



NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

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

Datum 16 februari 2018
Ons kenmerk CC/PA/TD-817
Onderwerp Besluit NS Flex

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies van 12 januari 2018 met kenmerk Locov 2018-9004 over de voornemens van NS aangaande NS Flex. Graag gaan wij in op uw advies en geven wij een toelichting op ons besluit.

Allereerst vindt NS het fijn dat de consumentenorganisaties herkennen dat het achteraf betalen voor reizigers in de consumentenmarkt een welkome ontwikkeling is.

NS kijkt continu naar de (veranderende) behoefte van onze reizigers en wil graag inspelen op nieuwe behoeftes en wensen zoals meer flexibiliteit en keuzemogelijkheden. Ook in andere branches liggen deze wensen. Daarnaast stellen nieuwe technische mogelijkheden NS in staat om de dienstverlening aan reizigers te vernieuwen en stap voor stap drempels weg te nemen die reizigers nu nog ervaren bij het reizen op saldo met een OV-chipkaart.

Gezien de behoeftes van reizigers wil NS graag de voordelen van NS Flex introduceren en na introductie stap voor stap nieuwe functionaliteiten toevoegen. De snelheid hiervan is mede afhankelijk van de beschikbare capaciteit gezien er veel ICT-vernieuwingen plaatsvinden. Uiteraard is NS Flex een toevoeging op de huidige mogelijkheden om te reizen op saldo (met bijbehorende abonnementen). Reizigers kunnen dus zelf een keuze maken.

NS Flex is gebouwd op een geheel nieuw branche breed ICT-systeem, gebaseerd op veel meer flexibiliteit waarbij reizigers via de app of website online wijzigingen kunnen doorvoeren. Dit is mogelijk doordat NS Flex gebruik maakt van een intelligent backoffice-systeem, waardoor veel afhandelingen daar kunnen plaatsvinden en niet meer op de paaltjes/poortjes zelf verwerkt worden. Een voorbeeld hiervan is het reizen per eerste of tweede klasse: de eigenschap hiervan staat niet meer op de kaart zelf, maar wordt in de backoffice vastgelegd en verwerkt. Het personeel kan dit via een online verbinding controleren. Hierdoor kunnen reizigers bijvoorbeeld na het inchecken nog van klasse wisselen.



Uw concrete adviezen

A. Prijsstelling

De prijs van enkele NS Flex-abonnementen ligt per maand € 1,- hoger dan de vergelijkbare abonnementen met reizen op saldo. U adviseert om de prijs van NS Flex-abonnementen gelijk te trekken met de prijzen van de abonnementen met reizen op saldo. Daarbij erkent u het debiteurenrisico, maar vindt u het onzuiver om € 12,- extra per jaar te rekenen voor abonneementhouders die hun abonnement het hele jaar laten doorlopen.

NS vindt de hogere prijs van €1,- per maand te rechtvaardigen. Allereerst omdat de functionaliteiten van NS Flex veel uitgebreider zijn dan de abonnementen met saldo reizen. Ten tweede kunnen reizigers hun abonnement elke maand hun abonnement stopzetten of (tijdelijk) naar een ander (goedkoper) abonnement overstappen. Waarschijnlijk zullen veel reizigers hier gebruik van maken en zal de € 12,- per jaar snel terugverdiend zijn. De prijs van het abonnement Altijd Vrij Maand gaat juist van € 440,- naar € 333,- per maand.

Ten derde is er zeker een debiteurenrisico. Dit geldt sowieso voor de niet volledig afgekochte abonnementen, waarvan het gebruik achteraf per maand wordt betaald en geïnd. Maar ook bij de Altijd Vrij-abonnementen is er een debiteurenrisico omdat het ongeveer een maand na eerste incasso duurt voordat een abonnement na niet betalen wordt afgesloten. Het gehele aanmaantrajec met meerdere aanmaningen kent een doorlooptijd van ongeveer een maand.

B. Voordeelurenabonnement

Het Voordeelurenabonnement blijft voor bestaande reizigers bestaan, maar is al enkele jaren niet meer voor nieuwe reizigers aan te schaffen. U adviseert om dit Voordeelurenabonnement ook in het NS Flex-assortiment in te bouwen. Reizigers met een Voordeelurenabonnement die willen profiteren van de voordelen van NS Flex, willen wij juist graag verleiden om over te stappen naar een NS Flex-abonnement. NS besluit hier conform adviesaanvraag.

C. NS Flex Weekend Vrij

U constateert dat twee varianten van NS Flex Weekend Vrij verwarrend is en adviseert om de extra abonnementsvorm niet te introduceren of om een andere naam te kiezen. De mogelijkheid om per maand minder te betalen voor Weekend Vrij in ruil voor minder kortingsopties doordeweeks, is een wens van reizigers. Zij hebben namelijk aangegeven dat zij deze keuze willen, mede om niet te betalen voor het recht op korting doordeweeks terwijl zij alleen in het weekend reizen. NS zal deze mogelijkheid daarom wel gaan aanbieden en op de volgende manieren ervoor zorgen dat er geen verwarring ontstaat bij reizigers:

- Als reizigers overstappen naar NS Flex Weekend Vrij, behouden deze reizigers standaard hetzelfde kortingsregime als zij voorheen hadden. Zij zullen dus niet verrast worden dat er een verandering optreedt.
- De mogelijkheid om minder te betalen in ruil voor een ander kortingsregime, zal als optie worden aangeboden. Reizigers kunnen dit zelf actief aan of uitzetten.
- NS zal extra alert zijn op de helderheid van deze optie en monitoren of reizigers de optie begrijpelijk vinden.

NS besluit met bovenstaande aanpassing conform adviesaanvraag.



D. Eerste klasse

De optie om buiten de vrij-reizen-periode van een eerste-klasse-abonnement de klasse op tweede klasse te zetten, kwam voort uit behoeftes van reizigers. De reiziger moet inderdaad wel een eenmalige extra handeling verrichten om de eerste klasse te activeren. U vindt dit een onlogische opzet die vergissingen uitlokt en adviseert om dit duidelijker in te richten. NS is het met u eens en volgt uw advies. NS zal bij het aanschaffen van dit product expliciet de vraag voorleggen of reizigers buiten hun vrij-reizen-periode eerste of tweede klasse willen reizen. Zij moeten hierin een bewuste keuze maken. NS besluit om deze expliciete keuze zo snel als mogelijk in te bouwen.

E. Klassewissel

U hebt ten aanzien van de klassewissel een aantal vragen en adviezen.

Ten eerste bent u positief over de mogelijkheid van een klassewissel bij NS Flex via de app en de website, maar u adviseert ook om de mogelijkheid toe te voegen van een klassewissel bij NS Flex via de kaartautomaat. Zoals eerder vermeld, is NS Flex opgebouwd uit een geheel nieuw ICT-systeem waar zo veel mogelijk in de *backoffice* wordt gefaciliteerd zodat reizigers veel flexibiliteit krijgen. De klasse waarmee een reiziger reist, staat hierdoor niet meer fysiek op de kaart zelf maar in de *backoffice*. Dat betekent dat een klassewissel alleen via internet (de app en de website) doorgevoerd kan worden. Dit is technisch niet meer via de kaartautomaat mogelijk.

Ten tweede bevestigt NS dat een via internet aangevraagde upgrade naar de eerste klasse bij NS Flex ook geldig is bij andere vervoerders.

Ten derde is NS voornemens om de eerste klasse bij NS Flex goedkoper te maken in het weekend in vergelijking met de abonnementen met op saldo reizen. Dit past bij de doelstelling om het gebruik van de eerste klasse te stimuleren. Doordeweeks hanteert NS hetzelfde percentage. U bent positief over het stimuleren van de eerste klasse, maar vindt dat de verschillen in tarieven tussen NS Flex en andere abonnementen enerzijds en tussen werkdagen en weekenddagen anderzijds te groot waardoor onduidelijkheid zou kunnen ontstaan voor reizigers. NS wil graag het gebruik van de eerste klasse stimuleren en wil dit bij NS Flex introduceren om te bezien welk effect deze stimulering heeft. Deze mogelijkheid is bij NS Flex aanwezig, maar is niet mogelijk bij Reizen op Saldo in verband met beperkingen in het systeem. NS besluit daarom conform adviesaanvraag. Wel zal NS de verschillen monitoren en evalueren en op een later moment bezien of de verschillen gelijkgetrokken kunnen worden.

F. Intercity direct Maandtoeslag en Intercity direct Altijd Toeslagvrij

U adviseert NS om de abonnementen Intercity direct Maandtoeslag en Intercity direct Altijd Toeslagvrij aan het begin van de introductie van NS Flex toe te voegen.

NS besluit om bij introductie van NS Flex een doorlopend NS Flex-abonnement IC direct Toeslagvrij te introduceren dat maandelijks uit te zetten is.

G. Losse toeslagen

U adviseert om het aanschaffen van losse toeslagen voor de Intercity direct middels de toeslagzuil mogelijk te maken voor reizigers met NS Flex. NS bevestigt dat deze mogelijkheid momenteel al beschikbaar is.



H. Toeslagen voor binnenlands gebruik van de ICE

U adviseert om het aanschaffen van een toeslag voor binnenlands gebruik van de ICE mogelijk te maken via de kaartautomaat, de app en de website en de verrekening hiervan via de factuur te laten plaatsvinden.

Reizigers met een NS Flex-abonnement hebben geen toeslag nodig. Reizigers met NS Flex Basis hebben wel een toeslag nodig als bij binnenlands gebruik van de ICE. Momenteel kan de ICE-toeslag op een losse eenmalige chipkaart gekocht worden bij de kaartautomaat. Bij introductie van NS Flex of zo snel mogelijk daarna wordt het mogelijk om deze via de website of de app aan te schaffen, waarbij de toeslag verrekend wordt via de factuur.

I. Keuzedagen

U vraagt of keuzedagen op dezelfde manier kunnen worden geladen als bij het Reizen op Saldo en dezelfde voorwaarden hebben.

NS wil ook keuzedagen introduceren bij NS Flex, maar wil deze flexibeler maken en uitbreiden. NS informeert u in een separate brief over de uitwerking van keuzedagen bij NS Flex-abonnementen wanneer hier meer duidelijkheid over is.

J. Samenreiskorting

U adviseert om samenreiskorting ook mogelijk te maken voor NS Flex en hierbij de gebruikers van NS Flex dezelfde mogelijkheden te geven als reizigers met een prepaid OV-chipkaart door (1) andere reizigers met samenreiskorting te laten meereizen en (2) zelf te profiteren van samenreiskorting.

NS wil ook reizigers met een NS Flex-abonnement gebruik laten maken van samenreiskorting. Reizigers met een NS Flex-abonnement kunnen samenreizen met een andere reiziger met NS Flex of Reizen op Saldo en vice versa.

Op dit moment – in de introductiefase – heeft een reiziger met NS Flex Basis nog een aparte OV-chipkaart nodig om mee te reizen met een reiziger met NS-flex en dus gebruik te maken van samenreiskorting. NS besluit om dit per introductie van NS Flex of zo snel mogelijk daarna op te lossen.

K. Dagkaarten Hond en Fiets

U adviseert dat reizigers met NS Flex een Dagkaart Hond en een Dagkaart Fiets kunnen aanschaffen. Ook adviseert u om twee beperkingen die nu gelden voor de businesscard gelden, weg te halen.

Momenteel kunnen de Dagkaart Hond en Fiets door NS Flex-reizigers op een losse eenmalige chipkaart gekocht worden bij de kaartautomaat. Bij introductie van NS Flex of zo snel mogelijk daarna wordt het mogelijk om deze Dagkaarten via de website of de app aan te schaffen, waarbij de toeslag verrekend wordt via de factuur. De beperking voor de businesscard vervalt hiermee. NS kan daarnaast bevestigen dat de dagkaarten ook bij andere vervoerders geldig zijn.



L. BTM

U wenst dat reizigers met een NS Flex-abonnement dezelfde prijs betalen voor het regionaal vervoer per bus, tram en metro als reizigers met een persoonlijke OV-chipkaart, inclusief het automatische leeftijdskorting. NS kan u bevestigen dat reizigers met NS Flex hetzelfde tarief betalen (inclusief leeftijdskorting) als bij Reizen op Saldo. Regionale overheden en andere vervoerders besluiten welke tarifiering en kortingen geldt op hun lijnen.

M. Regionaal product Altijd Korting

U adviseert om de prijsstelling per maand van het landelijk geldende regionale product Altijd Korting te baseren op 1/12 van de jaarprijs van dit abonnement bij gebruik van de prepaid OV-chipkaart (€ 175,-). Ook hier geldt dat reizigers hun abonnement elke maand kunnen stopzetten of (tijdelijk) naar een ander (goedkoper) abonnement kunnen overstappen. Waarschijnlijk zullen veel reizigers hier gebruik van maken. Regionale overheden en andere vervoerders besluiten welke tarifiering en kortingen geldt op hun lijnen.

Besluit

NS wil graag dat de regioabonnementen mogelijk worden op een OV-chipkaart. Door de geheel nieuwe technische inrichting met het Account Based Ticketing systeem (ABT) dat ten grondslag ligt aan NS Flex, is dit niet meteen gerealiseerd. Alle vervoerders in Nederland onderzoeken momenteel gezamenlijk verschillende oplossingen voor de regionale abonnementen. NS erkent het belang van concessieoverschrijdende afstemming en werkende producten.

Anderzijds is er een duidelijke wens van veel reizigers om huidige drempels weg te nemen. Zij ervaren nu ongemak doordat zij saldo moeten laden bij de automaat voordat zij kunnen reizen, niet flexibel maandelijks hun abonnement kunnen wijzigingen of stopzetten of flexibel kunnen switchen van tweede naar eerste klasse. Voor NS is NS Flex een belangrijke ontwikkeling en innovatie om de drempels weg te nemen en nieuwe functionaliteiten toe te voegen. Er is een dilemma tussen volledige interoperabiliteit versus vernieuwing en innovatie waar reizigers op zitten te wachten.

U verbindt aan een positief advies over de introductie van NS Flex de voorwaarden dat de regionale abonnementen die op de prepaid OV-chipkaart worden aangeboden ook beschikbaar zijn bij definitieve invoering van NS Flex. NS vindt het verlagen van drempels voor reizigers en het vernieuwen van mogelijkheden heel belangrijk. Daarnaast is NS een *toevoeging* op de huidige betaalmogelijkheden en dus geen vervanging. Alles afwegende, besluit NS om NS Flex in de zomer van 2018 te introduceren. Hierbij spant NS zich maximaal in om een oplossing te vinden voor de regionale abonnementen maar zal NS dit niet als randvoorwaardelijk beschouwen.

NS wil u nogmaals bedanken voor uw constructieve advies en zet de gesprekken over betalen in het openbaar vervoer met plezier voort. Ik ga er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Ron Schneider

Directeur Marketing & Sales