



## NS Reizigers

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de Consumentenorganisaties  
in het Locov

### Directie

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

**Datum** 9 maart 2016

**Ons kenmerk** CC/PA/SVS-761

**Onderwerp** Adviesaanvraag oplossing gedwongen overstap

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Om reizigers een aangename reis te bieden wil NS de sociale veiligheid vergroten in haar treinen en op de stations. Om hieraan een bijdrage te leveren, worden gedurende een periode van enkele jaren gefaseerd de poortjes op stations in gebruik genomen. Het sluiten van de poorten pakt NS gestructureerd aan, zodat reizigers niet van de één op de andere dag geconfronteerd worden met gesloten poorten.

Op een aantal stations (12) ondervinden een beperkt aantal reizigers met een NS-abonnement een nadelig effect door het sluiten van de poorten. Op deze stations zijn bij het plaatsen van de poorten omwille van de interwijkverbindingen of andere afwegingen twee binnengebieden ontstaan. Dit betekent dat reizigers die hier overstappen op een andere NS-trein, dan wel gebruik wil maken van de stationsfaciliteiten, de poortjes passeren. Reizigers moeten dan tijdens hun NS-reis uitchecken en weer inchecken. Normaal gesproken is dit geen probleem, maar dit raakt een kleine groep reizigers met een NS-abonnement zonder korting in de middagspits. Als zij overstappen in de middagspits terwijl de reis in de dalperiode daarvoor begonnen was (inchecken voor 16:00 uur, overstappen tussen 16:00 en 18:30 uur), dan wisselt het tarief van dal- naar spitstarief en is de reiziger duurder uit. Andere effecten die optreden zijn onder andere het vervallen van de lange afstandskorting (alléén in de specifieke situatie dat er van tariefperiode wordt gewisseld), het opstaptarief wordt opnieuw berekend bij het overstappen en tot slot betalen reizigers voor het tweede deel van hun reis minimaal 8 tariefeenheden.

NS bood de reizigers die geconfronteerd werden met het tussentijds in- en uitchecken tot op heden een tijdelijke oplossing. Deze oplossing was niet klantvriendelijk, omdat de reizigers zelf bij de automaat zijn restitutie moest terughalen. NS heeft daarom gewerkt aan een permante oplossing. Wij hebben constructief met u van gedachten gewisseld over deze permanente oplossing tijdens de themasessie Consumentenmarkt en OV-Chipkaart op 23 februari jl. Het voorstel kon in grote mate op uw instemming rekenen en dat verheugd ons. Graag vraagt NS via deze brief uw advies op de oplossing voor de gedwongen overstap.

#### *Uitgangspunten van NS bij het zoeken naar een oplossing*

NS heeft bij het zoeken naar een structurele oplossing de volgende uitgangspunten gehanteerd. NS is van mening dat de reiziger die onbewust in deze situatie komt, niet de dupe mag zijn van de inrichting van het station en daardoor voor vervelende verrassingen komen te staan. De oplossing moet klantvriendelijk zijn en geen extra handelingen vereisen van de reiziger die te maken krijgt met poortjes in het binnengebied. Daarnaast streeft NS naar het zo eenduidig mogelijk houden van haar productportfolio en vervoersvoorwaarden. Daarom is NS voornemens om het reisprincipe aan te passen "van rit naar reis" Hieronder lichten wij dit toe.

#### *Oplossing: aanpassing van het reisprincipe "van rit naar reis"*

Bij het aanpassen van het reisprincipe wordt voortaan de eerste check-in bepalend voor het tarief van de gehele reis. Na een eventuele (tussentijdse) check out en check in wordt de reis voortgezet tegen de tariefperiode van de 1<sup>e</sup> check in. Tussentijds uit- en inchecken (binnen 35 minuten) heeft geen effect meer op de totale prijs van de reis. Wel is het van belang dat bij een tussentijdse check-out en nieuwe check-in de reiziger voldoende saldo op zijn OV chipkaart heeft staan.



