



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 29 maart 2017
Ons kenmerk CC/PA/TD-794
Onderwerp Adviesaanvraag vergemakkelijken aanvragen
Geld Terug Bij Vertraging

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

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Middels deze brief vraag ik u advies over de wijzigingen die NS voornemens is in te voeren binnen de regeling 'Geld terug bij Vertraging', met als doel het restitutieverzoek voor reizigers te vergemakkelijken en te versnellen.

NS spant zich in om de regeling 'Geld terug bij vertraging' op toegankelijke en eenvoudige wijze te faciliteren. Het online aanbieden van claimmogelijkheden hoort daar wat NS betreft bij.

Huidige situatie: MijnNS en een papieren formulier

Reeds bestaat de mogelijkheid om geld terug te vragen vanuit MijnNS, een ingelogde omgeving om tal van treinzaken te regelen. Deze functionaliteit is echter beperkt tot reizen die zijn gemaakt met een OV-chipkaart of een eenmalige chipkaart en geldt alleen voor klanten in het bezit van een account.

Aanvullend bestaat de mogelijkheid om geld terug te vragen middels een papieren formulier. Veruit de grootste groep reizigers bestelt dit formulier online, waarna het per post wordt verstuurd naar de betreffende reiziger. Een klein deel haalt dit formulier op bij een servicebalie op één van de 42 (van de ruim 400) NS-stations waar het formulier beschikbaar is. Op de online bestelpagina van het papieren claimformulier dienen reizigers hun volledige adresgegevens in te vullen, waarna het formulier binnen een week wordt thuisbezorgd. Vervolgens dienen reizigers op het papieren formulier zelf nogmaals hun reis- en adresgegevens te noteren en het, in enkele gevallen voorzien van een (kopie van het) vervoerbewijs, op te sturen naar een antwoordnummer. Hierdoor dient de reiziger relatief veel handelingen uit te voeren en geldt een lange doorlooptijd van moment van aanvraag tot uitbetaling, oplopend tot zes weken.

Nieuw: online formulier voor geld terug bij vertraging

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.



Niet alleen bespaart deze oplossing reizigers de moeite van het meermaals invullen van gegevens, ook is het niet langer nodig om een (kopie van het) vervoerbewijs op te sturen: opgave van een kaart- of ticketnummer volstaat. Het online formulier is tevens geschikt om restitutie-verzoeken voor vertraging met Intercity direct in te dienen (conform aparte regeling die ingaat vanaf 15 minuten vertraging), waardoor hiervoor geen losstaand (online) claimformulier meer nodig is. Hiermee wordt de ingang van alle restitutie-aanvragen samengebracht in één formulier, wat de overzichtelijkheid richting de reizigers verbetert.

Na het digitaal indienen van een restitutieverzoek wordt per ommekeer een ontvangstbevestiging naar de reiziger verstuurd per e-mail. In de meeste gevallen wordt een claim dan binnen enkele dagen afgehandeld. Afhankelijk van de kaartsoort, de tijd tussen het reizen en indienen van de claim en eventuele aanvullende opmerkingen die de reiziger toevoegt kan dit in enkele gevallen oplopen tot enkele weken. De doorlooptijd zal in geen geval langer zijn dan in het huidige proces met papieren formulier. De meeste reizigers zullen dus met het nieuwe online formulier minder lang hoeven wachten voordat zij hun restitutiebedrag uitbetaald krijgen.

De stap van papier naar online

NS is voornemens om medio april 2017 het nieuwe online formulier te introduceren aan de reiziger. De ambitie is per oktober 2017 de uitgifte van papieren formulieren op de stations stop te zetten. Servicemedewerkers zullen vanaf half april al verwijzen naar het online formulier en kunnen ook, indien gewenst, uitleg geven over de werking van dit nieuwe claimproces. NS gaat reizigers ook proactief informeren middels nieuwsbrieven, magazines en communicatie op ns.nl. Papieren formulieren die na oktober 2017 ingestuurd worden, zullen uiteraard nog afgehandeld worden.

Telefonisch indienen van een restitutieverzoek bij NS Klantenservice

Voor klanten die geen gebruik kunnen of wensen te maken van het nieuwe digitale claimformulier (of van MijnNS), omdat zij bijvoorbeeld geen internet hebben of een andere reden hebben, biedt NS de mogelijkheid om telefonisch via de NS-klantenservice een restitutieverzoek in te dienen. Door de mogelijkheid per telefoon borgt NS de toegankelijkheid van deze regeling. Op die manier biedt NS voor 'Geld terug bij Vertraging' dezelfde contactkanalen als voor de regeling 'Geld terug bij Vergeten Check-In/Check-Out'.

Met bovengenoemd initiatief verwacht NS voor alle reizigers een laagdrempeliger en eenvoudiger alternatief voor het papieren formulier aan te bieden, dat tevens een versnelling van de claimafhandeling zal bewerkstelligen.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zie uw reactie graag tegemoet. Uiteraard ben ik bereid om, daar waar gewenst, vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,


Hans Peters
Directeur Commercie