



NS Reizigers

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

LOCOV
Verkeer en Waterstaat

- 9 SEP. 2009

LOCOV - 2009/169

Aan de vertegenwoordigers van
consumentenorganisaties in het Locov

Datum 7 september 2009

Ons kenmerk CC/PA/WS-502

Onderwerp Besluit voorwaarden Reizen op saldo bij NS en
voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging

Telefoon 030-2357839

Telefax 030-2356193

E-mail Wietze.smid@ns.nl

Geachte dames en heren,

Op maandag 17 augustus jl. ontvingen wij van u het advies op de voorwaarden reizen op saldo bij NS met kenmerk Locov 2009/144. Dank voor uw heldere en uitgebreide advies over dit onderwerp. In deze brief geven wij onze reactie en toelichting op de door u beschreven adviespunten en informeren wij u over de besluiten die wij naar aanleiding hiervan hebben genomen. In de bijlage treft u de definitieve voorwaarden Reizen op saldo bij NS en Geld Terug Bij Vertraging aan. De opbouw van onze reactie is als volgt: voordat wij ingaan op de door u specifiek aangedragen punten, geven wij eerst een algemene toelichting op reizen op saldo bij NS. Ten slotte treft u het overzicht met de genomen besluiten.

A- Algemeen

I - Een beheerste introductie van reizen met de OV-chipkaart bij NS

In uw advies geeft u aan de extra handeling om reizen op saldo bij NS te activeren onwenselijk te vinden, maar te prefereren zolang: *'... reizen op saldo bij NS beperkingen en gebruiksrisico's met zich meebrengt die de argeloze reiziger onaangenaam kunnen treffen, is het beter om de reiziger een bewuste keuze te laten maken.'* Tegelijkertijd stelt u de vraag of vanwege de aangegeven beperkingen bij de start en de gesignaleerde gebruiksrisico's of *'(...) NS eigenlijk wel klaar is voor reizen op saldo.'* en u acht het verstandig *'(...) om het systeem en procedures van de scherpe kanten te ontdoen, voor het op grote schaal wordt geïntroduceerd. Ook al zou dit betekenen, dat de startdatum van de landelijke invoering bij NS in 2010 komt te liggen.'*

NS neemt uw advies over om reizen op saldo bij NS niet gelijk op grote schaal te introduceren. Daarom zal NS op 1 oktober kleinschalig van start gaan. Beprekter dan wij u hebben gepresenteerd in juni.



NS kiest ervoor het reizen op saldo beheerst te introduceren. Deze aanpak stelt ons in staat te leren van klantervaringen en te verbeteren indien dat noodzakelijk is. Reizigers hebben bij NS de komende jaren de keuze tussen het papieren kaartje en de OV-chipkaart. Ook worden niet al onze producten in één keer 'verchipt'. Reizigers en medewerkers krijgen dus de tijd om vertrouwd te raken met deze nieuwe manier van reizen.

Vanaf 1 oktober: landelijk reizen op saldo met anonieme OV-chipkaart bij NS

Voor zover wij nu kunnen overzien (toch nog slag om de arm?) is het vanaf 1 oktober zover: reizen op saldo wordt landelijk mogelijk bij NS. Iedereen die op dat moment wil reizen met een anonieme OV-chipkaart bij NS, kan dat doen. Ook reizigers met een anonieme OV-chipkaart die is aangeschaft bij andere vervoerders. Om met de OV-chipkaart te kunnen reizen bij NS moeten reizigers eenmalig 'reizen op saldo' op hun OV-chipkaart laden bij een van de servicebalies van NS (vanaf 1 december kan dit ook via NS-automaten). Belangrijke reden daarvoor is dat reizigers dan kunnen aangeven of ze eerste of tweede klasse willen reizen (dit kan gewijzigd worden indien reiziger besluit in een andere klasse te reizen). Reizigers betalen hun treinreis van het bedrag (saldo) dat zij op de anonieme kaart hebben gezet. Reizen op saldo is aan te bevelen aan reizigers die gewoonlijk losse kaartjes kopen.

Samen met deze klanten zullen wij via een online klantplatform het reizen met de OV-chipkaart verder verbeteren.

Vanaf 1 december: landelijk reizen op saldo met een persoonlijke OV-chipkaart

Vanaf 1 december kunnen reizigers met een persoonlijke OV-chipkaart, met een Voordeelurenabonnement, op saldo reizen bij NS. Ook reizigers met een persoonlijke OV-chipkaart zonder abonnement van NS, kunnen dan met hun kaart bij NS op saldo reizen.

Wij willen de groep gebruikers van de OV-chipkaart bij NS geleidelijk laten toenemen. Daarom start de actieve promotie van het gebruik van de OV-chipkaart in de loop van 2010.

