



Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

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

Datum 28 juli 2017
Ons kenmerk CC/PA/TD-798
Onderwerp Besluit vergemakkelijken aanvragen Geld Terug
Bij Vertraging

Telefoon 06 - 23 06 89 43
E-mail thijs.douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies van 29 maart jongstleden (kenmerk Locov 2017-107244) over de wijzigingen die NS voornemens is in te voeren binnen de regeling 'Geld terug bij Vertraging', met als doel het restitutieproces voor reizigers te vergemakkelijken en te versnellen. Graag gaan wij in op uw advies.

Als alternatief voor het papieren formulier heeft NS een online, makkelijk toegankelijk formulier ontwikkeld waarop de klant direct zijn restitutieverzoek kan indienen én versturen. Dit is mogelijk zonder een account aan te hoeven maken en geldt voor precies dezelfde gevallen van vertraging, dus ook voor reizen gemaakt zonder chipkaart. In uw advies geeft u aan dit een prima ontwikkeling te vinden. Het nieuwe formulier heeft een lagere drempel en de meeste reizigers zullen met het nieuwe online formulier minder lang hoeven wachten voordat zij hun restitutiebedrag uitbetaald krijgen. NS besluit hiermee conform adviesaanvraag om de GTBV-aanvraag via het nieuwe online formulier, via Mijn NS of telefonisch via Klantenservice af te handelen en de papieren formulieren op de stations per 1 november 2017 stop te zetten

U vraagt aandacht voor reizigers die in het buitenland wonen. In het webformulier zijn ook buitenlandse IBAN-nummers en adressen in te vullen voor andere landen in de Europese Unie. Momenteel zijn dit de meest gebruikte landen, namelijk: België, Duitsland, Luxemburg, Frankrijk en Groot-Brittannië. Naar aanleiding van uw advies zal het formulier worden opengesteld voor andere SEPA-landen. De voertaal van het formulier zal voorlopig Nederlands blijven.

Ten slotte verwijst u naar de groep reizigers die contact opnemen met de NS-klantenservice om hun claim telefonisch in te dienen in plaats van het formulier te gebruiken, omdat zij bijvoorbeeld geen internet hebben. U verwijst naar de EU-verordening 1371/2007. Hierin staat dat de vergoeding niet verminderd mag worden met telefoonkosten. Het telefoonnummer van de klantenservice is een normaal nummer en geen betaald 0900-nummer. NS brengt dus geen extra telefoonkosten in rekening waardoor de vergoeding verminderd zou worden. NS zal het gebruik van de regeling "Geld Terug bij vertraging" blijven monitoren of reizigers de weg weten te vinden naar het online formulier of de telefonische klantenservice.



Ons kenmerk CC/PA/TD-798

Pagina 2/2

Ik vertrouw erop 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