



NS Reizigers

Directie

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

De consumentenorganisaties
in het LOCOV
t.a.v. de heer A. Frerichs
Postbus 20906
2500 EX Den Haag

Datum 2 juli 2012
Ons kenmerk CC/PA/WO-620
Onderwerp Adviesaanvraag afschaffen papieren vervoerbewijzen

Telefoon 030 - 235 93 29
Telefax 030 - 235 61 93

Geachte dames en heren,

Hierbij vraagt NS uw advies over het voorgenomen besluit over het afschaffen van papieren vervoersbewijzen en de introductie van een aantal nieuwe producten voor de OV chipkaart.

NS heeft het voornemen om in november 2012 over te stappen op de OV chipkaart. Dit houdt in dat per die datum het consumentenportfolio op de OV chipkaart wordt uitgebreid, de OV chipkaart centraal staat op de NS kaartautomaat (nieuwe userinterface), een groot deel van de papieren vervoersbewijzen wordt afgeschaft en klanten zoveel mogelijk worden gestimuleerd om over te stappen op de OV chipkaart en Reizen op Saldo.

Voor incidentele reizigers blijft er ook na november 2012 een laagdrempelig alternatief beschikbaar naast de OV chipkaart. Deze reizigers kunnen op het station of online eenvoudig een vervoersbewijs (vol tarief) aanschaffen.

Consumentenportfolio per november 2012

Het nieuwe consumentenportfolio op de OV chipkaart bestaat vanaf november 2012 uit de volgende producten:

- **7 kortingsabonnementen:** Dal Voordeel, Weekend Vrij, Dal Vrij, Altijd Voordeel, Altijd Vrij, Kids Vrij en OV jaarabonnement.
(het Voordeelurenabonnement wordt niet meer verkocht, maar kan nog wel worden verlengd).
- **Losse vervoersbewijzen:** Reizen op Saldo, Railrunner, Dagkaart hond en Dagkaart fiets.
- **Extra kortingsmogelijkheden:** Keuzedagen, Samenreiskorting.

Naast de producten op de OV chipkaart blijven voor incidentele reizigers op papier een Enkele reis en Dagretour vol tarief beschikbaar. Daarnaast kunnen incidentele reizigers ook een papieren Railrunner en Dagkaart hond of fiets aanschaffen.



Alle andere papieren vervoersbewijzen worden in november 2012 en in januari 2013 afgeschaft.

- In november 2012 worden alle ongedateerde vervoersbewijzen, Dagkaarten, Weekend Retour, Weekend Railrunner en Overgangsbewijzen 2-1 afgeschaft.
- In januari 2013 worden de Enkele reizen en Dagretours met reductie, e-tickets met reductie en Samenuitkorting afgeschaft.

Het maand- en jaartrajectabonnement blijven voorlopig nog in de huidige vorm beschikbaar voor reizigers. Voor reizigers met een jaartrajectabonnement blijft het ook na januari 2013 mogelijk om een papieren Enkele reis of Dagretour met reductie aan te schaffen. In de loop van 2013 worden ook deze abonnementen verchipt, hierover zal apart advies worden aangevraagd.

Geldigheid producten bij andere spoorvervoerders

De in dit document beschreven producten zijn geldig op het Hoofdrailnet en op de regionale concessies die NSR exploiteert. Formeel valt de geldigheid van producten in andere concessiegebieden buiten deze adviesaanvraag en verwijzen wij u met vragen daarover door naar de spoorvervoerder die deze concessie exploiteert.

Ter informatie kunnen wij u wel melden dat alle spoorvervoerders mondelinge overeenstemming hebben over dat Keuzedagen voor klanten met een Voordeelurenabonnement, Samenreiskorting, Railrunner en Dagkaart Fiets landelijke geldende producten blijven. Tevens onderzoeken alle spoorvervoerders momenteel de behoefte en mogelijkheden voor landelijke interoperabele oplossingen voor incidentele reizigers.

Dubbelopstap tarief

De papieren Enkele reis en Dagretour met reductie worden alleen afgeschaft onder de voorwaarde dat het probleem van het zgn. 'dubbel opstap tarief' is opgelost.

