



NS Reizigers

Directie

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
consumentenorganisaties in het LOCOV

Datum 2 april 2015

E-mail Joost.vanhalem@ns.nl

Ons kenmerk CC/PA/JvH-719

Onderwerp Adviesaanvraag OV Vrij

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Graag vraag ik u advies over de introductie van OV Vrij. Reizigers kunnen hiermee op elk moment van elk gewenst vervoermiddel gebruik maken; bus, tram, metro of trein. Het is de opvolger van het OV-jaarabonnement waarvan nu zo'n 3600 klanten in de consumentenmarkt gebruik maken.

NS heeft reeds enige tijd het abonnement Altijd Vrij als vervanging van de NS Jaarkaart voor de trein beschikbaar. Nu goede afspraken gemaakt zijn met alle andere vervoerders zijn wij in staat om gezamenlijk ook het OV-jaarabonnement te vernieuwen. Praktisch gezien wordt BTM-Vrij toegevoegd aan Altijd Vrij. Inzet is om per 1 juni 2015 de invoering van OV Vrij te starten voor nieuwe klanten.

Bestaande gebruikers van het huidige OV-jaarabonnement krijgen een aanbod om over te stappen op OV Vrij. Het OV-jaarabonnement verdwijnt dus en wel per 1 december 2015. Op het jaarlijkse persoonlijke contractverlengmoment kan een bestaande OV Jaarkaarthouder overstappen op OV Vrij. Deze migratieperiode duurt een jaar omdat reizigers in de loop van het jaar elk op een eigen moment overstappen.

Prijzen

Per maand kost OV Vrij 2e klas €379,05 en 1e klas €599,05. Het BTM-deel bedraagt per maand €51,05. Reizigers die nu per maand betalen hebben over het hele jaar vergeleken met de OV-jaarkaart een voordeel van €109,90 bij een 2e klas abonnement en €289,90 voor de 1e klas. Dat komt omdat - net als bij Altijd Vrij en Traject Vrij - het financiële voordeel vervalt om in één keer het volle jaarbedrag te betalen. Het voordeel dat deze jaarbetalers hadden wordt nu teruggegeven aan de maandbetalers. Elke OV Vrij klant betaalt per maand altijd hetzelfde bedrag. Er is dus voor klanten géén financieel voordeel meer te behalen door in plaats van in 12 maanden in één keer het gehele bedrag ineens te betalen.



Reizigers die er bij OV Vrij toch voor kiezen in één keer betalen voor het gehele jaar betalen bij 2e klas €44,10 meer dan vroeger, bij de 1e klas €0,10 meer dan bij de OV Jaarkaart. De prijs van het treindeel van de ov-jaarkaart 1^e klas hebben wij begin 2013 al gelijkgetrokken met de prijs van Altijd Vrij en Trein Vrij 1^e klas. Daarom hebben 1^e klas reizigers die in één keer betalen bijna geen prijsnadeel bij de huidige overgang. Ongeveer de helft van de 2^e klas reizigers betaalt nu in één keer en deze groep gaat er licht op achteruit. De andere helft gaat er echter dus flink op vooruit.

Met de BTM vervoerbedrijven is afgesproken dat er een onderzoek zal plaatsvinden naar het gebruik van OV Vrij en dat daaruit een geschikt tarief zal worden afgeleid voor BTM Vrij als onderdeel van OV Vrij. Dat onderzoek zal in de loop van 2015 z'n beslag krijgen. Dat kan dan alsnog leiden tot een tussentijdse aanpassing van het (BTM deel van het) tarief van het hoofd-abonnement.

Bijabonnementen

Bijabonnementen zijn verkrijgbaar voor houders van OV Vrij, met een keuzemogelijkheid voor Altijd Vrij, Dal Vrij en Weekend Vrij. Het voorstel is het BTM vrij deel ook aan te bieden bij Altijd Vrij en Dal Vrij maar niet bij Weekend Vrij. Vanaf april kunnen reizigers voor hun kinderen Kids Vrij aanvragen waarmee kinderen tot twaalf jaar gratis reizen.

