

Aan
NS
Ron Schneider
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon
Arnoud Frerichs
Datum
12 januari 2018
Ons kenmerk
Locov 2018-9004
Onderwerp
Advies NS Flex

Doorkiesnummer
070-4569556
Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
CC/PA/TD-808

Geachte heer Schneider,

In de brief van 30 november 2017¹ heeft NS de consumentenorganisaties in het Locov advies gevraagd over de gefaseerde introductie van NS Flex in 2018. Wij gaan graag in op het verzoek. Wij starten met de hoofdlijn van ons advies en gaan vervolgens dieper in op de verschillende aspecten.

1. Hoofdlijn van ons advies

Met NS Flex wilt u de mogelijkheid van achteraf betalen in het openbaar vervoer ook voor individuele consumenten aanbieden. Deze mogelijkheid bestaat al langer op zakelijke contractbasis. De kaarthouder reist dan op rekening en hoeft geen saldo meer op zijn OV-chipkaart te hebben. Dit vinden wij een welkome ontwikkeling.

Wel hebben wij bedenkingen bij de manier waarop dit wordt ingevoerd. Dit betreft:

- De verschillen in NS-assortiment en prijs die u introduceert tussen prepaid en postpaid reizen met de OV-chipkaart. Dit doet afbreuk aan het presenteren van een helder en overzichtelijk alternatief voor de prepaid OV-chipkaart.
- De ongecoördineerde invoering van achteraf betalen door de gehele OV-sector. Hierdoor ontstaat met name voor frequente OV-ketenreizigers (trein en metro/tram/bus) een onduidelijk aanbod met lastig uit te leggen beperkingen.

¹ CC/PA/TD-808 adviesaanvraag NS Flex

Wij adviseren in beginsel positief over het voornemen om de mogelijkheid van achteraf betalen in te voeren met NS Flex. Wij verbinden daaraan wel de voorwaarde dat u onze adviezen in de hoofdstukken 3 en 4 overneemt. De strekking van deze adviezen is dat bij een keuze voor NS Flex geen beperkingen en nadelen worden opgelegd ten opzichte van de mogelijkheden die de OV-chipkaart de reiziger nu biedt.

2. Introductie van achteraf betalen: een goede ontwikkeling

De mogelijkheid tot achteraf betalen bestaat reeds een aantal jaren voor reizigers met een NS Business Card of een kaart van een andere mobiliteitskaartaanbieder die een contract met Translink en vervoerders heeft afgesloten. Wij vinden het een goede zaak dat de mogelijkheid van reizen op rekening ook voor individuele consumenten wordt aangeboden. Zoals u al schrijft, kunnen reizigers hiermee enkele nadelen van het reizen op saldo met de OV-chipkaart vermijden. De kaart hoeft niet steeds geladen te zijn met minimaal het instaptarief. Er kan altijd worden ingecheckt en er staat geen 'dood geld' op de kaart. Dat laatste is voor de reiziger een zorg minder bij kaartvernieuwing of verlies. Daarnaast biedt de verschuiving van het prijsberekingsmoment van 'tijdens de reis' (bij het uitchecken via de kaartlezer) naar 'na de reis' (op een centrale computer) meer mogelijkheden voor intelligente oplossingen, en daarmee voor meer service en flexibiliteit.

Het introduceren van prijsberekening achteraf zal trouwens ook nodig zijn voor EMV-betalen (EuroPay, MasterCard, Visa), een andere nieuwe betaalwijze die door NS en andere vervoerders wordt voorbereid. Hiermee wordt het mogelijk om bijvoorbeeld met een bankpas in en uit te checken, zonder dat daarop gegevens over saldo en in-/uitchecktransacties zijn opgeslagen.

3. NS-assortiment en prijzen: vermijd onlogische verschillen tussen postpaid en prepaid

Het openbaar vervoer is een complexe wereld. Het is voor veel reizigers een lastige opgave om zicht te krijgen op mogelijkheden en onmogelijkheden van reizen en betalen. En daarbij om wijs te worden uit alle voorschriften en uitzonderingen. Zelfs NS-personeel gaat het soms boven de pet. Dat blijkt regelmatig uit antwoorden op vragen van reizigers.