In 2010: werken aan verbetering en aan het 'verchippen' van overige reisproducten

In 2010 volgen nieuwe vormen van reizen met de OV-chipkaart of komen ook andere abonnementsvormen op de OV-chipkaart. Verder zullen in de loop van 2010 (voor zover mogelijk) de procedures worden aangepast waarvan u terecht heeft aangegeven dat ze wat klantvriendelijkheid betreft beter kunnen.

In de tussentijd leren de NS organisatie, medewerkers en klanten om te gaan met deze nieuwe methode van reizen en afrekenen bij NS en heeft NS de mogelijkheid om haar processen en procedures bij te sturen en bij te stellen.

NS heeft ervoor gekozen om te starten met beperkte functionaliteit en dit gaandeweg uit te breiden en daarbij te accepteren dat bepaalde services (nog) niet geregeld kunnen zijn zoals vanuit klantperspectief gewenst. Belangrijk is dat de klantverwachtingen in lijn daarmee worden gemanaged. Op deze wijze verwacht NS de OV-chipkaart beheerst te introduceren.

II - Communicatie

In uw advies geeft u herhaaldelijk aan dat zaken helder aan klanten moeten worden gecommuniceerd.

NS onderschrijft uw advies dat extra ondersteunende communicatie noodzakelijk is naast de voorwaarden reizen op saldo bij NS om de principes van reizen op saldo bij NS goed uit te kunnen leggen en de betekenis daarvan voor de klant helder te maken. De belangrijke onderdelen uit de voorwaarden zullen worden gecommuniceerd in 'klantentaal' in diverse middelen.

Daarnaast zal NS in alle uitingen de overall-boodschap gebruiken: 'NS voert de OV-chipkaart stap voor stap in'. Daarmee nemen wij bij klanten het gevoel weg dat ze acuut moeten overstappen op de OV-chipkaart om te kunnen reizen bij NS. Vervolgens communiceren wij per doelgroep wat voor hen al mogelijk is bij NS, en bij andere doelgroepen geven wij duidelijk aan dat zij voorlopig nog niets hoeven met de OV-chipkaart. Wij doen dat via folders/flyers, op ns.nl, artikelen in Spoor, relatiedagen (zakelijke markt) en via directe communicatiemiddelen als de e-mailnieuwsbrief en brieven aan onze klanten. Wij sluiten daarin zoveel mogelijk aan bij 'natuurlijke contactmomenten', zoals de verlenging van een abonnement. Om goed aangesloten te blijven op de ervaringen, tips en suggesties van de klant introduceert NS vanaf 1 oktober bovendien een online klantplatform. Op die plek peilen wij de mening van de klant ten aanzien van verschillende onderwerpen en kan de klant ook op eigen initiatief zijn mening geven. Indien daar behoefte aan is, zullen wij tijdens een separate bijeenkomst specifiek ingaan op onze klantcommunicatie.

III - De introductie van reizen op saldo in relatie tot het Eindbeeld OV-chipkaart

Een aantal van de genoemde adviespunten zoals *'Neem afscheid van het principe 'in- en uitchecken per voerder'* gaan niet specifiek over de voorwaarden reizen op saldo, zoals u zelf ook aangeeft, maar gaan over het 'Eindbeeld'. Deze punten zijn onderkend als relevant en zijn daarom belegd in een van de eindbeeldprojecten. Reizen op saldo bij NS is een van de stappen op weg naar dit eindbeeld en wij zullen in deze reactie dus niet inhoudelijk ingaan op adviespunten die in een eindbeeldproject zijn belegd.

IV – Ten slotte

De besluiten die zijn genomen om de concessie voor spoorvervoer op te splitsen in hoofdtrainnet en een aantal regionale concessies, met de daarbij behorende mogelijkheden tot variatie en differentiatie in tarieven, dienstverlening en voorwaarden, hebben naast allerhande voordelen voor de reizigers ook consequenties voor de eenheid en eenduidigheid voor de klant die op HRN en regionale lijn reist.

De invoering van de OV-chipkaart en reizen op saldo bij NS staat hier feitelijk los van. Bij de introductie van de OV-chipkaart worden wel de consequenties van die eerder genomen besluiten en een aantal nadelen ervan zichtbaar. Dat laat onverlet dat NS zal proberen een voor de klant zo aantrekkelijk mogelijk product te maken, samen met de andere vervoerders die op andere concessies opereren, en hetzelfde belang nastreven. Dit alles binnen de context van het Besluit Personenvervoer.