De reiziger kan tevens het binnengebied uit voor het doen van een boodschap of bezoek aan het toilet. De boodschap voor de reiziger zal worden: "De OV-chipkaart onthoudt uw NS-reis zolang de onderbreking minder dan 35 minuten is". Op deze manier hoeft de reiziger zich geen zorgen meer te maken over het verliezen van zijn lange afstandskorting, daarnaast wordt er geen dubbel opstaptarief in rekening gebracht en houdt de reiziger zijn gehele reis recht op het daltarief.

De verandering van rit naar reis biedt een oplossing voor klanten die via de geografische kortste route reizen. NS onderzoekt ook nog een definitieve oplossing voor klanten die tijdens een andere geadviseerde route tussentijds moeten uit- en inchecken.

#### *Ook Prijsgericht reizen blijft mogelijk*

Er is ook een kleine groep reizigers die prijsgericht reist. Een prijsgerichte reiziger reist op dit moment met één OV-chipkaart en kan er voor kiezen tussentijds uit en in te checken om de voordeligste prijs voor zijn reis te bepalen. Het wijzigen van het reisprincipe zorgt dat tussentijds uit- en weer inchecken om optimaal gebruik te maken van het kortingsrecht (gesplitste afgifte) niet meer kan met dezelfde OV-chipkaart. Het starten van de reis in de spits betekent dan ook doorreizen tegen spitstarief en het starten van de reis in het dal betekent dan ook doorreizen tegen daltarief. Dit levert nadeel op voor reizigers die in het dal vrij (afgekocht) reizen en het eerste deel van hun reis (een keertje) in de spits afleggen.

De aanpassing van het productportfolio is er op gericht om door middel van abonnementen de dal te vullen. De huidige problematiek als gevolg van de economische groei en het tekort aan treinen maakt dit uitgangspunt nog urgenter. Daarom wil NS de prijsgerichte reizigers niet ontmoedigen, maar wil NS deze reiziger ook niet ondersteunen.<sup>1</sup> Het prijsgericht reizen blijft dus ook in de toekomst mogelijk.

De prijsgerichte reiziger voert op dit moment al een extra handeling uit (namelijk in- en uitchecken). De reiziger blijft dit na wijziging van het reisprincipe doen, alleen verandert de handeling.

De reiziger heeft drie mogelijkheden om prijsbewust te reizen:

1. Reizen met 1 OV-chipkaart en 1 Voltarief E-ticket (innovatie mobile ticketing gaat dit eenvoudiger maken)
2. Reizen met 1 OV-chipkaart en 1 CT
3. Reizen met 2 OV-chipkaarten met voldoende saldo

Boodschap voor deze reizigers: "Na aanpassing van het reisprincipe heeft u nog drie alternatieven voor gesplitste afgifte"