Adviesaanvraag

In deze adviesaanvraag vragen wij uw advies over:

- Introductie van verchipte Railrunner, Dagkaart hond, Dagkaart fiets en Keuzedagen voor klanten met Voordeelurenabonnement.
- Verruimen voorwaarden Railrunner voor alleenreizende kinderen tot 12 jaar.
- Afschaffen van ongedateerde vervoersbewijzen, Dagkaart voltarief, Dagkaart reductie, Weekendretour, Weekend Railrunner, Overgangsbewijs 2-1 in november 2012.
- Afschaffen van papieren Enkele reis met reductie, Dagretour met reductie voor klanten met een Voordeelurenabonnement, Samenreiskorting en kinderen tot 12 jaar in januari 2013.
- Afschaffen van e-tickets met reductie en Samenuitkorting in januari 2013.

In het vervolg van deze adviesaanvraag is per huidig 'papieren' product aangegeven wanneer de verkoop stopt, welke nieuwe mogelijkheden de reiziger krijgt op de OV chipkaart en per wanneer deze nieuwe mogelijkheden beschikbaar zijn voor onze klanten:

Hoofdstuk 1 – Voordeelurenabonnement en Keuzedagen

Hoofdstuk 2 – NS / OV jaarabonnement en Maandnetkaarten

Hoofdstuk 3 - Losse vervoersbewijzen binnenland



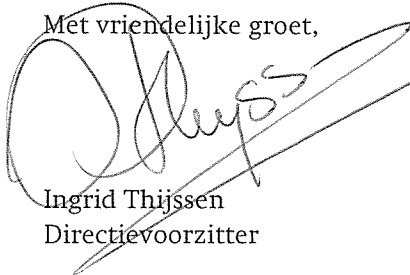
Hoofdstuk 4 – Overzicht nieuw consumentenportfolio en overstapmatrix

Deze adviesaanvraag is zowel van toepassing op het Hoofdrailnet als voor regionale concessies die NSR exploiteert en die niet onder de Hoofdrailnet-concessie vallen.

Graag ontvang ik uw advies over ons voorgenomen besluit over bovenstaande wijzigingen per 7 september 2012.

Hebt u naar aanleiding van onze voornemens vragen, dan is NS uiteraard bereid die te beantwoorden. Neem in dat geval contact op met Wietze Smid. Ook in één van de volgende officiële Locov-vergaderingen kunnen u en ik desgewenst over deze adviesaanvraag van gedachten wisselen.

Met vriendelijke groet,



Ingrid Thijssen
Directievoorzitter

1 Voordeelurenabonnement en Keuzedagen

1.1 Voordeelurenabonnement

- Klanten met een Voordeelurenabonnement kunnen vanaf januari 2013 alleen nog reizen met Reizen op Saldo door in- en uit te checken met de OV chipkaart.
- In januari 2013 stopt de verkoop van papieren Enkele reizen en Dagretours tegen reductie tarief voor Voordeelurenabonnement klanten.

Klanten met een Voordeelurenabonnement kunnen vanaf januari 2013 alleen nog reizen met Reizen op Saldo. Vanaf die datum zijn papieren vervoersbewijzen met korting niet meer geldig in combinatie met een Voordeelurenabonnement. Bij Reizen op Saldo wordt de korting automatisch verrekend door in te checken in de voordeeluren. Klanten worden ca. 2 maanden van te voren persoonlijk ingelicht over deze wijziging.

1.2 Keuzedagen voor klanten met een Voordeelurenabonnement

- Vanaf 1 januari 2013 stopt de uitlevering van papieren Keuzedagen aan klanten met een Voordeelurenabonnement.
- Klanten kunnen bij de ontvangst van een nieuwe set Keuzedagen de Keuzedagen voortaan laden op de OV chipkaart.
- Per 1 januari 2014 zijn alle papieren Keuzedagen vervangen.

De Keuzedagen bij het Voordeelurenabonnement worden verchipt. De voorwaarden van de Keuzedagen blijven daarbij ongewijzigd. Klanten kunnen hun Keuzedagen afhalen bij de NS kaartautomaat en laden op hun OV chipkaart.

