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 19 december 2022
Ons kenmerk CC/PA/TD-940
Onderwerp Besluit kleine aanpassingen om OVpay mogelijk te maken

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies van 12 december 2022 (Kenmerk: Locov 2022-300725) over het voornemen om kleine wijzigingen door te voeren in het kader van de introductie van in- en uitchecken met de betaalpas/creditcard, onderdeel van het landelijke innovatieprogramma OVpay zoals opgenomen in onze adviesaanvraag van 31 oktober 2022 (kenmerk CC/PA/TD-935). Graag gaan wij in op uw advies en ons besluit.

Voorwaarden E-ticket

U onderschrijft het uitgangspunt van NS dat het goed is om reizigers met een geldig E-ticket te beschermen tegen het per ongeluk in- of uitchecken met een andere betaalmethode dan het betreffende E-ticket.

Uw advies lijkt ervan uit te gaan dat NS slechts voornemens is om enkel een juridisch verbod op het gebruik van E-tickets als pdf op een mobiel device door te voeren. Dat is niet het geval. Onderdeel van de voorgenomen wijziging van het gebruik van E-tickets is om reizigers vooral ook technisch en communicatief te verleiden om de E-tickets te gebruiken in de NS-app. De wijziging van de E-ticketvoorwaarden creëert de grondslag van de gewijzigde gebruiksmogelijkheden, maar staat dus niet op zichzelf.

U stelt dat reizigers nog niet gewend zijn aan gebruik van de NS-app of Wallets en dat E-tickets vaak worden gekocht voor derden en daarom worden doorgemaild. Ook geeft u aan dat op Android-telefoons de NFC-functie tijdelijk kan worden uitgeschakeld, E-tickets ook veilig kunnen worden geladen in andere apps met NFC-onderdrukking zoals Google Wallet en Apple Pay. Daarom adviseert u negatief, adviseert u dat E-tickets ook weergegeven kunnen worden in Apple of Google Wallet of PDF om het gebruik van E-tickets te vereenvoudigen. Ook adviseert u te verkennen welke mogelijkheden er zijn om QR-codes beter te scannen.

Allereerst wil NS benadrukken dat reizigers nu al in de praktijk problemen ondervinden bij het scannen van een barcode bij de poortpassage vanwege de activatie van de NFC-functie op telefoons van Apple of draaiende op Android. Zij maken nu nog geen extra kosten, maar hebben heel veel moeite om het poortje te openen omdat de software interfereert. Dit doet afbreuk aan een fijne reiservaring. Het NFC-signaal wordt namelijk sneller gedetecteerd dan een E-ticket met barcode buiten de NS-app. Dat is ook de voornaamste reden waarom wij de voorwaarden E-ticket voor livegang van in- en uitchecken met de betaalpas willen aanpassen.

U adviseert om een E-ticket te kunnen laden in de wallet van Google en Apple. NS heeft hier uiteraard ook naar gekeken en heeft deze mogelijkheid getest. Ook heeft NS naar andere technische mogelijkheden gekeken om het succesvol scannen van barcodes te verbeteren, zoals u adviseert. Uit die testen bleek dat dit nog niet soepel verloopt, mede omdat de barcode in de wallet te klein is waardoor het poortje niet snel opent, zoals u ook constateert. NS onderzoekt hoe we dit kunnen verbeteren. Indien dit succesvol is zal NS het laden in de wallet als mogelijkheid in de voorwaarden opnemen.

NS houdt het zoals gezegd niet bij een juridische wijziging. NS verbetert het (technische) bestelproces in de NS-app en op NS.nl en zal ook met actieve communicatie reizigers wijzen op de wijziging.

U maakt een vergelijking met andere sectoren waarbij reizigers gewend zijn om E-tickets te tonen als PDF. Deze vergelijking houdt geen rekening met het feit dat in die sectoren een E-ticket met Barcode of QR-code vaak de enige drager is die wordt geaccepteerd. Binnen het openbaar vervoer is er een complexere situatie doordat reizigers veel keuzevrijheid hebben in de voor hen gewenste drager met de (eenmalige) OV-chipkaarten, E-tickets en straks de betaalpas, zowel als plastic pas als op mobiel.

Ook vraagt u aandacht voor reizigers die een E-ticket bestellen voor een ander en deze doorsturen. Het doorsturen van bestelde E-tickets naar derden is met de aangepaste voorwaarden nog steeds mogelijk op verschillende manieren. Zo kunnen E-tickets worden gedeeld vanuit de NS-app. Maar reizigers kunnen ook na het downloaden de E-tickets doorsturen of uitprinten. Deze mogelijkheid verandert dus niet met de aangepaste wijzigingen.

U adviseert een coulanceregeling in te stellen voor reizigers die per ongeluk inchecken met een andere betaalmethode dan beoogd, analoog aan de bestaande coulanceregeling voor een vergeten check-out. Hier zullen we uiteraard in voorzien. Op zowel NS.nl als OVpay.nl zullen reizigers geattendeerd worden op de mogelijkheid om laagdrempelig een restitutieverzoek in te dienen, zowel online als telefonisch.

Daarnaast stelt u dat de wijziging geen oplossing is voor internationale reizigers die hun ticket in het buitenland hebben aangeschaft en ook met een barcode reizen. Daarom adviseert u NS te zoeken naar vergelijkbare praktische oplossingen voor reizigers met E-tickets van andere partijen die tijdens het reizen op het Nederlandse spoorwegnetwerk gebruik maken van de NS-poortjes en hierover te overleggen met verkopers van deze E-tickets. NS heeft dit besproken met andere aanbieders. Ook heeft NS buitenlandse treinmaatschappijen reeds over deze kwestie geïnformeerd en hen verzocht om diverse aanpassingen door te voeren in zowel hun communicatie als het bestel- en distributieproces van E-tickets voor reizen in, van en naar Nederland. Gezien de diversiteit qua buitenlandse treinmaatschappijen en daaraan gelieerde agenten zal er geen volledig sluitende oplossing komen, maar NS doet er binnen haar invloedssfeer al het mogelijke aan om poortpassage ook voor internationale reizigers zo soepel mogelijk te laten verlopen.

NS besluit daarom conform adviesaanvraag, om zo veel mogelijk te voorkomen dat reizigers met een bij NS aangeschaft E-ticket ongewild door middel van de NFC-chip inchecken in plaats van met de barcode van het E-ticket. Ook lost NS hiermee het probleem op van moeilijk kunnen inchecken met telefoons die een NFC-chip bevatten, omdat in de NS-app het NFC-signaal automatisch wordt onderdrukt en de helderheid van scherm automatisch correct wordt aangepast op het juiste niveau. NS komt hiermee feitelijk voor een deel tegemoet aan uw advies, gezien NS niet alleen een juridische aanpassing doorvoert maar juist ook technische en communicatieve aanpassingen doorvoert waardoor reizigers soepeler de poortjes kunnen activeren.

Voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging
U adviseert positief op de wijziging in de voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging, NS besluit conform adviesaanvraag.

Ten slotte
Hebt u naar aanleiding van onze voornemens vragen, dan is NS uiteraard bereid die te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

H.A. Wesseling
NS - Lead Kern