NS kent een generiek aanbod op haar vernieuwde aanbod abonnementen van bijabonnementen waarbij reizigers tegen een flinke reductie meer abonnementen kunnen kopen. De logica daarbij is dat elk product dezelfde korting kent. De oude OV-jaarkaart kende nog een systematiek van oplopende korting bij meer bijabonnementen. Voor het nieuwe OV vrij geldt hetzelfde aanbod als bij de andere abonnementen en heeft elk bijabonnement dezelfde prijs. Het merendeel van de ongeveer 375 houders van bijabonnementen koopt één bijabonnement; het gaat om zo'n 360 klanten. Deze houders konden met hun bestaande bijabonnement niet in de ochtendspits reizen. Met het nieuwe bijabonnement "Altijd Vrij + BTM Vrij" reizen zij ook in de ochtendspits. In combinatie met het OV Vrij abonnement betaal je dan €563,50. De klant betaalt voor het onbeperkt reizen in de ochtendspits dus €90,67 of €105,33 per maand extra, wanneer je per maand betaalt respectievelijk in één keer. Een klant die niet in de ochtendspits wil reizen kan een "Dal Vrij + BTM Vrij" bijabonnement kopen en is met de €453,50 dan €19,33 of €4,67 goedkoper uit. Klanten kunnen ook kiezen voor Dal Vrij, Altijd Vrij en Weekend Vrij bijabonnement, zonder BTM gedeelte. Dat leidt tot lagere kosten dan nu.

14 reizigers hebben twee bijabonnementen. Vorig jaar hadden nog twintig mensen meer dan twee bijabonnementen, inmiddels is deze groep geslonken tot nul reizigers. Voor deze 14 reizigers vervalt een behoorlijke reductie die zij tot nu toe kregen. Wij zullen elk van deze klanten persoonlijk bellen om de meest aantrekkelijke abonnementsvormen met hen door te spreken. In de Locov themasessie op 25 maart van dit jaar is de gehele prijzenmatrix voor deze kleine groep met u doorgenomen. Het aantal bijabonnementen bij OV Vrij in de spoorsector is gelimiteerd tot 4. Voor Kids Vrij geldt géén beperking.



Aandachtspunten

Belangrijke overige aandachtspunten zijn:

- De aanvraagtermijn is maximaal 2 weken. Wanneer een reiziger een persoonlijke OV-chipkaart in bezit heeft, kan een abonnement direct na de online bestelling afgehaald worden en op de OV-chipkaart geladen worden bij de NS-kaartautomaat. De reiziger kan er dan meteen mee reizen. Wanneer de reiziger een persoonlijke OV-chipkaart heeft kan hij telefonisch dit abonnement kopen via de klantenservice, het bestelproces duurt dan maximaal twee weken. Zonder persoonlijke OV-chipkaart loopt de bestelling via de webshop. De reiziger ontvangt het abonnement inclusief persoonlijke OV-chipkaart dan binnen 2 weken thuis. In uitzonderlijke gevallen kan de klantenservice ook helpen bij bijvoorbeeld klanten die niet met iDeal overweg kunnen.
- De looptijd van een OV Vrij is niet meer precies één jaar. Het wordt aangeschaft voor een periode van minimaal een jaar en is daarna per maand opzegbaar.
- Net als bij alle andere abonnementen checken reizigers met OV Vrij altijd in en uit.
- Net als bij Altijd Vrij vervalt de mogelijkheid om gratis een hond mee te nemen.
- Betalen kan per Ideal en vervolgens automatische incasso, niet meer per acceptgiro.
- Railplus blijft verkrijgbaar met korting bij de NS-Servicebalie en wordt niet meer automatisch meegezonden.
- Wijziging van klasse kan conform de wijze waarop dit bij nieuwe abonnementen kan. Een wijziging van 2e naar 1e klas kan maandelijks, een wijziging van 1e naar 2e klas kan na 1 jaar maandelijks.

Regionale overheden hebben inmiddels over dit product aan de verzamelde Rocov's ook advies gevraagd. Omdat het gaat om hetzelfde product is deze adviesaanvraag voor de volledigheid bijgevoegd.

Met vriendelijke groet,

Hans Peters
Directeur Commercie



Bijlage 2: Integrale adviesaanvraag aan Rocov's

Adviesaanvraag aanpassingen LTK t.z.v. OV Vrij Consumenten

Inleiding

In de adviesaanvraag voor de tarieven in het LTK voor 2015 is een voorbehoud gemaakt t.a.v. de tarieven voor OV Vrij. Dat was omdat de vervoerbedrijven en overheden hierover nog met elkaar in discussie waren. Inmiddels is er in de ROVB overeenstemming bereikt. Dat leidt tot een voorgenomen aanpassing van de tarieven op dit punt. Daarover vragen wij uw advies. Na uw advies zal door de overheden een definitief besluit worden genomen en zal het LTK worden aangepast.