Het toevoegen van nieuwe betaalmethoden, hoe welkom ook, doet een groter beroep op het vermogen van reizigers om overzicht te krijgen bij het maken van keuzes. Vermeden moet worden dat het aanbod van mogelijkheden onoverzichtelijker wordt. Bij een onoverzichtelijk aanbod neemt de kans toe dat reizigers slechte keuzes maken, omdat zij er geen wijs meer uit worden. Om deze reden heeft het onze voorkeur dat het assortiment van reisproducten van de OV-chipkaart zo veel mogelijk één op één beschikbaar komt in NS Flex. En dat bijbehorende prijzen en procedures voor de reizigers geen onlogische of onvoordelige afwijkingen vertonen.

Aan deze voorwaarde voldoet het door u voorgestelde aanbod met NS Flex op een aantal punten niet. Voor een aantal andere aspecten kunnen wij dit niet beoordelen omdat uw adviesaanvraag daarover geen informatie geeft. Hieronder volgen onze opmerkingen en adviezen op deze onderdelen.

- a. Voor abonnementen met NS Flex wilt u hogere prijzen rekenen dan voor het equivalent op een prepaid OV-chipkaart op jaarbasis. De reizigers krijgen hiervoor niet meer reisrecht of korting. Wij vinden uw motivering van deze hogere prijzen niet overtuigend.

- Uw eerste argument is dat de abonnementen maandelijks aanpasbaar zijn. Wij onderkennen dat dit voor u een dervingsrisico inhoudt. Wij vinden het echter onzuiver om hiervoor €12 per jaar extra in rekening te brengen aan abonneementhouders die hun abonnement het hele jaar rustig laten doorlopen. U zou de extra kosten dan moeten verbinden aan een abonnementswijziging.
 - Uw tweede argument is het debiteurenrisico. Dit risico is het grootst bij reizigers die de goedkoopste mogelijkheid kiezen om NS Flex te gebruiken: NS Flex Basis. Deze reizigers betalen eenmalig €2,50 extra bovenop de prijs van een OV-chipkaart. Daarentegen laat u de gebruiker van een Altijd Vrij-abonnement, bij wie de overgang naar NS Flex u geen enkel debiteurenrisico bezorgt, ieder jaar €12 extra betalen. Hier zit naar onze mening iets scheef in uw logica.
 - Uw derde argument is dat u kosten maakt om NS Flex te ontwikkelen. Wanneer u alle kosten die u maakt voor vervanging, vernieuwing of innovatie van NS-systemen buiten de tarieven om extra aan de reizigers in rekening wilt brengen, is het eind zoek. Dan zouden ook de bespaarde kosten door afschaffing van oude vormen van dienstverlening aan de reizigers moeten worden teruggegeven.
- b. Door lopende Voordeelurenabonnementen uit te sluiten van een overstap van prepaid naar postpaid reizen, stelt u een deel van de bijna 900 duizend gebruikers van dit abonnement teleur. De mogelijkheid bij NS Flex om abonnementen per maand te kunnen wijzigen of stopzetten past weliswaar niet bij het Voordeelurenabonnement, maar wij zien niet in waarom de specifieke voorwaarden van het Voordeelurenabonnement (niet nieuw verkrijgbaar, geen maandelijks mutaties mogelijk) onverenigbaar zijn met achteraf betalen. Wij adviseren u deze grote groep reizigers niet uit te sluiten van de mogelijkheid om te kiezen voor achteraf betalen.
- c. Naast *Weekend Vrij* op de prepaid OV-chipkaart komen er twee varianten NS Flex Weekend Vrij. Een van deze abonnementsvarianten geeft echter minder kortingsmogelijkheden dan *Weekend Vrij*. Dit is verwarrend. Wij verwachten dan ook dat dit vergissingen en klachten uitlokt. Wij adviseren u af te zien van introductie van een extra abonnementsvorm, die minder kortingsmogelijkheden biedt dan het overeenkomstige bestaande abonnement. Het prijsverschil met de uitgebreidere variant is vrij beperkt, zodat wij eraan twijfelen of aan deze extra variant van *NS Flex Weekend Vrij* werkelijk behoefte bestaat. Mocht u aan deze extra abonnementsvariant willen vasthouden, dan adviseren wij u dringend een andere naam te kiezen dan *NS Flex Weekend Vrij*. Dan maakt u duidelijk dat deze variant niet het NS Flex-equivalent van *Weekend Vrij* is.
- d. Bij de vrij-reizen-abonnementen biedt u ook een 1^e klas variant aan, net als bij gebruik van de prepaid OV-chipkaart. Uit de tekst bij 'klassewissel' in uw adviesaanvraag begrijpen wij echter, dat een 1^e klas abonnement buiten de vrij-reizen-periode standaard geldt voor de 2^e klasse. De reiziger kan dit dan met een klassewissel alsnog wijzigen naar 1^e klasse. Wij vragen ons af waarom u kiest voor deze, in onze ogen, onlogische opzet die vergissingen uitlokt. Wij adviseren u de 1^e klas-variant van de NS Flex-abonnementen standaard in te stellen op reizen in de 1^e klas en het aan de reiziger over te laten of en wanneer hij bij reizen buiten de vrij-reizen-periode een klassewissel naar 2^e klas wil uitvoeren.

