klienten met een Voordeelurenabonnement niet meer de hele dag geldig zijn in de maanden juli en augustus, op de dag na Hemelvaart en op de dagen tussen Kerst en Nieuwjaarsdag. (Voor klienten met een Dal Voordeel of Altijd Voordeel abonnement zijn Keuzedagen al niet de hele dag geldig op deze dagen)
- Keuzedagen zijn niet meer mogelijk i.c.m. een Altijd Voordeel abonnement.
- De verkoop van Keuzedagen aan nieuwe klienten stopt naar verwachting eind 2020.

Klienten met Altijd Voordeel Reizen op Saldo en Keuzedagen krijgen de keuze om over te stappen op Dal Voordeel Reizen op Saldo met Keuzedagen of NS Flex Altijd Voordeel.

### ***Keuzedagen en Flexdagen voor internationale reizigers***

U adviseert om het ook mogelijk te maken om een Flexdag te gebruiken bij internationale reizen voor het Nederlandse deel van het traject. Zo geeft u aan dat het met Keuzedagen op een eenmalige chipkaart momenteel wel mogelijk is om op het hele Nederlandse traject met 100% korting te reizen. Het klopt dat dit mogelijk is, maar de huidige werkwijze zorgt voor veel verwarring bij reizigers en NS-personeel. Daarom wil NS dit voorkomen bij een nieuw te introduceren propositie. Wij onderzoeken of wij het proces van activeren van Flexdagen zo kunnen inrichten dat het mogelijk wordt om Flexdagen te gebruiken voor internationale reizen. Mocht dat niet mogelijk zijn, dan zal NS in de voorwaarden aangeven dat deze dagen niet gebruikt kunnen worden voor het Nederlandse traject van een internationale reis.

Voor bestaande klienten met Keuzedagen verandert er niets voor internationale reizen.

### **Altijd Voordeel, Weekend Vrij, Dal Vrij**

In uw advies over de overstap naar NS Flex benoemt u twee zaken die, naast het eerdergenoemde issue met regionale abonnementen, voor u belangrijk zijn:

1. U adviseert de prijsstelling van NS Flex gelijk te trekken met de prijsstelling van de abonnementen van Reizen op Saldo;
2. U adviseert om het aantal handelingen voor de klant tot een minimum te beperken bij de overstap van Reizen op Rekening naar NS Flex.

### ***Prijsstelling***

Momenteel is de prijs van NS Flex abonnementen € 1 hoger per maand dan de abonnementen met Reizen op Saldo. U adviseert nadrukkelijk om dit prijsverschil te laten vervallen, omdat u vindt dat de ontwikkelkosten niet extra in rekening gebracht moeten worden bij reizigers. Ook vindt u dat het debiteurenrisico en het dervingsrisico niet een hogere prijs rechtvaardigen.

Om de effecten van de overstap naar NS Flex te minimaliseren, besluit NS naar aanleiding van uw advies om de tarieven van het NS Flex Weekend Vrij, NS Flex Dal Vrij en NS Flex Altijd Voordeel abonnement met € 1 per maand te verlagen per 1 januari 2020. Hierdoor ondervinden reizigers geen financieel nadeel bij de overstap van het Reizen op Saldo abonnement naar NS Flex.

Voor klanten met een Weekend Vrij, Dal Vrij of Altijd Voordeel Reizen op Saldo abonnement betekent dit:

- Per 1-1-2020 wordt het tarief van NS Flex Weekend Vrij, NS Flex Dal Vrij en NS Flex Altijd Voordeel met € 1 per maand in prijs verlaagd.
- NS Flex Weekend Vrij wordt € 34 (2e klas) en € 40 (1e klas) per maand.
- NS Flex Dal Vrij wordt € 105 (2e klas) en € 133 (1e klas) per maand.
- NS Flex Altijd Voordeel wordt € 23 per maand.
- De verkoop van Weekend Vrij, Altijd Voordeel en Dal Vrij Reizen op Saldo aan nieuwe klanten stopt medio 2020.
- De overstap naar NS Flex zal voor de meeste klanten eind 2020 plaatsvinden.

### ***Overstap van Reizen op Rekening naar NS Flex***

Het automatisch migreren van klanten van het Reizen op Saldo abonnement naar een NS Flex abonnement is juridisch niet mogelijk voor deze drie abonnementen. Reden is dat de klant die overstapt van Reizen op Saldo naar Reizen op Rekening akkoord moet geven voor de nieuwe voorwaarden van Reizen op Rekening. Later in dit besluit geeft NS een toelichting op de stappen die de klant moet nemen bij het overstappen.

### **Bijabonnementen**

Wij snappen dat het voor u niet mogelijk is om te adviseren over het stoppen van bijabonnementen zolang niet duidelijk is welke nieuwe propositie(s) daarvoor in de plaats komen. NS streeft echter wel om in 2020 te stoppen met Weekend Vrij, Dal Vrij en Altijd Vrij Reizen op Saldo. Dit geldt daarom automatisch ook voor klanten met een bijabonnement.