Vanaf 1 januari 2013 stopt de uitlevering van papieren Keuzedagen. Klanten die nog in bezit zijn van papieren Keuzedagen kunnen deze nog blijven gebruiken in 2013 totdat zij een nieuwe set verchipte Keuzedagen ontvangen.

Ook het overgangsbewijs 2-1 voor Keuzedagen wordt verchipt. Klanten kunnen een Toeslag 2-1 Keuzedag aanschaffen en laden op de OV chipkaart.

Zolang er nog papieren Keuzedagen in omloop zijn, is er ook nog een papieren Overgangsbewijs 2-1 voor Keuzedagen verkrijgbaar.

2 NS jaarabonnementen en maandnetabonnementen

2.1 NS jaarabonnement en Maandnetabonnementen.

- In oktober 2012 stopt de verkoop van het NS jaarabonnement.
- In november 2012 stopt de verkoop van de Maandnetkaart via de NS kaartautomaat.
- In december 2012 stopt de verkoop van de Maandnetkaart via de verkoopbalie.

Zoals in de adviesaanvraag (kenmerk CC\WS-08042011) voor de nieuwe abonnementen is aangegeven is het Altijd Vrij abonnement de opvolger van het NS jaarabonnement en de Maandnetkaart. In de adviesaanvraag van april 2011 gingen wij er vanuit dat per 1 januari 2012 al de verkoop van het NS jaarabonnement zou stoppen. Dit is echter uitgesteld naar oktober 2012 voor het NS jaarabonnement en december 2012 voor de Maandnetkaart.

3 Losse vervoersbewijzen binnenland

3.1 Enkele reis, Dag retour, Dagkaart voltarief

- De papieren Enkele reis en Dagretour voltarief blijven beschikbaar voor reizigers.
- In november 2012 stopt de verkoop van Dagkaart voltarief.
- Het aanschaffen van een papieren Enkele reis of Dagretour vol tarief kan bij elke NS kaartautomaat en bij de verkoopbalie.

Voor incidentele reizigers blijft het naast Reizen op Saldo mogelijk om een papieren Enkele reis of Dagretour vol tarief aan te schaffen. Deze mogelijkheid is m.n. bedoeld voor reizigers die bijvoorbeeld geen OV chipkaart willen aanschaffen of voor klanten die hun OV chipkaart zijn vergeten.

Klanten kunnen een papieren Enkele reis of Dagretour aanschaffen tegen vol tarief voor 1^e of 2^e klasse van elk NS station in Nederland naar elk NS station in Nederland. In de loop van 2013 wordt de papieren Enkele reis en Dagretour vervangen door een vervoersbewijs dat geschikt is voor poortpassage. Hierover zal op een later tijdstip apart advies worden aangevraagd.

De papieren Dagkaart voltarief wordt afgeschaft. De afzet van Dagkaarten voltarief is zeer beperkt (ca. 3.500 per maand) en minder dan 0,1% van het totaal aantal verkochte vervoersbewijzen voltarief.

3.2 Enkele reis, Dag retour, Dagkaart reductie tarief (40% korting)

- In november 2012 stopt de verkoop van de papieren Dagkaart tegen reductie tarief.
- In januari 2013 stopt de verkoop van papieren Enkele reizen, Dagretours tegen reductie tarief voor Voordeelurenabonnement, Samenreiskorting en kinderen tot 12 jaar.
- Voor klanten met een Jaartrajectabonnement blijft voorlopig nog een papieren Enkele reis en Dagretour tegen reductie tarief beschikbaar.

Enkele reizen en Dagretours met 40% korting worden door verschillende doelgroepen gebruikt: klanten met een Voordeelurenabonnement, klanten met een Jaartrajectabonnement, voor Samenreiskorting en door kinderen tot en met 12 jaar. In januari 2013 worden voor Voordeelurenabonnement, Samenreiskorting en Kinderen tot en met 12 jaar het papieren Enkele reis en Dagretour met reductie afgeschaft. Zie verder paragraaf 1.1 voor reizen met Voordeelurenabonnement, paragraaf 3.7 voor reizen met Samenreiskorting en paragraaf 3.8 voor vervoersbewijzen voor kinderen tot 12 jaar.

Alleen voor Jaartrajectabonnement klanten blijft het papieren Enkele reis en Dagretour met reductie nog beschikbaar na januari 2013. Pas als het Jaartrajectabonnement is verchipt wordt ook voor deze groep het papieren Enkele reis en Dagretour met reductie afgeschaft.

De papieren Dagkaart met reductie wordt afgeschaft. De afzet van Dagkaarten met reductie is zeer beperkt (ca. 1.300 per maand) en minder dan 0,05% van het totaal aantal verkochte vervoersbewijzen met reductie.

3.3 Weekend Retour

- In november 2012 stopt de verkoop van het Weekend Retour.

Het Weekend Retour wordt niet verchipt. Reizen op Saldo biedt reizigers een vergelijkbaar gemak tegen dezelfde prijs. De verkoop van het Weekend Retour (voltarief en reductietarief) stopt per november 2012.

3.4 Overgangsbewijs 2-1

- In november 2012 stopt de verkoop van papieren Overgangsbewijzen 2-1 tegen voltarief en reductietarief.
- Uitzondering hierop is het papieren Overgangsbewijs 2-1 voor Keuzedagen. Verkoop en geldigheid van het Overgangsbewijs 2-1 voor Keuzedagen stopt per 1 januari 2014.

Overgangsbewijzen van 2^e naar 1^e klas worden per november 2012 afgeschaft. Bij Reizen op Saldo kunnen klanten bij de NS kaartautomaat de klasse wijzigen voor Reizen op Saldo. Ook voor de abonnementen van NS zijn via de NS kaartautomaten reeds klassewissel producten beschikbaar. Bij producten die los worden aangeschaft (papieren Enkele reis of Dagretour) is het niet langer mogelijk om een overgangsbewijs te kopen. Op het moment van aanschaf moet de klant een keuze maken tussen 1^e en 2^e klas.

Enige uitzondering hierop is het Overgangsbewijs 2-1 voor Keuzedagen. In 2013 zijn deze nog op papier verkrijgbaar. Klanten die al gebruik maken van verchipte Keuzedagen kunnen een Toeslag 2-1 Keuzedag laden op hun OV chipkaart(zie verder paragraaf 1.2.).

3.5 Ongedateerde vervoersbewijzen

- In november 2012 stopt de verkoop van papieren ongedateerde vervoersbewijzen bij de NS kaartautomaat en de balie.

Per november 2012 stopt de verkoop van de volgende ongedateerde producten (vol tarief en reductie): Enkele reis, Dagretour, Weekendretour, Dagkaart, Dagkaart hond, Overgang 2-1 enkele reis, Overgang 2-1 retour, Overgang 2-1 dagkaart, Railrunner, Weekend Railrunner (uitzondering is het ongedateerde Overgangsbewijs 2-1 voor Keuzedagen, zie hiervoor verder paragraaf 1.2).

Klanten die in het bezit zijn van een papieren ongedateerd vervoersbewijs kunnen tot 31 december 2013 gebruik blijven maken van het vervoersbewijs. Per 1 januari 2014 zijn alle ongedateerde vervoersbewijzen niet meer geldig.

3.6 E-tickets en Samenuitkorting

- Vanaf januari 2013 is het niet meer mogelijk om online een e-ticket met reductie aan te schaffen.
- Vanaf januari 2013 is het niet meer mogelijk om te reizen met Samenuitkorting.
- Het e-ticket tegen voltarief en e-ticket Railrunner blijven voorlopig nog beschikbaar.

NS stopt met de verkoop van e-tickets met reductie voor binnenlandse reizen. Het e-ticket tegen voltarief en e-ticket Railrunner blijven voorlopig nog beschikbaar voor reizigers als alternatief voor reizen met de OV chipkaart.

Ook Samenuitkorting wordt niet verchipt en met het afschaffen van e-tickets met reductie verdwijnt ook deze propositie. Samenuitkorting is een online propositie waarbij elke klant de mogelijkheid heeft om 3 medepassagiers met 40% korting mee te nemen.

3.7 Samenreiskorting

- Vanaf 1 juni 2012 is het mogelijk om Samenreiskorting te laden op een persoonlijke of anonieme OV chipkaart.

- Vanaf januari 2013 mag niet meer met papieren vervoersbewijzen met korting worden gereisd voor Samenreiskorting.

Samenreiskorting blijft ook op de OV chipkaart onder dezelfde kortingsvoorwaarden bestaan. De medepassagier kan vanaf 1 juni 2012 Samenreiskorting laden op een persoonlijke of anonieme OV chipkaart. Op de eerstvolgende rit die gemaakt wordt met Reizen op Saldo krijgt de medepassagier 40% korting in de daluren (voorlopig is Samenreiskorting ook nog geldig in de avondspits, d.w.z. op werkdagen na 9.00 uur 's ochtends en in het weekend). Als de klant uitcheckt verbrandt de Samenreiskorting. Bij een volgende rit moet de klant opnieuw Samenreiskorting laden op de OV chipkaart.

Het product Samenreiskorting dat per 1 juni 2012 geladen kan worden op de OV chipkaart is nog niet geldig bij alle spoorvervoerders. Verwachting is dat dit voor het afschaffen van de papieren vervoersbewijzen met reductie is opgelost.

3.8 Vervoersbewijzen voor kinderen tot 12 jaar

- De papieren Railrunner blijft beschikbaar voor kinderen.
- Vanaf november 2012 is het ook mogelijk om een verchipte Railrunner te laden op de persoonlijke of anonieme OV chipkaart van het kind.
- In november 2012 worden de voorwaarden van de Railrunner aangepast en kunnen ook alleenreizende kinderen tot 12 jaar gebruik maken van een Railrunner.
- Vanaf januari 2013 kunnen alleenreizende kinderen geen gebruik meer maken van Enkele reizen of Dagretours met 40% korting.
- In november 2012 stopt de verkoop van de Weekend Railrunner.

De voorwaarden voor de Railrunner worden aangepast. Kinderen tot 12 jaar die alleen reizen kunnen nu een Enkele reis of Dagretour met 40% korting aanschaffen. In plaats van een Enkele reis of Dagretour met 40% korting kunnen kinderen tot 12 jaar die alleen reizen voortaan gebruik maken van de Railrunner. De Railrunner is bij alleenreizende kinderen alleen geldig in de 2^e klas (bij meereizende kinderen is de Railrunner geldig in de klasse van de hoofdreiziger). Enkele reizen of Dagretours met 40% korting worden afgeschaft voor kinderen tot 12 jaar. N.b. de voorwaarden voor het Kids Vrij abonnement blijven ongewijzigd. Dit abonnement kan niet gebruikt worden door alleenreizende kinderen.

De Weekend Railrunner wordt niet verchipt. De afzet van Weekend Railrunner is momenteel minder dan 300 stuks per maand. Kinderen die in een weekend heen en weer reizen kunnen 2x een Railrunner aanschaffen (de prijs van een Weekend Railrunner is gelijk aan de prijs van 2x een Railrunner).

3.9 Vervoersbewijzen voor hond en fiets

- De papieren Dagkaart voor hond of fiets blijft beschikbaar voor incidentele reizigers.
- Vanaf november 2012 is het mogelijk om een Dagkaart voor hond of fiets te laden op de persoonlijke of anonieme OV chipkaart.

De Dagkaart voor hond en fiets wordt verchipt. Reizigers kunnen een Dagkaart voor de hond of voor de fiets laden op hun eigen persoonlijke of anonieme OV chipkaart. Voor incidentele reizigers is het mogelijk om een papieren Dagkaart voor hond of fiets aan te schaffen.

3.10 Vervoersbewijzen voor toeristen (A'dam Centraal – Schiphol)

- Voor toeristen blijft het mogelijk om bij de NS kaartautomaat snel en eenvoudig een papieren Enkele reis vol tarief te kopen van Schiphol naar Amsterdam Centraal of van Amsterdam Centraal naar Schiphol.
- Naast het huidige papieren 1^e klas ticket (Comfort Class ticket) wordt het ook mogelijk om snel een papieren 2^e klas Enkele reis aan te schaffen voor dit traject.

Toeristen op het traject Amsterdam Centraal – Schiphol kunnen via het beginscherm van de kaartautomaat eenvoudig een papieren Enkele reis kopen van Schiphol naar Amsterdam Centraal of van Amsterdam Centraal naar Schiphol. De prijs van het ticket is gelijk aan de prijs van een Enkele reis Amsterdam Centraal – Schiphol vol tarief in de desbetreffende klasse en het ticket is alleen geldig in NSR treinen.

4 Overzicht nieuw consumentenportfolio

Het nieuwe consumentenportfolio op de OV chipkaart bestaat vanaf november 2012 uit de volgende producten:

- **7 kortingsabbonnementen:** Dal Voordeel, Weekend Vrij, Dal Vrij, Altijd Voordeel, Altijd Vrij, Kids Vrij en OV jaarabbonnement.
(het Voordeelenabbonnement wordt niet meer verkocht, maar kan nog wel worden verlengd).
- **Losse vervoersbewijzen:** Reizen op Saldo, Railrunner, Dagkaart hond en Dagkaart fiets.
- **Extra kortingsmogelijkheden:** Keuzedagen, Samenreiskorting.

In onderstaande tabel staat een compleet overzicht van de huidige producten en naar welk nieuw product klanten kunnen overstappen. Per product is aangegeven wanneer de verkoop stopt van het oude product, wanneer de producten niet meer geldig zijn en wanneer het nieuwe product beschikbaar is.

| Huidig product | Verkoop stopt per: | Niet meer geldig per: | Nieuw product: | Beschikbaar per: |
|----------------------------|--------------------|-----------------------|---|------------------|
| Keuzedagen | 1-1-2013 | 1-1-2014 | Keuzedagen (verchipt) | 1-1-2013 |
| NS jaarabbonnement | okt-2012 | okt-2013 | Altijd Vrij – doorlopend | 1-8-2011 |
| Maandnetabbonnement | dec-2012 | jan-2013 | Altijd Vrij – maandabo. | 1-8-2011 |
| OV jaarabbonnement | n.v.t. | n.v.t. | OV jaarabbonnement | |
| ERET ongedateerd* | nov-2012 | 1-1-2014 | Reizen op Saldo | |
| ERET voltarief* | n.v.t. | n.v.t. | Reizen op Saldo Enkele reis en Dagretour | |
| Dagkaart voltarief | nov-2012 | nov-2012 | Vervalt. Alternatief: Reizen op Saldo | 1-8-2011 |
| Railrunner | n.v.t. | n.v.t. | Railrunner | nov-2012 |
| Weekend Railrunner | nov-2012 | nov-2012 | Railrunner | nov-2012 |
| Weekend Retour | nov-2012 | nov-2012 | Reizen op Saldo | |
| ERET reductie VDU* | jan-2013 | jan-2013 | Reizen op Saldo (VDU) | |
| ERET reductie SRK* | jan-2013 | jan-2013 | Samenreiskorting | 1-6-2012 |
| ERET reductie JTK* | n.t.b. | n.t.b. | n.t.b. | |
| ERET reductie kind 12 jr | jan-2013 | jan-2013 | Railrunner | nov-2012 |
| Dagkaart reductie | nov-2012 | nov-2012 | Vervalt. Alternatief: Reizen op Saldo | |
| Overgang 2-1 voltarief | nov-2012 | nov-2012 | Reizen op Saldo + klassewissel | |
| Overgang 2-1 reductie | nov-2012 | nov-2012 | Reizen op Saldo + klassewissel | |
| Overgang 2-1 Keuzedag | 1-1-2014 | 1-1-2014 | Toeslag 2-1 Keuzedag | 1-8-2011 |
| E-ticket: vol tarief | n.v.t. | n.v.t. | E-ticket vol tarief | |
| E-ticket: reductie tarief | jan-2013 | jan-2013 | Reizen op Saldo (VDU) | |
| E-tickets: Samenuitkorting | jan-2013 | jan-2013 | Vervalt. Alternatief: Samenreiskorting | 1-6-2012 |
| Dagkaart hond | n.v.t. | n.v.t. | Dagkaart hond | nov-2012 |
| Dagkaart fiets | n.v.t. | n.v.t. | Dagkaart fiets | nov-2012 |

* ERET: Enkele reizen en Dagretours, VDU: Voordeelenabbonnement, SRK: Samenreiskorting, JTK: Jaartrajectabbonnement