B - Adviezen Locov

1. Het activeren van 'reizen op saldo bij NS'

In uw advies geeft u aan de extra handeling om reizen op saldo bij NS te activeren onwenselijk te vinden, maar te prefereren zolang *'... reizen op saldo bij NS beperkingen en gebruiksrisico's met zich meebrengt die de argeloze reiziger onaangenaam kunnen treffen, is het beter om de reiziger een bewuste keuze te laten maken.'*

Ook geeft u aan dat activeren een eenvoudige handeling moet zijn en gecombineerd moet kunnen worden met de aanvraag van een Voordeelurenabonnement.

NS onderschrijft uw aanbeveling in deze. Voor klanten met een anonieme OV-chipkaart zal reizen op saldo bij NS direct aan de balie (en later ook aan de NS kaartautomaat) geregeld kunnen worden. Ook de gecombineerde aanvraag VDU en reizen op saldo bij NS zal in de loop van 2010 worden ingevoerd. Klanten met een persoonlijke OV-chipkaart kunnen via internet of NS klantenservice reizen op saldo bij NS aanvragen. Dit is nodig om te borgen dat bij reizen op saldo bij NS in geval van een recht op korting (zoals bij houders van een Voordeelurenabonnement) de gereduceerde ritprijs in rekening wordt gebracht. Hetzelfde kunnen regelen via de balie en/of NS kaartautomaat heeft grote technische impact en is helaas niet op korte termijn te realiseren. Omdat het slechts een eenmalige handeling vraagt van de persoonlijke OV-chipkaarthouders heeft NS besloten om het aanvragen van reizen op saldo bij NS via internet en/of NS klantenservice te handhaven. Daarnaast is het principe van activeren een van de belangrijkste aandachtspunten in de communicatie naar klanten. Naar aanleiding van uw eerdere opmerkingen zullen wij in de voorwaarden en in de communicatie het begrip 'de-activeren' vervangen door 'opladen en verwijderen' (art. 1.2, 1.7 en 1.9). Daarmee wordt aangesloten bij de in de OV-brede communicatie gehanteerde terminologie.

Met betrekking tot de navolgende gesignaleerde gebruiksrisico's kan het volgende worden opgemerkt:

- *'(...) het hogere instaptarief (ook voor een kort ritje) zal worden behandeld bij punt 10*
- *Vergissingmogelijkheden op stations met meerdere vervoerders is onderdeel van eindbeeldproject 52 (overstap meerdere vervoerders) en zal hier niet worden besproken.*

2. Het principe van in- en uitchecken bij NS

U adviseert: *'Voer een coulant beleid ten aanzien van vergeten/onjuist uitchecken.'*

NS onderkent het risico van onbedoeld verkeerd in- en uitcheckgedrag en wil haar klanten in de gelegenheid stellen om te leren. Alhoewel volgens de voorwaarden er geen recht op restitutie is bij vergeten uitchecken zal NS met verzoeken voor restitutie in de beginperiode uiterst coulant omgaan. Ook zal NS voorlopig nog niet overgaan tot het incasseren van boetes, tenzij er overduidelijk sprake is van opzet/fraude.

U adviseert: *'Neem afscheid van het 'in- en uitchecken per vervoerder' in de railketen.'*

Het onderwerp enkelvoudige check-in en check-out in de railketen is belegd in eindbeeldproject nr. 53 en wordt daarin nader uitgewerkt.

3. Tariefgemeenschap met andere spoorvervoerders

U adviseert maak het: '(...)mogelijk om ook met 'reizen op saldo' in één keer te betalen voor een reis van ieder station in Nederland naar een ander station in Nederland (...)'

Het in een keer betalen van een reis tussen elk willekeurig station ongeacht de vervoerder met reizen op saldo is onlosmakelijk verbonden met de discussie inzake 'enkelvoudige check-in en check-out in de railketen en is belegd in eindbeeldproject nr. 53 en wordt daarin nader uitgewerkt.

U adviseert: 'Krimp de voordeelurenkorting niet in tot het NS-net.'

NS zou de voordeelurenkorting graag op het totale spoornet handhaven en heeft dat ook aan de andere railvervoerders voorgesteld. Of de voordeelurenkorting gehandhaafd blijft op de lijnen van de andere railvervoerders is afhankelijk van wat de andere railvervoerders in deze beslissen.

U adviseert: 'Zet bovengenoemde punten in bij studies over een landelijk tarievenkader voor regionale treindiensten van de decentrale overheden.'

NS heeft in het overleg met betrekking tot het Landelijk Tarievenkader ingebracht een voorstander te zijn van handhaven van de landelijke voordeelurenkorting. Dit standpunt draagt NS nog steeds uit in dit overleg. Daarnaast heeft NS in haar besluit tariefwijziging 2009¹ eerder aangegeven bereid te zijn '(...) om samen met de andere railvervoerders te studeren op vormen van doorgaande OV-chipkaart tarieven voor railketenreizigers zoals één opstaptarief per railketenreis'.

