



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 19 mei 2016

Ons kenmerk CC/PA/SvS-767

Onderwerp Besluit oplossing gedwongen overstap

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies van 15 april jl. (met kenmerk: Locov 2016-86192) inzake de oplossing gedwongen overstap. Wij hebben uw advies bekeken en willen in dit besluit graag ingaan op de door u genoemde punten.

U geeft aan dat u zich kan vinden en positief adviseert over het feit dat aansluitende ritten (d.w.z. met minder dan 35 minuten verschil tussen het uit- en incheckmoment op hetzelfde station) als één reis worden beschouwd. NS heeft daarom besloten om dit conform de adviesaanvraag en uw besluit ook te implementeren en derhalve een wijziging door te voeren in het reisprincipe van rit naar reis.

Graag gaan wij in op de door u genoemde uitzonderingen. NS is het met u eens dat in sommige gevallen het principe van rit naar reis nog niet de meest passende oplossing is. Het besluit om het reisprincipe aan te passen is daarbij wel een belangrijke mijlpaal. Een uitdaging zijn de geplande omreisroutes. Er wordt momenteel gekeken naar een structurele oplossing voor dit probleem. Tot die tijd blijven reizigers die hier nadeel van ondervinden aanspraak maken op restitutie via de klantenservice van NS. NS is niet voornemens om bij werkzaamheden en storingen met een omreisroute via poortjes, de desbetreffende poortjes gedurende de omleidingsperiode open te zetten. Het openzetten van poortjes strookt niet met de toezeggingen die NS heeft gedaan in het kader van veiligheid.

NS begrijpt de wens om de door u genoemde situatie 3 te verbeteren. Zoals terecht wordt geconstateerd in uw advies is hiervoor wel de medewerking van andere spoorvervoerders vereist. NS zal u dan ook steunen wanneer u dit onderwerp voorlegt bij het NOVB.

In uw advies gaat u in op de werking van de OV-Chipkaart en de vereiste instapborg. De huidige werking van de OV-chipkaart brengt met zich mee dat het geldbedrag op de OV-chipkaart zelf staat geschreven. Bij een check-in wordt dit bedrag afgeschreven en bij check-out terug gestort (minus het reisbedrag). De paal/poort kan bij een check-in niet weten of een klant nu wel of niet gaat doorreizen. Het is dus niet mogelijk om bij check-out te bepalen of er nu wel of niet een geldbedrag moet worden teruggestort (en vervolgens bij overstap niet opnieuw het instapbedrag moet worden geïnd). Reizen op rekening gaat hier te zijner tijd wel een oplossing voor bieden. Klanten hoeven dan geen instapbedrag meer te betalen. De ritten/reizen worden dan achteraf verrekend en geïnd.

Terecht wijst u in uw advies op het feit dat de communicatie richting de reiziger over deze verandering zo duidelijk mogelijk moet zijn. NS zal zich inspannen om de boodschap zo helder mogelijk te verwoorden en NS-jargon te vermijden. We gaan ervoor zorgen dat communicatie uitingen over de wijzigingen duidelijk en voor een ieder begrijpelijk en helder zijn.



Ons kenmerk CC/PA/SvS-767

Pagina 2/2

Ten slotte besteedt u nog aandacht aan de houders van een Traject Vrij Abonnement. Voor houders van een Traject Vrij abonnement geldt hetzelfde principe als voor alle andere reizigersgroepen. De eerste check-in is bepalend voor het tarief van de gehele reis. Als de reiziger ervoor kiest om zijn reis te starten in de spits, dan blijft het spitstarief van toepassing. Omgekeerd werkt het ook zo: Heeft de klant bij aanvang van de reis ingecheckt in de dal, dan blijft hij na een tussentijdse check uit en check in, in de dal reizen. Het mes snijdt dus aan twee kanten. Ook houders van Traject Vrij abonnementen kunnen dus een keuze maken om binnen of buiten de spits te reizen.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd, mocht u nog vragen hebben naar aanleiding van dit besluit, dan kunt u contact opnemen met Susanne van Steenberghe.

Met vriendelijke groet,
Hans Peters
Directeur Commercie