



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS
Yaël Levin-Schwarz
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs
Datum: 29 oktober 2019
Ons kenmerk: Locov 2019-230738

Doorkiesnummer: -
Bijlage(n):
Uw kenmerk: CC/PA/TD-856

Onderwerp:
Advies wijziging voorwaarde Geld terug Bij Vertraging

Geachte mevrouw Levin-Schwarz,

In uw brief van 9 september 2019 (CC/PA/TD-856 adviesaanvraag wijziging voorwaarde Geld terug Bij Vertraging) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over voorgenomen wijzigingen in de voorwaarden voor geld terug Bij Vertraging. Reden is de toekomstige kaart- en abonnementverkoop door derden, waarbij de betaalde prijs voor een rit niet bij u bekend is. Wij gaan graag in op uw adviesverzoek.

Ons advies

Door het mogelijk te maken dat derden treinritten verkopen tegen eigen voorwaarden, is het noodzakelijk de regeling Geld Terug Bij Vertraging (GTBV) aan te passen. U stelt voor de door NS gehanteerde ritprijs vol tarief eerste of tweede klasse bepalend te laten zijn voor de hoogte van het restitutie bedrag indien u de ritprijs en voorwaarden niet kent. Op vragen van ons heeft u geantwoord dit alleen te doen in die gevallen dat u de ritprijs of abonnementsprijs van de andere aanbieder niet kent. Zo zorgt u ervoor dat reizigers niet een te lage vergoeding krijgen. Wij vinden dit een passende oplossing en adviseren daarom positief. Wij willen u daarnaast enkele aandachtspunten meegeven. Deze vindt u hieronder.

Verschillende restitutiebedragen

Door uw voorstel kan een verschil in het teruggave bedrag ontstaan tussen verschillende reizigers. Een klant met Dal Voordeel bij NS krijgt bij een vertraging van 30 t/m 59

Bezoekadres secretariaat
Rijnstraat 8
2515 XP DEN HAAG

Postadres
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

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

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

minuten als restitutiebedrag: vol tarief * 40% (korting) * 50% (halve ritprijs). Een klant met een vergelijkbaar kortingsabonnement bij een andere aanbieder krijgt bij eenzelfde vertraging als restitutiebedrag: vol tarief * 50% (halve ritprijs). Voor een reis Utrecht Centraal-Groningen (vol tarief enkele reis: 26 euro) krijgt de NS klant in dit geval 7,80 euro restitutie terwijl de klant van de andere aanbieder 13 euro restitutie krijgt voor dezelfde vertraging onafhankelijk van de werkelijke ritprijs bij de andere aanbieder. Er wringt hier iets in de rechtvaardigheid. Omdat de nieuwe proposities en de werkelijke ritprijzen van derden en de mate waarin deze gebruikt gaan worden niet bekend zijn kunnen wij hierover momenteel niet adviseren.

Extra aanpassingen nodig in de voorwaarden

Wij constateren dat u in artikel 2 (zowel oude als nieuwe versie) verwijst naar de vergoedingentabel op NS.nl. Wij zijn van mening dat de regeling beter inzichtelijk kan worden gemaakt door de vergoedingentabel ook onderdeel te maken van deze voorwaarden.

Wij menen ook dat aanpassing van artikel 4 en 5 van de voorwaarden noodzakelijk is. In deze artikelen wordt immers gesproken over een NS-vervoerbewijs en niet over vervoerbewijzen van andere aanbieders. Wij adviseren u onder deze artikelen ook de vervoerbewijzen te laten vallen die via derden zijn aangeschaft, maar die wel geldig zijn in de NS treinen.

Online restitutieformulier

Het aanvragen van GTBV bij vervoerbewijzen die zijn aangeschaft bij een andere aanbieder dient in onze optiek net zo gebruiksvriendelijk te zijn als het aanvragen van GTBV bij NS-vervoerbewijzen. Wij constateren dat GTBV-aanvragen voor e-tickets of mobiele tickets die niet bij NS zijn gekocht momenteel alleen per post kan. Wij adviseren u restitutieaanvragen voor vervoerbewijzen aangeboden door derden zowel voor e-tickets, mobiele tickets als OV-chipkaarten, mogelijk te maken via hetzelfde online formulier als nu in gebruik is voor NS-vervoerbewijzen.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.