NS onderzoekt nieuwe mogelijkheden waarmee jonge gezinsleden voordelig kunnen reizen met de trein. Hierover volgt een separate adviesaanvraag. Als deze mogelijkheden niet zijn geïntroduceerd voordat de huidige bijabonnementen worden afgeschaft, zegt NS toe om klanten die nu gebruik maken van een bijabonnement tot 1 januari 2022 dezelfde korting te geven op een vergelijkbaar NS Flex-abonnement.

Het abonnement Kids Vrij is momenteel niet beschikbaar in NS Flex en blijft voorlopig beschikbaar op Reizen op Saldo. In 2020 blijft het Kids Vrij-abonnement ook gratis.

### **Altijd Vrij en Traject Vrij**

U adviseert positief over de introductie van NS Flex Traject Vrij. NS realiseert dit abonnement in 2020, waarmee een klant onbeperkt kan reizen op een vast traject binnen Nederland. Daarnaast ontvangt de klant 40 procent korting in de daluren voor reizen buiten het traject. De prijs van NS Flex Traject Vrij is gelijk aan de prijs van het huidige doorlopende Traject Vrij abonnement.

Per 1 januari 2020 worden bij de jaarlijkse tariefaanpassing de prijzen van het NS Flex Altijd Vrij abonnement en Altijd Vrij Reizen op Saldo abonnement gelijkgetrokken, waardoor het prijsverschil tussen deze beide abonnementen verdwijnt.

Huidige klanten met Altijd Vrij en Traject Vrij migreren naar verwachting eind 2020 automatisch naar NS Flex. De verkoop van het huidige doorlopend en maandabonnement Traject Vrij en Altijd Vrij stopt medio Q2 2020.

### **Prepaid kaart Traject Vrij en Prepaid kaart Altijd Vrij**

U adviseert positief over de introductie van de prepaidkaarten Traject Vrij en Altijd Vrij voor een variant van één maand en een variant van drie maanden. NS introduceert deze prepaidkaarten in 2020. Hiermee kunnen klanten onbeperkt reizen op een vast traject of op het hele spoornet. Bij aanschaf betaalt de klant het volledige bedrag, voor 1 of 3 maanden, in één keer vooruit. Het huidige Grensabonnement gaat over in de prepaidkaart Traject Vrij.

De prepaidkaart geeft geen recht op aanvullende kortingen op reizen buiten het traject. U adviseert om de prijs van de prepaidkaart daarom te verlagen of een andere oplossing te bieden. De prepaidkaart biedt voor dezelfde prijs inderdaad minder mogelijkheden dan Traject Vrij. Reden is dat klanten met een postpaid-abonnement naar verwachting langer klant blijven en meer diensten afnemen dan klanten met een prepaid kaart. Dit vertaalt zich door in een andere prijs, vergelijkbaar met andere sectoren met prepaid en postpaid abonnementen.

Wij gaan dan ook niet mee in uw advies om de prijs van de prepaidkaart standaard te verlagen met de prijs van het Dal Voordeel abonnement. Ons uitgangspunt is dat de prijs van de prepaidkaart Traject Vrij niet lager kan liggen dan de prijs van NS Flex Traject Vrij.

Echter, om aan uw advies tegemoet te komen besluit NS wel om de prijs van een prepaidkaart Traject Vrij voor één maand in prijs te verlagen:

- De prepaid Traject Vrij kaart voor één maand wordt gemiddeld vijf euro goedkoper dan de prijs van het huidige maand Grensabonnement.
- De prepaid Traject Vrij kaart voor 3 maanden is gelijk aan NS Flex Traject Vrij en ligt hiermee vier euro hoger in prijs dan het huidige doorlopende Grensabonnement.

Uw advies om keycards te gebruiken als oplossing voor internationale forensen zal NS verder onderzoeken.

De geldigheid van de prepaid trajectkaart zullen wij agenderen bij de andere spoorvervoerders.

### **Aanschaf NS Flex en proces abonnementswijziging**

In uw advies geeft u aan dat in de adviesaanvraag slechts beperkte informatie staat over het proces bij de overgang naar NS Flex. De focus in de adviesaanvraag ligt op de wijzingen in het abonnementenaanbod, mede omdat de eerste overstap van Reizen op Rekening naar NS Flex op zijn vroegst eind 2020 plaatsvindt en deze in het komende jaar verder wordt uitgewerkt. Wij delen hierbij uw mening dat de overstap naar NS Flex voor reizigers eenvoudig en duidelijk moet zijn.

Hiervoor werkt NS o.a. aan een oplossing zodat klanten, na overstap op NS Flex, niet meer langs de automaat hoeven voor het ophalen van hun product. Het streven is om dit in 2020 gereed te hebben.

NS zal klanten in de brieven die volgend jaar worden verstuurd nader informeren over het overstapproces en ophalen van het nieuwe product. In 2020 spreken wij graag met u over het overstapproces.

### **Verkrijgbaarheid NS Flex**

NS blijft daarnaast werken aan verbeteringen in het online bestelproces van NS Flex. Hierbij zullen wij kijken naar uw constatering dat de mogelijke extra's bij NS Flex, zoals de dalkorting bij NS Flex Weekend Vrij en de klasse reizen bij NS Flex Altijd Vrij, in de webshop nu niet goed te vinden zijn.

