LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS
Hans Peters
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Datum
21 april 2017
Ons kenmerk
Locov 2017-107244
Onderwerp

Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
CC/PA/TD-794

Advies vergemakkelijken aanvragen geld terug bij vertraging

In uw brief van 29 maart 2017[1] vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over een voorgenomen vereenvoudiging in het proces bij het aanvragen van geld terug bij vertraging. Wij gaan graag in op uw verzoek.

U wilt alle reizigers de mogelijkheid te bieden online een claim in te dienen met een beroep op de 'Geld terug bij vertraging'-regeling. Dus zonder de verplichting om een 'Mijn NS'-account te hebben. Wij verwelkomen deze stap. Het indienen van een claim wordt hierdoor voor een groot aantal reizigers gemakkelijker. De nieuwe opzet maakt in de meeste gevallen eveneens een snellere afhandeling mogelijk. Dat vinden wij een prima ontwikkeling.

Wellicht ten overvloede vragen wij uw aandacht voor klanten die in het buitenland wonen. Het vakje waarin de reiziger zijn rekeningnummer invult, moet geschikt zijn voor alle IBAN's. En in adresvelden moet een buitenlands adres kunnen worden ingevuld. Tevens geven wij u de suggestie om het internetformulier ook in andere talen dan het Nederlands beschikbaar te stellen.

Voor reizigers die geen gebruik kunnen maken van internet vervangt u het papieren formulier door een telefoongesprek met Klantenservice. Vooral voor reizigers zonder OV-chipkaart kan het nodig zijn om veel gegevens door te geven, waardoor zo'n gesprek geruime tijd kan duren. Ook anderstaligen zullen bellen. In EU-Verordening 1371/2007 staat dat het indienen van een restitutieverzoek geen extra kosten met zich mee mag brengen, waarbij telefoonkosten als voorbeeld worden genoemd. Gegeven de efficiencywinst voor de grote groep reizigers via internet, geven wij u in overweging om voor deze

[1] CC/PA/TD-794 Adviesaanvraag vergemakkelijken aanvragen geld terug bij vertraging

Bezoekadres secretariaat
Plesmanweg1-6
2596 JG DEN HAAG

Postadres
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

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, KBO-PCOB en ROVER.

kleine groep reizigers het papieren formulier met antwoordnummer te handhaven.

Tot zover ons advies. Wij zijn natuurlijk van harte bereid tot een nadere toelichting.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

Arriën Kruyt