4. Gefaseerde invoering van 'reizen op saldo' op het spoorwegnet

U adviseert: 'Geef duidelijke informatie over de overstap naar andere spoorvervoerders (...) niet alleen in de kleine lettertjes.'

NS onderkent dat de reiziger zich bewust moet zijn dat bij reizen op saldo vervoerdersspecifiek moet worden in- en uitgecheckt en waarom. Zoals u in uw advies signaleert is dit een breuk met wat de reiziger van oudsher gewend is en wordt hier een aanzienlijke gedragsverandering van de reiziger gevraagd. NS besteedt daarom veel aandacht aan dit aspect zowel in de communicatie vooraf, tijdens als na de reis. Tijdens de separate bijeenkomst over klantcommunicatie zullen wij hier nader op ingaan. Vooruitlopend op deze bijeenkomst willen wij de volgende maatregelen uitlichten:

- a) Informatie vooraf – in de Reisplanner zal bij de tariefinformatie worden aangegeven dat bij een geplande reis, waarbij ook andere railvervoerders zijn betrokken, reizen op saldo bij NS niet mogelijk is voor het gehele traject;
- b) Informatie tijdens – op dit moment wordt in het proefbedrijf samen met GVB onderzocht en uitgewerkt op welke wijze met 'Routing, signing en branding' de klanten kunnen worden geholpen bij het correct overstappen. De klantervaringen uit dat proefbedrijf worden meegenomen met de keuzes voor bewegwijzering op de stations en instructies bij poortjes en paaltjes.

- Ervaringen worden meegenomen in eindbeeldproject 52 (Overstap meerdere vervoerders) en zullen per 1 oktober nog beperkt aanwezig zijn;
- c) Informatie achteraf – zoals al bij punt 2 gemeld zal NS coulant handelen indien een klant onbedoeld verkeerd uitcheckt. Bij verzoeken tot restitutie zal het contactmoment worden benut om reiziger te informeren/voorzien van instructies hoe onbedoeld niet uit te checken te voorkomen is.

5. Via-reizen

U adviseert: *'Verhoog de prijs van 'via'-reizen niet, en onderzoek de mogelijkheden van reisvolumekortingen'.*

Uw opmerkingen over het 'via'-reizen zijn tarifair van aard. In uw advies over het tarief 2010² dat enkele dagen geleden is binnengekomen behandelt u ook de 'via'-reizen. Het leek ons juister om in het besluit over het tarief 2010 u een totaal antwoord te geven.

Reisvolumekorting is ook een eindbeeldproject (project 60). Bij de ontwikkeling van nieuwe reisconcepten op basis van reizen op saldo zal o.a. het aspect reisvolumekorting in het onderzoek worden meegenomen.

6. Tussentijds uit- en inchecken bij afwijken van de toegestane reisroute

U adviseert: *'Informeert de reizigers op heldere wijze over wanneer op een reis wel en niet moet worden in- en uitgecheckt.'*

NS onderschrijft het belang van goede informatie over wanneer wel en niet van de reiziger verwacht wordt dat hij tussentijds moet uit- en weer inchecken. Of dit nu is omdat hij afwijkt van de toegestane reisroute, de reis onderbreekt of omdat er sprake is van een overstap naar een andere vervoerder (zie ook punt 4). Met betrekking tot de voorbeelden die u heeft genoemd in uw advies kunnen wij het volgende opmerken:

a) Bij een tussentijdse bestemming wordt het station niet verlaten

Voor zover gebruik wordt gemaakt van voorzieningen op het station hoeft bij een onderbreking van de reis niet te worden uitgecheckt als de voorzieningen zich in het binnengebied bevinden. Als gebruik wordt gemaakt van een voorziening die buiten het door kaartlezers omsloten gebied ligt, dan zal de reiziger bij het passeren van de kaartlezers wel dienen uit te checken. Ook moet worden uitgecheckt als van een voorziening gebruik wordt gemaakt in het binnengebied, terwijl er sprake is van afwijken van de toegestane reisroute of dat na gebruik voorziening wordt teruggereisd.