Voorgestelde aanpassingen

OV Vrij is opvolger van OV Jaarkaart. Voor de zakelijke markt bestaat deze al. Het streven is deze voor de particuliere markt per 1 mei 2015 in te voeren. Dit is mede afhankelijk van definitieve besluitvorming terzake. Het BTM deel kent een prijs die in het LTK is opgenomen. Daarin is de mogelijkheid beschreven om af te wijken voor zakelijke contracten indien dat de instemming heeft van opbrengstverantwoordelijke partijen. Dit blijft zo. De voorgenomen veranderingen zijn als volgt te duiden:

1. Technisch bestaat OV Vrij in feite uit twee reisproducten: BTM vrij en Altijd Vrij (geldig op 't spoor). Beide reisproducten worden in combinatie in één aankoophandeling aangeboden als OV Vrij.
2. Gelet op de mogelijkheden tot maatwerk in de zakelijke markt is de bedrijvenkaart (één kaart door meer werknemers te gebruiken) komen te vervallen.
3. De looptijd van een OV Vrij is niet meer precies één jaar. Het wordt aangeschaft voor een periode van minimaal een jaar is daarna per maand opzegbaar.
4. Voor de particuliere markt biedt de spoorsector bij-abonnementen aan voor houders van Altijd Vrij met een keuzemogelijkheid voor Altijd Vrij, Dal Vrij en Weekend Vrij. Het voorstel is het BTM vrij deel ook aan te bieden bij Altijd Vrij en Dal Vrij maar niet bij Weekend Vrij.
5. Het aantal bij-abonnementen in de spoorsector is gelimiteerd tot 4. In het BTM zijn er nu max. 6 bij-abonnementen mogelijk per hoofdkaarthouder. Er blijkt één klant te zijn met meer dan 4 bij-abonnementen en NS heeft ons verzekerd deze kaarthouder niet in de problemen zal komen door een beperking tot maximaal 4.
6. Het tarief van de bij-abonnementen wordt naar analogie bij het spoor voor elke bij-abonnement gelijk. Hiertoe is een gewogen gemiddelde berekend (van 366 houders van 1^e bijkkaart en 80 houders van 2^e bijkkaart of hoger). Dit komt inclusief de reguliere indexering voor 2015 neer op een bedrag van € 389,- per jaar per bij-abonnement (voor het BTM deel). Omdat het bedrag deelbaar moet zijn door 12 wordt dit afgerond op € 389,40.
7. Deze gewenste deelbaarheid door 12 geldt ook voor het hoofdabonnementen. Die wordt dan aangepast naar € 648,60 (in het LTK is € 648,50 als tarief opgenomen, wat voor zakelijke klanten gehandhaafd blijft).
8. Omdat het wenselijk is dat de restitutieregels voor het BTM deel gelijk zijn aan die van het spoordeel nemen zijn de overheden voornemens geen aparte restitutieregels hiervoor in het LTK op te nemen. We volstaan met een verwijzing naar de website van NS waar de restitutieregels zijn vermeld (Productvoorwaarden Abonnementen Consumenten) en waarover het LOCOV al in een eerder stadium heeft geadviseerd.



Met de vervoerbedrijven is afgesproken dat er een onderzoek zal plaatsvinden naar het gebruik van OV Vrij en dat daaruit een geschikt tarief zal worden afgeleid. Dat onderzoek zal in de loop van 2015 z'n beslag krijgen. Dat kan dan alsnog leiden tot een tussentijdse aanpassing van het (BTM deel van het) tarief van het hoofd-abonnement.

In bijlage 1 is ter wille van uw inzicht een overzicht opgenomen van de tarieven van 2009 t/m 2014.

Adviesaanvraag

Graag vernemen over de voorstellen onder de punten 1 t/m 7 wij uw advies namens de gezamenlijke ROCOV's, bij voorkeur uiterlijk op 8 april 2015 zodat de behandeling hiervan kan plaatsvinden in de ROVB van april 2015.

Bijlage 1

Tarieven BTM deel OV jaarkaart

<i>tarief</i>	2009	2010	2011	2012	2013	2014
hoofd abo	€ 545,50	€ 576,50	€ 581,00	€ 609,50	€ 633,00	€ 641,00
2e persoon	€ 79,50	€ 84,00	€ 85,00	€ 89,50	€ 90,50	€ 91,00
3e persoon	€ 27,00	€ 28,00	€ 28,00	€ 250,00	€ 259,50	€ 262,50
4e persoon	€ 16,50	€ 17,50	€ 18,00	€ 250,00	€ 259,50	€ 263,00
5e persoon	€ 13,00	€ 14,00	€ 14,00	€ 250,00	€ 259,50	€ 263,00
6e persoon	€ 13,50	€ 14,00	€ 14,00	€ 250,00	€ 259,50	€ 262,50

Prijzen zijn de laatste jaren normaal geïndexeerd, behoudens die voor de bijabbonnementen in 2012.