NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

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

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 11 maart 2024
Ons kenmerk CC/PA/TD-963
Onderwerp Adviesaanvraag aanpassingen algemene voorwaarden

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Het programma OV Betalen ontwikkelt gezamenlijk met alle vervoerders in Nederland nieuwe betaalmethoden onder de overkoepelende merknaam OVpay. De eerste introductie van een nieuwe manier van reizen en betalen binnen OVpay was het in- en uitchecken met de contactloze betaalpas of creditcard (met een fysieke pas of op mobiel).

In de loop van 2024 en daarna wordt stapsgewijs een nieuwe drager geïntroduceerd: de OV-pas. Bij deze pas staan (anders dan bij de OV-chipkaart) geen gegevens zoals producten en saldo op de kaart maar zijn ze geregistreerd in de nieuwe backoffice bij Translink, wat extra flexibiliteit qua gebruik biedt. In eerste instantie verschijnt de OV-pas in fysieke vorm, maar op een later moment zal het ook mogelijk zijn een digitale OV-pas op een mobiele telefoon te laden. De OV-pas biedt mogelijkheden voor Reizen op Saldo (in eerste instantie) en Reizen op Rekening, inclusief producten en (kortings)abonnementen (op een later moment).

Om de OV-pas te kunnen introduceren en accepteren, dient NS de algemene vervoervoorwaarden (de Algemene Voorwaarden voor het Vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (“AVR-NS”)) en de GTBV-regeling aan te passen. De wijzigingen vindt u in de bijlage waarbij in diverse artikelen de term “OV-pas” is toegevoegd. Hiermee zijn de voorwaarden gereed voor de introductie en acceptatie van de OV-pas. Ook heeft NS een verduidelijking gemaakt in artikel 11 zodat duidelijker is in welke gevallen een reiziger een uitstel van betaling krijgt en in welke gevallen een correctietarief. Dit hangt af van de manier waarop de reiziger met NS reist. Aangezien met de OV-pas weer een nieuwe optie bij komt, is het klantvriendelijk om ook daar direct duidelijkheid over te verschaffen. Dit is dus geen wijziging in het sanctiebeleid maar enkel het duidelijker opschrijven van het huidige beleid.

Ten slotte
Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Uiteraard zijn wij bereid om indien gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

H.A. Wesseling

Lead Kern