NS streeft ernaar om signing, routing en branding op het station zodanig in te vullen, dat intuïtief het correcte check-in en check-uitgedrag ontstaat. Bij de inrichting van stations wordt nu al gekeken naar oplossingen zoals een in- en uitcheckpaal bij een restaurant. Ook bij de ontwikkeling van stations wordt er bij het ontwerp rekening meegehouden dat voorzieningen in het binnengebied vooral voor kort verblijf zijn.

b) Bij een omleiding/stremming wordt omgereisd

U adviseert de omweg, net als bij de papieren kaartjes, als toegestane reisroute te beschouwen. De NS reisregels hebben betrekking op alle NS

vervoerbewijzen dus ook op reizen op saldo bij NS. Uw advies is derhalve ook het uitgangspunt van NS. U signaleert een mogelijke complicatie als gevolg van de 'desintegratie van de nationale tariefgemeenschap' als de omreisroute via een spoorvervoerder loopt die 'reizen op saldo bij NS' niet accepteert. Deze complicatie bestaat nu al met bestaande vervoerbewijzen. NS probeert waar mogelijk afspraken met spoorvervoerders te maken, daar waar dat niet mogelijk is, wordt een omreisroute via de desbetreffende spoorvervoerder niet (meer) geadviseerd c.q. aangeboden. Personeel wordt geïnstrueerd in deze lijn reizigers te informeren en te adviseren. Bij vooraf geplande buitendienststellingen wordt dit in de communicatie meegenomen.

U adviseert met name de begrippen 'Rit', 'Reis' en 'Onderbreking' in de voorwaarden te verduidelijken en op te nemen in de begrippenlijst.

NS neemt u advies over en heeft in de voorwaarden de begrippen Rit, Reis en Onderbreken/Onderbroken in de begrippenlijst opgenomen.

7. Opvolging tariefintegratie strippenkaart

U adviseert: *'Ontwikkel – samen met decentrale overheden en regionale vervoerders – op korte termijn een gemeenschappelijk tariefbeleid voor de gezamenlijke markt in de agglomeraties.'*

Het standpunt van NS in dezen is dat de OV-chipkaart en reizen op saldo bij NS geen vervanger is van de strippenkaart. Via reizen op saldo ontstaat er wel met de OV-chipkaart straks kaartintegratie binnen het hele openbaar vervoer. Daarmee wordt aan de klant meer gemak geboden dan heden het geval is. Momenteel bestaat er in een vijftal agglomeraties tariefintegratie tussen stad/streek en trein via de strippenkaart (het NVB). Een dergelijke tariefintegratie is in de toekomst niet meer nodig. De gezamenlijke visie van vervoerders en overheden is nu juist dat iedere vervoerder ruimte moet krijgen voor eigen tariefbeleid en dat (verdergaande) tariefintegratie niet meer nodig is. Tot het moment dat de kaartintegratie via de OV-chipkaart is gerealiseerd, blijft wat NS betreft de tariefintegratie in de grote steden in tact. Daarom werkt NS voor de korte termijn ruimhartig mee aan overgangsmaatregelen ter compensatie van de klanten die bij NS het NVB gebruiken en dat niet meer bij andere vervoerders kunnen doen. Uiteraard zoeken wij wel naar samenwerking met de andere vervoerders.

8. Incheckmoment bepalend voor korting

U adviseert: *'Koppel de toepassing van de voordeelurenkorting (noodgedwongen) aan het moment van inchecken, maar schakel de kaartlezers dan even vóór 09.00 uur naar korting om, zodat 'saldoreizigers' met korting dezelfde trein kunnen halen als reizigers'*

Inderdaad schakelen wij de kaartlezers al even voor 09.00 uur naar korting om, maar niet om de door u aangegeven reden. NS is van mening dat welk tijdstip ook gekozen wordt er nooit 100% gelijkheid te realiseren is met papieren vervoerbewijzen. Het systeem kan bij inchecken vóór 09.00 uur geen onderscheid maken tussen Voordeelurenabbonnementhouders die een trein voor 09.00 uur wensen te nemen (en dus met voltarief horen te reizen) en Voordeelurenabbonnementhouders die voornemens zijn een trein na 09.00 uur te nemen. Beide krijgen op hetzelfde incheckmoment hetzelfde tarief. Wij blijven bij de 09.00 uurgrens omdat dat het meest duidelijk is in de

communicatie naar klanten. Wel wordt in het systeem de inchecktijd voor korting op 08.55 gezet om discussies over tijdverschillen te voorkomen, tengevolge van mogelijk niet synchroon lopende (stations-)klokken.

U adviseert: *'Toon bij het inchecken op de kaartlezer of het kortingstarief wordt toegepast.'*

NS onderschrijft het belang dat voor de reiziger helder is of korting wordt toegepast of niet. Wij nemen het advies over en onderzoeken of, op welke wijze en hoe snel dit eventueel gerealiseerd kan worden. Bij het in- en uitchecken wordt in ieder geval de tijd weergegeven.