- e. Een klassewissel kan bij de prepaid OV-chipkaart en de NS Business Card geregeld worden bij de kaartautomaat. Hierbij hebben wij de volgende opmerkingen en adviezen.
- Uit uw adviesaanvraag maken wij op dat een klassewissel bij NS Flex alleen nog via de app en de website kan. Deze mogelijkheden zijn welkom, maar wij vinden dat u de klassewisselmogelijkheid bij de kaartautomaat in stand moet houden voor reizigers onderweg die niet beschikken over een werkende smartphone en een werkende internetverbinding.
 - Bij de NS Business Card is een via internet aangevraagde upgrade naar 1^e klas niet geldig in treinen van andere vervoerders. Wij vragen u te bevestigen dat deze beperking niet geldt voor NS Flex. Mocht deze beperking toch wel gelden, dan adviseren wij u deze op te heffen.
 - U stelt voor om bij een upgrade naar 1^e klas voor NS Flex een opslag op de ritprijs te hanteren van 67% op maandag t/m vrijdag en 50% in het weekend. Bij Reizen op Saldo is de opslag sinds 1 januari dit jaar 68,5%. Wat u in ieder geval zou moeten vermijden is het creëren van kleine prijsverschillen tussen verschillende vormen van betalen. Daar gaat geen gedragsbeïnvloedend effect van uit, het zorgt alleen voor onduidelijkheid in de communicatie over ritprijzen en vragen van reizigers. Het stimuleren van het gebruik van de eerste klas vinden wij een goede maatregel. Wij herkennen dat de bezettingsgraad van de 1^e en 2^e klas afdelingen in de trein vaak zeer onevenwichtig is. Een verlaging van de opslag tot 50% kan bijdragen aan een beter gebruik van de aangeboden zitplaatscapaciteit. Wij vinden wel dat u terughoudender zou moeten zijn met de verschillende prijsdifferentiaties die u wilt introduceren, tussen week en weekend en tussen NS Flex en Reizen op Saldo. De wereld van het OV is al complex genoeg, en dat geldt zeker ook voor het betalen en de prijzen.
- f. Intercity direct Maandtoeslag en Intercity direct Altijd Toeslagvrij ontbreken in uw adviesaanvraag. Zij worden noch genoemd bij de abonnementen die NS Flex biedt, noch bij de producten en abonnementen die (nog) niet beschikbaar zijn in combinatie met NS Flex. Wij adviseren u deze abonnementen reeds bij introductie van NS Flex toe te voegen aan het productenscala. Dit om regelmatige gebruikers van de IC direct die kiezen voor NS Flex niet in problemen te brengen.
- g. Losse toeslagen voor de IC direct staan niet in uw adviesaanvraag. De toeslagzuil is de laagdrempeligste en meest gebruikte manier om een losse toeslag te kopen voor wie toch al met een OV-chipkaart reist. Wij adviseren u daarom het kopen van een losse toeslag voor de IC direct op dezelfde manier te regelen als bij de NS Business Card: via de toeslagzuil met verrekening via de factuur. Daarnaast ligt het voor de hand om gebruikers van NS Flex deze mogelijkheid ook te bieden via de app, de website en de kaartautomaat.
- h. Toeslagen voor binnenlands gebruik van de ICE staan niet in uw adviesaanvraag. Aangezien u NS Flex Basis niet beschouwt als een abonnement, moeten deze reizigers een toeslag kopen als zij met de ICE willen reizen. Net als voor alle andere gebruikers van de OV-chipkaart zou dit bij de kaartautomaat moeten kunnen. Daarbij adviseren wij verrekening via de factuur. Daarnaast ligt het voor de hand om deze mogelijkheid ook te bieden via de app en de website.
- i. Keuzedagen staan niet in uw adviesaanvraag. Wij ontvangen graag van u de bevestiging dat Keuzedagen op dezelfde manier kunnen worden