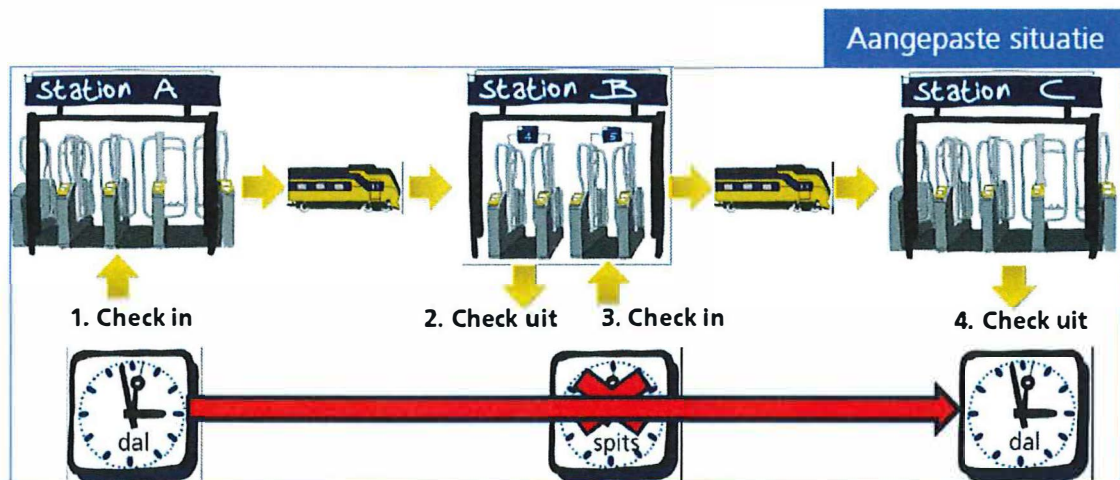
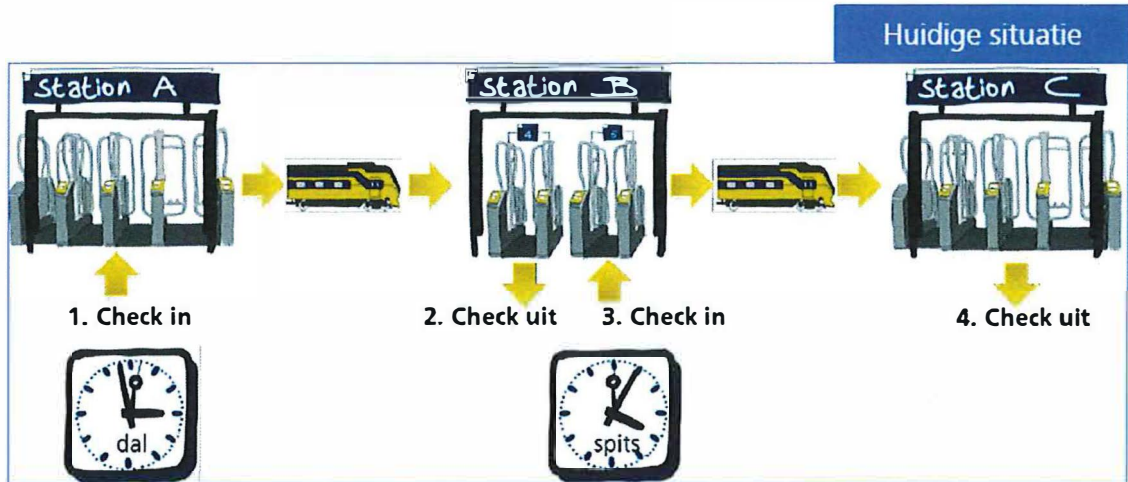
Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zie uw advies graag tegemoet. Hebt u op voorhand vragen of opmerkingen over deze brief of het proces, dan kunt u contact opnemen met Susanne van Steenberg.

Met vriendelijke groet,  
Hans Peters  
Directeur Commercie

---

<sup>1</sup> Dit uitgangspunt sluit aan bij de principes van de OV-chipkaart zoals toegelicht bij de beantwoording van Kamervragen door de minister in 2010: "In feite verandert er bij de introductie van de OV-chipkaart niets ten opzichte van de situatie in de papieren wereld. Ook bij papieren kaartjes geldt dat reizigers met Voordeelurenabonnementen (VDU-abonnementen) die voor 9 uur willen reizen het volle tarief betalen. Het doel van het VDU-abonnement is het stimuleren van vertrek na 9 uur (van bijvoorbeeld recreatieve reizigers), om zodoende de spits te ontlasten en woon-werkreizigers meer kans op een zitplaats te bieden. Ik ben bekend met het feit dat prijsbewuste reizigers hun reis opdelen in een gedeelte met en zonder korting (bijvoorbeeld door het kopen van twee kaartjes waarbij voor het tweede kaartje dan een alternatief vertrekstation moet worden gekozen). Deze mogelijkheid leidt tot ander gebruik van het VDU-abonnement dan waarvoor deze in eerste instantie door NS bedoeld was (namelijk het stimuleren van vertrek na 9 uur). Het op deze wijze gebruiken van het VDU-abonnement zal NS niet ontmoedigen, maar ook niet meer ondersteunen met de OV-chipkaart."

**Bijlage: de oplossing visueel in kaart gebracht**



**Van berekening per rit**

- Klant betaalt voor het tweede deel van de reis spitstarief
- Opstaptarief wordt dubbel berekend
- Onderbreking LAK



**Naar berekening per reis**

- Klant betaalt voor het tweede deel van de reis daltarief
- Geen dubbel opstaptarief
- LAK over de hele NS-reis

De OV-chipkaart  
onthoudt mijn reis bij  
NS zolang ik binnen  
35 minuten weer  
incheck

**Onbewuste reiziger**