9. Eerste en tweede klas

U adviseert: *'Confronteer reizigers niet met gecompliceerde procedures (...) als zij de instelling voor eerste of tweede klasse op de chipkaart willen veranderen(...) Bied de mogelijkheid om de instelling van de klasse alleen voor de eerstvolgende reis of voor de huidige datum te wijzigen.'*

NS deelt uw mening in deze en hebben de intentie deze op korte termijn door te voeren. Tijdens de Locov themabijeenkomst over reizen op saldo bij NS van 17 juni jl. hebben wij al aangegeven dat het eenvoudig kunnen wisselen van klasse de hoogste prioriteit heeft bij NS. Het moet voor alle klanten mogelijk worden om op het station, via de automaat en balie, de klasse voor een reis aan te passen. Bij introductie van reizen op saldo op kleine schaal zal deze functionaliteit nog niet beschikbaar zijn. Wij zullen onze klanten die als eerste gaan reizen op saldo daarom adviseren in voorkomende gevallen dat men wil afwijken van de opgegeven klasse een papieren overgangsbewijs 2-1 of vervoerbewijs 2^e klasse te kopen. In de communicatie zal hier aandacht aan worden besteed.

U adviseert: *'Wees in de voorwaarden duidelijk over hoe het inchecken voor eerste klasse werkt.'*

Wij nemen uw advies in deze over. Inchecken eerste klasse werkt hetzelfde als inchecken tweede klasse. De betreffende zin in art. 2.8, die zorgt voor verwarring, is geschrapt.

10. Tarieven en limieten

U adviseert: *'hanteer de free exit-periode van 60 minuten, maar zoek wel naar een oplossing die het gebruik van stationsvoorzieningen waar reizigers ook langer dan een uur kunnen verblijven niet aan onpraktische of ontmoedigende regels bindt.'*

Hoewel de situatie per station sterk kan verschillen wordt gezocht naar generieke oplossingen. Zolang de poortjes open staan hoeven klanten nog niet in te checken als ze alleen maar gebruik willen maken van de stationsvoorzieningen.

Bij de ontwikkeling van stations en de inrichting van bestaande stations voor de OV-chipkaart wordt rekening gehouden met de noodzaak om voorzieningen voor langer verblijf in het buitengebied te plaatsen en voorzieningen in het binnengebied met name voor kort verblijf te laten zijn.

U adviseert: *'Onderzoek de mogelijkheden om voor het gebruik van de trein op korte afstanden een lager instaptarief te hanteren, teneinde hiervoor geen financiële drempel op te werpen.'*

Wij zijn ons er terdege van bewust dat het instaptarief voor reizen op de korte afstand een belemmering kan zijn. Het kenmerk van reizend specificeren, waar reizen op saldo bij NS een vorm van is, is dat je niet op voorhand weet welke afstand iemand zal gaan afleggen. Het instaptarief is noodzakelijk om de financiële risico's van niet uitchecken voor NS grotendeels af te dekken. NS onderzoekt dan ook de mogelijkheden op welke wijze reizen met de OV-chipkaart bij NS op de korte afstand mogelijk is zonder financiële drempel voor de reiziger, waarbij de financiële risico's van NS in voldoende mate worden afgedekt. Op de korte en middellange termijn is hier geen oplossing voor.

U adviseert: *'Een boete van € 35,00 boven de maximumritprijs is te hoog in verhouding tot de ernst van het 'vergrijp'.*

Met genoemde boete wordt de Wettelijke verhoging bedoeld die bij reizen met een niet geldig vervoerbewijs door NS kan worden gevorderd. De hoogte van deze boete wordt door de Minister van Verkeer en Waterstaat vastgesteld. Het is niet aan NS om afhankelijk van het vastgestelde 'vergrijp' met de hoogte van de boete te variëren (ook niet bij papieren vervoerbewijzen, waarbij sprake is van bijv. een klein reisbedrag). Wel heeft NS de mogelijkheid om de boete wel of niet te vorderen. NS zal in eerste instantie de boete dan ook niet vorderen, tenzij sprake is van opzet/fraude.

U adviseert: *'Straf de voordeelurenreiziger niet zwaarder (per saldo) dan anderen.'*

Wij nemen uw advies in deze over en zullen een Vast bedrag gereduceerd tarief vaststellen, voor een rit, waarbij is ingecheckt in de voordeeluren.

U adviseert: *'hanteer strengere voorwaarden voor het gebruik van de OV-chipkaart bij NS in gevallen waarin NS duidelijk misbruik kan aantonen. Doe dit echter alleen zolang papieren kaartjes als alternatief beschikbaar zijn'.*

De uit de voorwaarden voortvloeiende financiële sancties zoals het verschuldigd zijn van de maximale ritprijs voltarief bij niet uitchecken en de Wettelijke verhoging zijn vooral bedoeld om frauduleus handelende reizigers aan te kunnen pakken. Goedwillende, maar onbedoeld verkeerd handelende reizigers zullen coulant worden behandeld, zoals hiervoor bij punt 2 en 10 aangegeven. Op basis van ervaringen die nu opgedaan worden zal beleid worden ontwikkeld hoe hiermee om te gaan in de periode dat papieren vervoerbewijzen niet meer als alternatief beschikbaar zijn. Er is nog te weinig over eventueel gebruik/misbruik bekend, om daar nu al een besluit over te nemen.