geladen en gebruikt als bij de prepaid OV-chipkaart. Mocht dit niet het geval zijn, dan adviseren wij u dit alsnog zo te regelen.

- j. Samenreiskorting staat niet in uw adviesaanvraag. Bij de NS Business Card is geen Samenreiskorting mogelijk, met als argumenten dat dit een 'consumentenproduct' is en dat de Business Card met reizen op rekening werkt. *NS Flex* is echter wel een 'consumentenproduct'. Wij zouden het onjuist vinden als u deze reizigers achterstelt bij gebruikers van 'Reizen op saldo'. Wij adviseren u de gebruikers van NS Flex dezelfde mogelijkheden te geven als de reizigers met een prepaid OV-chipkaart om (1) andere reizigers met Samenreiskorting te laten meereizen en (2) zelf van Samenreiskorting te profiteren. Daarbij vragen wij u ervoor te zorgen dat de houder van NS Flex deze korting in ieder geval op dezelfde wijze kan aanvragen als de houder van OV-chipkaart zonder NS Flex, namelijk bij de kaartautomaat. Een welkome uitbreiding is het mogelijk maken om dit ook via app of website te doen.
- k. Dagkaart fiets en Dagkaart hond staan niet in uw adviesaanvraag. Wij adviseren u deze producten ook voor gebruikers van NS Flex verkrijgbaar te stellen bij de kaartautomaat. Wij adviseren u tevens om hierbij de beperkingen te vermijden die nu gelden voor houders van een NS Business Card, te weten: (1) het product is niet geldig bij andere vervoerders dan NS en (2) het product komt niet op de factuur en moet apart contant worden betaald. Een welkome uitbreiding is het mogelijk maken om deze dagkaarten ook via app of website te kunnen kopen.
- l. NS Flex kan, zij het niet met regionale reisproducten, ook gebruikt worden voor reizen in het regionaal vervoer per bus, tram en metro. U hanteert hiervoor de niet nader verklaarde term 'pay per use'. De verwachting van de reiziger zal zijn dat de prijs van de reis exact hetzelfde is als bij gebruik van de prepaid OV-chipkaart. Dat wil zeggen: het geldende regionale tarief, inclusief automatische leeftijds-korting (NS Flex staat immers op een persoonlijke OV-chipkaart) en, waar dat van toepassing is, weglating van het dubbel opstaptarief tussen bus en regionale trein. Wij vragen u dit te bevestigen. Mocht dit niet zo zijn, dan adviseren wij u er alsnog voor te zorgen dat de prijs van de reis altijd exact hetzelfde is als de prijs bij reizen op saldo met een persoonlijke OV-chipkaart.
- m. Bij NS Flex biedt u naast BTM Vrij één landelijk geldig regionaal abonnement aan, te weten Altijd Korting. Dit abonnement bestaat in een maand- en een jaarversie. Van het samenwerkingsverband van de decentrale concessieverleners (DOVA) hebben wij begrepen dat vervoerders hebben gevraagd om dit abonnement bij achteraf betalen alleen nog in de maandversie beschikbaar te mogen stellen. Daarbij wordt echter wel de onverkorte maandprijs gehandhaafd, zodat de reiziger met een jaarabonnement bij NS Flex € 210,- per jaar gaat betalen in plaats van € 175,- per jaar. Dit is een prijsverhoging van 20%. Uiteraard is het aan de gebruiker van het Altijd Korting-jaarabonnement om al of niet voor het € 35,- duurdere *NS Flex* te kiezen, maar het is de vraag of de argeloze reiziger zonder expliciete attendering bijtijds dit grote prijsverschil opmerkt. Wij zien geen reden waarom u dezelfde condities en prijzen van Altijd Korting niet ook bij achteraf betalen zou kunnen hanteren. Wij adviseren u de maandprijs te baseren op 1/12 van de jaarprijs van dit abonnement bij gebruik van de prepaid OV-chipkaart (€ 175,-) onder dezelfde voorwaarde, namelijk een looptijd van 12 maanden.

