



## NS Reizigers

### Directie

Hoofdgebouw  
Laan van Puntenburg 100  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht  
Nederland  
[www.ns.nl](http://www.ns.nl)

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de  
Consumentenorganisaties in het Locov

**Datum** 14 mei 2014

**Ons kenmerk** CC/PA/SvS-683

**Onderwerp** Adviesaanvraag wijziging oplaadbedrag automatisch

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Steeds meer reizigers maken gebruik van een OV Chipkaart in het openbaar vervoer. Vervoerders onderzoeken en verbeteren het gebruik, de service en het gemak van de kaart daarom continue. Eén van de beoogde verbeteringen ziet op het saldo laden van de kaart bij een NS automaat en aan de balie. Op dit moment kunnen reizigers per keer dat ze naar de automaat gaan een bedrag van 1 euro, 5 euro, 10 euro en verder opladen. De meest geladen bedragen zijn 10 of 25 euro. Aan de balie kan ieder gewenst bedrag op de kaart worden gezet.

Graag vraagt NS uw advies over een aantal voornemens met betrekking tot het oplaadbedrag. NS heeft onderzocht dat onze reiziger behoefte heeft aan een oplaadsaldo van 20 euro, daarom is NS voornemens het bedrag van 25 euro naar 20 euro te wijzigen. Verder merkt NS dat reizigers de 1 euro mogelijkheid gebruiken totdat zij aan 4 euro komen, dit is namelijk het minimale benodigde bedrag om in de bus te stappen. Dit betekent dat één reiziger vier losse transacties aan de automaat verricht om genoeg saldo op zijn kaart te hebben. Bus, tram- en metro vervoerders in Nederland gebruiken daarom het 4 euro bedrag als minimum oplaadbedrag bij de automaat. NS wil graag aansluiten bij deze praktijk en het minimum oplaadbedrag zowel in de automaat als aan de balie wijzigen naar 4 euro, zodat de reiziger beter wordt bediend in zijn behoefte.

Bij NS is 4 euro in de meest gevallen niet genoeg om een reis te kunnen maken, dit betekent dat ook veel busreizigers de NS automaat gebruiken om saldo op hun kaart te laden voor andere reizen. Dit is een goede ontwikkeling want NS wil graag de reiziger van deur-tot-deur bedienen. Met deze voornemens wil NS nog beter aansluiten bij de behoefte van de reiziger.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zie uw advies graag tegemoet. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,  
Hans Peters  
Directeur Commercie