U adviseert: *'Tegen de anti pass back-tijd van 3 minuten bij dezelfde kaartlezer hebben wij geen bezwaar (als bescherming tegen dubbel in- of uitchecken). De reiziger moet dan wel de mogelijkheid hebben om binnen 3 minuten bij een andere kaartlezer direct in de buurt de check-in of check-uit doelbewust te corrigeren'.*

De anti pass back-tijd geldt voor alle kaartlezers van NS op het desbetreffende station. Wij zullen monitoren hoe deze (tijds-)instelling wordt gewaardeerd door reizigers om onbedoeld in- en uitchecken te voorkomen. Afhankelijk van ervaringen en behoefte van reizigers kan de tijdsinstelling in hele minuten naar boven of naar beneden worden aangepast.

11. Vervangend bus, tram- en metrovervoer

U adviseert: *'Maak duidelijk hoe in- en uitchecken is geregeld in de verschillende situaties waarin sprake is van vervangend vervoer (zowel bij geplande als ongeplande stremmingen). Zorg voor procedures die de reiziger niet belasten met extra kosten of rompslomp om teveel afgeboekt saldo terug te vragen'.*

De gedragslijn die aan de reiziger zal worden gecommuniceerd is, dat bij omreizen of vervangend vervoer in geval van stremmingen en buitendienststellingen bij NS, niet extra hoeft te worden in- of uitgecheckt. Ook worden mobiele chipkaartlezers ontwikkeld die kunnen worden ingezet bij buitendienststellingen, zodat de reiziger niet apart naar het stationsgebouw hoeft te lopen om in- of uit te checken bij aanvang of einde van zijn rit. Voor zover 'vervangend vervoer' wordt geregeld met een andere vervoerder (kan zowel een spoorvervoerder zijn als een metrovervoerder) wordt tussen NS en deze vervoerder afspraken gemaakt over de acceptatie van NS vervoerbewijzen, waaronder reizen op saldo bij NS als vervoerbewijs in de trein/metro van deze vervoerder. Bij afgesloten stations, zoals nu bij RET en GVB zijn zowel met de RET als GVB afspraken gemaakt. Met de RET is afgesproken dat RET-medewerkers wegwerpchipkaarten uitdelen aan NS reizigers om gratis door de metro te komen. Met de GVB is afgesproken dat aan beide zijden van de stremming een poortje wordt geopend en reizigers mogen omreizen op basis van een NS vervoerbewijs, incl. de incheck van reizen op saldo bij NS. In beide gevallen dient de reiziger bij de overstap niet uit te checken en weer in te checken, maar volstaat het uitchecken op het bestemmingsstation bij NS. Goede informatie door medewerkers, maar ook bijvoorbeeld omroepberichten aan reizigers is daarbij randvoorwaardelijk.

U geeft aan: *'In de aan te passen Voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging verliest de reiziger zijn aanspraak op restitutie indien een check-in of check-uit ontbreekt. Dit maakt een bevredigend antwoord op onze bovenstaande vraag des te klemmender.'*

Onze intentie is om in die gevallen dat er door schuld van NS geen check-uit mogelijkheid is in combinatie met een vertraging de regels van Geld Terug Bij Vertraging toe te passen mits men voldoet aan art 5.5. uit de voorwaarden reizen op saldo bij NS inzake verzoek tot restitutie bij niet kunnen uitchecken door schuld NS. Bij de afhandeling van het restitutieverzoek zal dan tegelijkertijd ook het verzoek tot restitutie in verband met Geld Terug Bij Vertraging worden afgehandeld. De voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging zijn

op dit punt aangepast. Ook de communicatie naar reizigers zal op dit punt worden aangepast.

12. Samengaan met abonnementen

U adviseert: *'Informeert de houders van sterabonnementen, die met hun abonnement op de trein mogen reizen (bijv. in de grote steden), over de mogelijkheden en beperkingen om hun abonnement te gebruiken in combinatie met 'reizen op saldo bij NS'.'*

U heeft een terecht punt met de constatering dat voor de houders van een sterabonnement dat ook geldig is in treinen, dezelfde problematiek geldt als voor de (Jaar-) trajectabonnementhouders van NS. NS zal in haar communicatieplan zowel de houders van sterabonnementen als de regionale vervoerders als doelgroep opnemen om de (on-) mogelijkheden van reizen op saldo bij NS in combinatie met het sterabonnement te verduidelijken.