4. Achteraf betalen in de context van de OV-keten: vermijd stappen achteruit

In het NOVB is in 2015 de *Visie OV Betalen* vastgesteld. Deze visie is gedragen door alle partijen. In de visie staat: "De reiziger krijgt meer keuzemogelijkheden over hoe hij betaalt voor zijn reis. Heeft de reiziger eenmaal gekozen, dan kan er door de hele keten gereisd worden." Als randvoorwaarde staat in de visie dat "de reisproducten volledig compatibel zijn en blijven, dat wil zeggen dat de introductie van nieuwe betaaltechnieken geen belemmeringen oplevert voor interoperabel reizen".

De manier waarop de vervoerders 'achteraf betalen' invoeren ademt echter niet deze geest. Wie kiest voor deze vorm van betalen komt door gebrek aan compatibiliteit wél belemmeringen tegen bij interoperabel reizen. Er zijn heel wat reizigers die gebruik maken van regionale abonnementen en ook regelmatig met NS reizen. Deze reizigers moeten ervoor oppassen dat zij niet voor NS Flex kiezen, tenzij zij voortaan met aparte OV-chipkaarten voor bus/tram/metro en trein willen gaan reizen. Daarnaast zijn er ook regionale vervoerders die 'achteraf betalen' hebben ingevoerd of daarmee stappen willen zetten alleen voor hun eigen lijnen, al of niet met een eigen, bedrijfsgebonden kortingsregeling.

Het ontbreken van eensgezindheid en landelijke coördinatie bij de invoering van 'achteraf betalen' heeft ongetwijfeld diverse oorzaken. Wij zijn blij dat u nadrukkelijk de wens uitspreekt om regionale reisproducten met NS Flex te combineren. Toch kunnen wij ons ook voorstellen dat het voor iedere vervoerder ongemakkelijk is om de relatie met zijn vaste klanten voor een nieuwe betaalwijze (deels) in handen van een andere vervoerder te leggen. Zeker wanneer de andere vervoerder de nieuwe betaalwijze koppelt aan profilering van zijn eigen merk.

De oplossing van concessiegrens-overschrijdende vraagstukken vraagt gezamenlijkheid. Dat staat op gespannen voet met de wens van vervoerders, ook NS, om zich met hun eigen merk te onderscheiden en niet teveel van concurrenten afhankelijk te zijn. Toch willen wij de vervoerders houden aan de uitgangspunten van gezamenlijkheid die zij in de *Visie OV Betalen* hebben getoond. Anders vervalt de OV-sector in een oude fout. Dan wordt een nieuwe betaalwijze wederom ingevoerd met een stap achteruit voor concessiegrensoverschrijdende reizigers. Vervoerders moeten niet meer willen.

Aan een positief advies over de introductie van NS Flex verbinden wij daarom de voorwaarde dat de regionale abonnementen die op de prepaid OV-chipkaart worden aangeboden ook beschikbaar zijn bij NS Flex, uiterlijk bij de overgang van testfase naar definitieve invoering.

Wij zullen in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) een meer samenhangende, voor de reizigers overzichtelijke wijze van invoering van achteraf betalen in het Nederlandse openbaar vervoer bepleiten.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting van het advies, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

Arriën Kruyt