NS wil het ook mogelijk maken dat klanten die niet of minder digitaal zijn eenvoudig een NS Flex abonnement kunnen aanschaffen. Dit betekent dat het naast de website ook mogelijk wordt om een NS Flex abonnement aan te schaffen via onze (telefonische) klantenservice en/of in de winkel. NS streeft er naar om dit te realiseren voordat klanten gaan overstappen op NS Flex.

Via deze kanalen kunnen ook klanten die niet beschikken over een Nederlandse bankrekening een abonnement aanvragen. Hiermee wordt NS Flex voor iedereen met een IBAN beschikbaar. Het digitaal inrichten van een andere betaalmogelijkheid dan iDeal vergt een te forse investering, mede in het licht van een alternatief via de klantenservice.

### **Overige punten uit advies**

U heeft in uw advies ook nog een aantal aanvullende opmerkingen gemaakt. Hier gaat NS graag op in.

### ***Internationale tickets***

Voor internationaal reizen waarbij binnen Nederland gebruik wordt gemaakt van een abonnement (zowel op Reizen op Saldo als op Reizen op Rekening) verandert niets door de wijzigingen in de abonnementen. Voor internationale tickets blijft de uitzondering gelden dat de middagspits wordt gerekend als daluren.

Zoals eerder aangegeven wordt het niet mogelijk om Flexdagen te combineren met een internationaal ticket. Mocht dat in de toekomst wel zo zijn, dan zal NS bekijken of deze uitzondering ook geldt voor Flexdagen.

### ***Jongeren***

U adviseert jongeren een apart abonnement aan te bieden of de bestaande NS Flex abonnementen aan te bieden tegen een gereduceerd tarief. NS studeert momenteel op de mogelijkheden en zal hiervoor indien nodig een separate adviesaanvraag indienen.

### ***Klassewissel***

U vindt het wenselijk dat Klassewissel binnen NS Flex ook mogelijk blijft bij de kaartautomaat als reizigers onderweg zijn en niet beschikken over een werkende smartphone of internetverbinding. Op dit moment zijn wij niet van plan om dit ook mogelijk te maken via de kaartautomaat. Dit zou een grote investering vergen en NS verwacht dat reizigers hier beperkt gebruik van maken.

In uw advies geeft u verder aan het wenselijk te vinden dat klanten ook na een overstap naar een andere trein van klasse kunnen wisselen, aangezien zij in een drukker treint terecht kunnen komen. Het mogelijk maken van een Klassewissel op elk moment in de reis, in plaats van tot vijftien minuten na het inchecken, zorgt ervoor dat goede controle niet meer mogelijk is. Klanten kunnen dan namelijk op elk moment van hun reis van klasse kunnen wisselen, oftewel ook pas vlak voor dat hun vervoersbewijs wordt gecontroleerd.

### ***Dagkaart Hond/Fiets***

U adviseert om de Dagkaart Hond en Fiets ook binnen NS Flex beschikbaar te maken, zodat klanten eenvoudig dit ticket kunnen aanschaffen via de app. Dit is momenteel inderdaad niet mogelijk. NS wil dit graag realiseren. Echter, naar verwachting zal dit niet voor 2021 zijn omdat er nog veel andere technische ontwikkelingen gerealiseerd moeten worden. Tot die tijd schaffen klanten van NS Flex bij de automaat, via de website of via de app een kaartje aan voor een hond of fiets.

### ***Toeslagen IC-Direct/ ICE***

Klanten met NS Flex kunnen voor het reizen met de IC-Direct via de toeslagzuil op het perron een losse IC-Direct toeslag laden. Deze toeslag wordt verrekend via de factuur. Het IC-Direct Altijd Toeslag Vrij abonnement komt in november 2019 al beschikbaar voor klanten met NS Flex.

U adviseert om het ook mogelijk te maken om in de app een losse IC-Direct toeslag en ICE-toeslag aan te schaffen op rekening. NS deelt uw wens om dit in de toekomst mogelijk te maken binnen NS Flex. Echter, naar verwachting zal dit niet voor 2021 zijn omdat er nog veel andere technische ontwikkelingen gerealiseerd moeten worden. Tot die tijd kopen klanten een losse toeslag via de huidige verkoopkanalen.

### ***OV Voordeel***

In uw advies geeft u aan dat niet duidelijk is wat er met OV Voordeel gaat gebeuren. NS is niet de producteigenaar van OV Voordeel, hierdoor kunnen wij ook niet beslissen of aan u advies vragen over wat er met dit abonnement gaat gebeuren. Wij zullen uw advies bespreken met de andere vervoerders. Het beschikbaar zijn van het OV Voordeel binnen NS Flex is voor ons geen randvoorwaarde voor besluiten over het Altijd Voordeel abonnement.

### ***Korting Qpark***

U geeft ook advies over kortingen bij QPark. Wij zullen uw advies meenemen in onze gesprekken met QPark.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Andre Suurmond

Hoofd Klantinnovatie en Strategie

Laan van Puntenburg 100, Postbus 2025, 3500 HA Utrecht.