



NS Reizigers

Directie

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
consumentenorganisaties in het LOCOV
Postbus 20906
2500 EX Den Haag

Datum 10 juni 2014

Ons kenmerk CC/PA/JvH-685

Onderwerp Besluit oplaadbedragen automaat

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies van 6 juni jl. inzake de oplaadbedragen in de automaat en uw positieve advies inzake de wijziging van vijftwintig naar twintig euro.

U adviseert daarnaast om te onderzoeken of reizigers zelf het te laden bedrag kunnen kiezen en om de mogelijkheid 1 euro te laden te behouden. U geeft daarbij aan dat reizigers hun saldo met een klein bedrag willen ophogen tot het minimum benodigde saldo. Wij verwachten dat met het minimumgedrag van vier euro wij reizigers op dit moment een klein genoeg bedrag aanbieden en kunnen het advies om het 1-euro bedrag te handhaven niet overnemen. Wij willen voorkomen dat reizigers langere tijd bij de automaat bezig moeten zijn met diverse kleine handelingen tot zij het gewenste bedrag bereikt hebben. Dit veroorzaakt onnodig lang wachten wat niet klantvriendelijk is. Wel wil ik de sympathieke gedachte die u in uw advies geeft overnemen om de reiziger beter van dienst te zijn.

Graag geef ik u enige extra achtergrond. Wij hebben uitgebreid onderzoek gedaan naar het gebruik van het 1euro saldo laden. De helft van de reizigers die 1 euro laadt, reist niet bij NS en nog eens een kwart reist niet op dezelfde dag met NS. Wij zien ook dat dit laden met name gebeurt op overstapstations naar bus, tram en metro. Voor deze reizigers is het behalen van het minimumbedrag van vier euro het uiteindelijke doel. U heeft natuurlijk gelijk dat er ook reizigers zijn die tot aan het minimumbedrag van tien of twintig willen komen.

Ik laat gezien uw advies en deze analyse onderzoeken of en hoe het mogelijk is om vanaf een klein bedrag in één keer het saldo tot vier euro, tien euro of twintig aan te vullen. Uw suggestie om elk willekeurig bedrag te kunnen laden zal ik ook laten meenemen in dit onderzoek. Hiermee zou een reiziger niet herhaaldelijk een enkele euro hoeven te laden – wat nu vaak gebeurt blijkens uitgevoerd onderzoek en wat betekent dat een reiziger langere tijd bij een kaartautomaat bezig is – maar kan met één enkele handeling tot het gewenste bedrag komen. Mochten hier klantentests voor plaats vinden dan zullen wij u hierover benaderen.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,
Hans Peters
Directeur Commercie