



## NS Reizigers

### Directie

Hoofdgebouw IV  
Laan van Puntenburg 100  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht  
Nederland  
[www.ns.nl](http://www.ns.nl)

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de  
Consumentenorganisaties in het Locov

**Datum** 1 augustus 2013

**Ons kenmerk** CC/PA/JVH-658

**Onderwerp** Besluit Traject Vrij

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Op 26 juli jl. ontvingen wij uw advies over het product Traject Vrij. Ik wil u graag bedanken voor de mogelijkheid die u ons hebt geboden om tussentijds uw extra vragen te beantwoorden. Zo zijn inmiddels uw eerste set schriftelijke feitelijke vragen en tweede set mondelinge feitelijke vragen beantwoord tijdens een themasessie op 23 juli jl. en daarna per email op 24 juli jl.

U schrijft positief te zijn over het introduceren van dit product voor klanten die gebruik willen maken van een abonnement voor een bepaald traject en met name het voornemen om dit product samen met de andere vervoerders in te voeren. Ik verwelkom uw positieve advies in deze en zie het als een goed voorbeeld waar de samenwerking die wij binnen het Locov hebben heeft geresulteerd in een concrete verbetering voor de reiziger. Over een ander goed voorbeeld hiervan, de eenmalig te gebruiken chipkaart, ontvangt u na de zomer een adviesaanvraag. Verschillende suggesties die u doet zullen in het verdere traject worden meegenomen. Op een aantal punten wordt in dit besluit nog specifiek ingaan.

#### *Samenwerking met andere vervoerders*

U adviseert ons met klem om Traject Vrij pas in te laten gaan wanneer dit abonnement ook bij andere vervoerders te gebruiken is, zodat reizigers niet met tijdelijke overgangssituaties te maken krijgen. Voor de reiziger is het drempelloos reizen tussen vervoerders van belang en NS zet zich hier samen met de andere vervoerders ook voor in. NS streeft er naar om Traject Vrij te introduceren als een interoperabel product dat in heel Nederland bij alle spoorvervoerders geldig is. De samenwerking tussen alle partijen om van de OV-chipkaart een succes te maken gaat goed. De overige vervoerders streven ernaar om tijdig klaar te zijn.

NS zal de migratie naar Traject Vrij gaan inzetten en het product Traject Vrij nieuwe stijl op 1 november 2013 introduceren. Klanten met een Jaartrajectabonnement gaan vanaf januari 2014 over op het nieuwe product. Concreet betekent dit dat wij huidige klanten al gaan informeren over de aanpassing van hun product. Mocht de komende maanden blijken dat voor reizigers die Traject Vrij willen kopen op een traject waar een andere vervoerder nog



niet tijdig gereed is dan streven wij ernaar om passende maatregelen te nemen om deze klant een oplossing te bieden voor de ontstane situatie.

#### *Prijseffecten*

U geeft aan dat het u opvalt dat de meeste klanten meer geld gaan betalen voor dit nieuwe abonnement. In de adviesaanvraag hebben wij de wijzigingen voor reizigers met een Traject Vrij-abonnement uiteen gezet. Op basis van een gewogen analyse waarbij alle voor- en nadelen op een rij zijn gezet, blijven wij van mening dat de stijging die wij voorstellen te rechtvaardigen is. Daarnaast ontvangt de klant de voordelen van Reizen op Rekening (er is geen saldo of losse kaartjes meer nodig en de klant ontvangt één gespecificeerde factuur en betaalt achteraf voor reizen buiten het traject). Verder zal NS in de introductiefase kosteloos OV-chipkaarten aan klanten aanbieden om hen te stimuleren van dit nieuwe product gebruik te gaan maken. Wij hebben er vertrouwen in dat houders van een trajectkaart tevreden gebruik zullen gaan maken van dit product. Uw advies ten aanzien van compensatie voor de klanten met Traject Vrij zal NS gelet op het bovenstaande niet overnemen.

#### *Regeling bij verlies*

Zoals reeds in de themasessie van 23 juli jl. genoemd, streeft NS ernaar om ook voor Traject Vrij, een Tijdelijk Reisrecht aan te bieden aan abonneerders die te maken krijgen met verlies/diefstal of een defecte kaart. Doordat er sprake is van achteraf afrekenen van reizen buiten het traject is het bieden van een tijdelijk reisrecht fraudegevoeliger. NS onderzoekt de mogelijkheden van een tijdelijk reisrecht en zal u op de hoogte houden van deze ontwikkelingen. Tot die tijd maken klanten gebruik van de restitutie mogelijkheid van alle tijdelijke kosten tot het duplicaat binnen is. Dit proces doorloopt een klant met een Jaartrajectabonnement nu ook er verandert voor de klant in deze niets.

#### *Meereiskorting*

Het klopt inderdaad dat de Samenreiskorting (meereiskorting) van 40% op werkdagen vanaf 9 uur geldt en dat er geen sprake is van een middagspits. Dit is een afwijking in vergelijking met het nieuwe NS productportfolio.

#### *Inzage in rekening*

Wij zijn het met u eens dat inzage in de reizen en kosten hiervan belangrijk is voor de klant. Daarom biedt NS dit aan op MijnNS. Door de keuze voor Reizen op Rekening wordt het tonen van prijzen van gemaakte reizen op dit moment nog niet ondersteund op ov-chipkaart.nl. NS streeft in samenwerking met de andere vervoerders hier wel naar. Daarnaast zal NS de mogelijkheden onderzoeken voor een service, die de klant actiever over de gemaakte kosten van reizen buiten zijn traject informeert. Dit om overgebruik te voorkomen.

#### *Bepaalde doelgroepen*

NS voegt het nieuwe product Traject Vrij ook toe aan het productportfolio voor visueel gehandicapten.

U geeft aan dat het verplicht in- en uitchecken voor bepaalde doelgroepen lastig kan zijn en dat u het niet te rechtvaardigen acht dat deze klanten worden beboet of niet meer gecompenseerd (na drie keer). U doet ons een aantal suggesties ten aanzien van de toegankelijkheid van het product. NS heeft hier met interesse kennis van genomen. De achterliggende reden voor het stellen van een limiet is dat Traject Vrij pas een geldig vervoermiddel is wanneer er ook daadwerkelijk in- en uitgecheckt wordt, pas dan kan NS de



Ons kenmerk CC/PA/JvH-658

Pagina 3/3

juiste kosten in rekening brengen. Wel is er sprake van een coulanceregeling. Daarnaast is NS de eerste maanden na introductie van Traject Vrij coulant om het correctietarief bij een 'Vergeten check-out' tijdelijk op €0,01 i.p.v. €10 te zetten. Het bedrag is symbolisch, maar noodzakelijk om inzichtelijk te zijn op de factuur. Verder informeert NS de klant over het vergeten in- en uitchecken.

Uw suggestie over het inbouwen van een algoritme heeft NS meegenomen in een onderzoek.

Dank voor uw suggestie om het uitzetten van buiten traject reizen mogelijk te maken. Deze zullen wij nader onderzoeken.

Inmiddels zijn ook voor dit najaar themasessies over de OV-chipkaart in voorbereiding. Graag blijf ik met u in gesprek over de transitie van papier naar OV-chipkaart.

Met vriendelijke groet,  
Ingrid Thijssen  
Directievoorzitter