C - Besluiten

Met betrekking tot de adviesaanvraag voorwaarden reizen op saldo bij NS(CC/PA/WS-482)

1. De voorwaarden reizen op saldo bij NS en voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging en de in de adviesaanvraag specifiek genoemde aspecten zullen als voorgesteld worden doorgevoerd met de volgende aanpassingen:

- a) In de aanvangperiode zal een coulant beleid worden gevoerd ten aanzien van vergeten/onjuist uitchecken. Het teveel betaalde zal op verzoek worden gerestitueerd en de boete zal niet worden gevorderd, tenzij er sprake is van opzet/fraude. Op basis van opgedane ervaringen zal dit beleid worden bijgesteld (**advies 2, 1^e bullit; advies 10, 4^e en 5^e bullit**);
- b) aan de begrippenlijst van de voorwaarden reizen op saldo bij NS zijn de begrippen rit, reis en onderbreken/onderbroken toegevoegd (**advies 6**);
- c) art. 2.8 van de voorwaarden reizen op saldo bij NS is de tekst met betrekking tot inchecken 1^e klasse/wijzigen van klasse verduidelijkt (**advies 9, 2^e bullit**);
- d) er zal een Vast bedrag worden vastgesteld voor reizigers met een kortingsrecht en een check-in in de voordeeluren (**advies 10, 4^e bullit**);
- e) in de voorwaarden reizen op saldo bij NS is het begrip (de-)activeren vervangen door opladen en verwijderen;
- f) Recht op Geld Terug Bij Vertraging blijft bestaan als klant door schuld NS niet heeft kunnen uitchecken. De tekst voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging is op dit punt aangepast (**advies 11**);
- g) Afhankelijk van ervaringen en waardering van reizigers zal de antipass back tijd indien nodig worden aangepast (**advies 10, 6^e bullit**).

Met betrekking tot implementatie van reizen op saldo bij NS

2. NS zal reizen op saldo bij NS in oktober 2009 niet als 'Big Bang' introduceren. Anonieme OV-chipkaarthouders kunnen vanaf 1 oktober reizen op saldo bij NS. Per 1 december zal de mogelijkheid van reizen op saldo bij NS voor Voordeelurenabonnementhouders en houders van een persoonlijke OV-chipkaart worden geïntroduceerd. In de loop van 2010 zal actiever worden gecommuniceerd over reizen op saldo bij NS (**advies 1**);
3. Naast de voorwaarden reizen op saldo bij NS zal NS in diverse middelen in gewone klantentaal uitleg geven over de principes van reizen op saldo bij NS en wat dat betekent voor de klant (**advies 4, 6, 11**);

4. Houders van sterabonnements en vervoerders worden geïnformeerd over de beperkingen van het sterabonnement in combinatie met reizen op saldo bij NS (**advies 12**);
5. Bij inchecken wordt de inchecktijd getoond. Onderzocht zal worden of, op welke wijze en per wanneer op de kaartlezer getoond kan worden dat er kortingstarief wordt toegepast (**advies 8, 2^e bullit**).

Met betrekking tot overige adviezen Locov

6. NS is voorstander van handhaven van landelijk voordeelurenkorting en zal dit standpunt inbrengen in het overleg inzake Landelijk Tarievenkader (**advies 3, 2^e en 3^e bullit**);
7. Tariefintegratie in agglomeraties wordt niet nagestreefd, wel zal ruimharig worden meegewerkt aan overgangsmaatregelen ter compensatie van klanten, die bij NS het NVB gebruiken en dat niet meer bij andere vervoerders kunnen doen (**advies 7**);
8. bij de ontwikkeling van nieuwe propositities voor de OV-chipkaart zal het aspect 'verlagen financiële drempel' worden meegenomen (**advies 10, 3^e bullit**).

Adviezen waar (verder) niet inhoudelijk op wordt ingegaan omdat ze een onderdeel eindbeeldproject zijn of in een ander besluit worden verwoord

9. overstap meerdere vervoerders – eindbeeldproject nr. 52 (**advies 1 en 4**);
10. enkelvoudige check-in en check-uit in de railketen – eindbeeldproject nr.53 (**advies 2, 2^e bullit, advies 3, 1^e bullit**);
11. reisvolumekortingen – eindbeeldproject nr. 60 (**advies 5**);
12. Prijsstelling 'via-' reis – besluit advies tarief 2010³ (**advies 5**).

Met vriendelijke groet,

blac

Jacques Huberts
Directievoorzitter

Bijlage(n) Voorwaarden Reizen op saldo bij NS
Voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging