



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS Reizigers
De heer H. Peters
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Datum
12 januari 2015
Ons kenmerk
Locov 2015-5590

Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
CC/PA/JvH-698

Onderwerp
Advies papieren keuzedagen

Geachte heer Peters,

In uw brief van 27 november 2014¹ vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over uw voornemen om de houders van de Voordeelurenkaart een papieren variant van de Keuzedagen aan te bieden. Wij gaan graag in op uw verzoek.

Wij hebben het afgelopen jaar met u gesproken over de complicaties die een aantal houders van een Voordeelurenabonnement ons hadden gemeld als gevolg van het digitaliseren van de papieren Keuzedagen. Naar aanleiding van onze rapportage heeft u al enkele problemen aangepakt. Sinds juni 2014 kunnen digitale Keuzedagen ook bij de NS-automaten op stations van andere vervoerders op de chipkaart worden gezet. Ook is de informatie hierover verbeterd.

Voor de complicatie van de 'ongrijpbaarheid' van gedigitaliseerde reisrechten en de oplaadprocedure aan de automaat is een tastbaar kaartje voor een aantal reizigers de beste oplossing. Wij waarderen het dat u aan deze behoefte tegemoetkomt, en dat u deze mogelijkheid onder de aandacht brengt van alle houders van een VDU-abonnement van 60 jaar en ouder, alsook van degenen die hun VDU-abonnement hebben opgezegd sinds 1 juli 2013.

Wij geven hieronder ons advies over:

- de voorlichting over het product en terugkoppeling over de werking;
- de prijs;
- gebruik van een Keuzedag voor een reis vanuit het buitenland naar Nederland;
- verkrijgbaarheid van Rail Plus (voor 60+ inbegrepen bij een Voordeelabonnement).

¹ CC/PA/JvH-698 Adviesaanvraag keuzedagen

Bezoekadres secretariaat
Plesmanweg1-6
2596 JG DEN HAAG

Postadres
Postbus 20905
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999
Telefax (070) 456 9393

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

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

Daarna geven wij u nog een suggestie in overweging voor een extra alternatief voor de digitale Keuzedagen.

Voorlichting en informatievoorziening

Gebruikers van de papieren Keuzedagen moeten zich er goed van bewust zijn dat zij met deze eenmalige chipkaart in- en uitchecken, en niet met de OV-chipkaart waarop hun abonnement staat. Ditzelfde aandachtspunt bestaat ook voor reizigers met een internationaal kaartje die tevens een OV-chipkaart bij zich (moeten) hebben. Wij adviseren u om goede informatie over de werking van de papieren keuzedagen aan de gebruikers te verstrekken. Mogelijk is, gezien de doelgroep, een vorm van coullance hier ook aan de orde.

De digitale Keuzedagen zijn in een proefbedrijf getest. Dit is niet het geval bij de papieren keuzedagen. Wij worden graag tussentijds op de hoogte gehouden over de werking van het systeem en mogelijke problemen die reizigers onverhoopt tegenkomen. Hiermee kunnen wij beoordelen of de papieren keuzedagen een geschikte oplossing vormen voor de groep reizigers die problemen hebben met het gebruik van de digitale Keuzedagen.

Prijs

De optie van 7 papieren Keuzedagen 2e klas kostte in 2013 nog €14. Bij de digitalisering van de Keuzedagen werd dit €24,50. Voor de papieren Keuzedagen met eenmalige chip wilt u €38,50 rekenen. Wij vinden dit een te forse prijsverhoging voor veranderingen waar de doelgroep nooit om gevraagd heeft.

U geeft twee argumenten voor de hogere prijs. Het eerste argument, de verruiming van de gebruiksmogelijkheden, vinden wij redelijk. De noodzaak van deze verruiming verbaast ons echter wel. U geeft aan te streven naar dezelfde gebruiksmogelijkheden als de digitale Keuzedagen, maar dit technisch nog niet te kunnen realiseren. Intussen zijn echter al wel actiedagkaarten in omloop die een geldigheid hebben van enige maanden en waarmee op maandag t/m vrijdag ook alleen na 9.00 uur kan worden ingecheckt. In technisch opzicht voegen de papieren Keuzedagen daar weinig nieuws aan toe, lijkt ons.

Uw tweede argument, de extra kosten die NS maakt, overtuigt ons niet. De kostenbesparing voor NS bij de vervanging van papieren door digitale Keuzedagen lijkt niet aan de klant ten goede te zijn gekomen, gezien de flinke prijsverhoging die u ook toen heeft doorgevoerd.

Wij vinden een klein prijsverschil ten opzichte van de digitale Keuzedagen redelijk vanwege de ruimere gebruiksmogelijkheden. Dit prijsverschil zou echter niet meer dan enkele euro's mogen bedragen. Over de door u voorgenomen prijsstelling adviseren wij dus negatief.

Gebruik Keuzedag voor een reis vanuit België of Duitsland naar Nederland

Met de Keuzedagen in de vorm van eenmalige chipkaarten is een ander digitaliseringsknelpunt voor reizigers nog niet opgelost: het gebruik van een Keuzedag voor het Nederlandse deel van een reis vanuit het buitenland. Althans wanneer het niet om een retourreis op één dag gaat. Met de vroegere papieren Keuzedagen was dit geen probleem. De conducteur maakte de nog niet gedateerde Keuzedag eenvoudig geldig met zijn stempeltang.

Op de eenmalige chipkaart kan weliswaar weer een stempel worden gezet, maar voor de geldigheid in Nederland is een check-in vereist. Wij vragen u na te gaan welke mogelijkheden er zijn om in grensoverschrijdende treinen een check-in te plaatsen op een (eenmalige of permanente) chipkaart.

Rail Plus

Houders van een Rail Plus-abonnement krijgen een korting van 25% op grensoverschrijdende reizen. Voor reizigers van 60 jaar en ouder is een Rail Plus-abonnement inbegrepen bij het Voordeelurenabonnement. Voorheen werd dit Rail Plus-abonnement meegezonden met het VDU-abonnement en de Keuzedagen (indien van toepassing). In 2013 bent u gestopt met deze automatische toezending. Sindsdien moeten klanten naar een NS-balie om hun gratis Rail Plus-abonnement op te halen. Dit vinden wij niet bepaald klantvriendelijk, temeer omdat het aantal stations met een NS-balie steeds verder afneemt. In Zeeland is er bijvoorbeeld al niet één NS-balie meer.

Rail Plus is een product met internationale geldigheid. Het is dus niet digitaal. Wij vinden dat dit geen reden mag zijn om het voor de reiziger lastiger te maken om zo'n abonnement in bezit te krijgen. Wij adviseren u Rail Plus toe te sturen aan iedere abbonementhouder die hier recht op heeft.

Een mogelijk extra alternatief zonder meerkosten

Wij geven u tenslotte nog de suggestie in overweging om de digitale Keuzedagen naar keuze bij de automaat op de OV-chipkaart te laden of thuis te printen zoals een e-ticket. Dit is geen oplossing voor reizigers die moeite hebben met gedigitaliseerde producten, maar wel voor degenen voor wie het geldig maken bij de automaat een probleem is. Bijvoorbeeld vanwege wachtrijen, moeilijkheden bij de omgang met de automaat, of het gebruik van een station waar geen NS-automaat staat. Daarnaast zou dit in veel gevallen een oplossing kunnen zijn voor het gebruik van een Keuzedag voor een reis vanuit het buitenland naar Nederland.

Tot slot nog een vraag. Wij hebben de indruk dat de papieren keuzedagkaart voor negen uur 's ochtends geldig kan worden gemaakt. Dit heeft als voordeel t.o.v. de digitale Keuzedagen dat door extra aanschaf van een eenmalige chipkaart zonder uitstappen voor 9 uur kan worden gereisd. Is deze indruk juist?

Wij zijn natuurlijk van harte bereid deze punten nader toe te lichten wanneer u dit wenst.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

Arriën Kruyt