

Adviesaanvraag kleine aanpassingen om OV Pay mogelijk te maken

Datum: 31 oktober 2022

Kenmerk: CC/PA/TD-935

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Graag vraag ik uw advies over het voornemen van NS 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. Dit betreft de Voorwaarden E-ticket en de regeling Geld Terug bij Vertraging.

Voorwaarden E-ticket

De wijziging van de Voorwaarden E-ticket ziet op de manier waarop een bij NS aangeschaft E-ticket door de reiziger als geldig vervoerbewijs kan worden gebruikt. Hierna licht ik nader toe waarom deze wijziging in het belang van de reiziger dient te worden doorgevoerd.

Al enige tijd geleden signaleerde NS dat een digitale betaalpas in de wallet op de telefoon en een E-ticket als een pdf (of schermafbeelding) op de telefoon conflicteren bij poortpassage op stations met een door poortjes afgesloten binnengebied. Hierdoor is het vaak onmogelijk voor reizigers met een geldig E-ticket om het poortje met de barcode te openen. Doordat het gebruik van mobiele wallets gestaag toeneemt, wordt de groep reizigers die hier last van heeft steeds groter. Ondanks dat de betaalpas in de wallet naar voren kwam zodra de telefoon bij de kaartlezer gehouden werd, had dit tot op heden nooit financiële consequenties voor de reiziger omdat de betaalpas nog geen geldig vervoerbewijs was en er dus niet mee in- of uitgecheckt kon worden. De uitrol van reizen met je betaalpas/creditcard brengt daarin verandering.

NS is in augustus 2022 gestart met een proef voor het reizen met de contactloze betaalpas/creditcard. Doel van deze proef is om reizigerservaringen op te doen en het in-/uitchecken met de betaalpas/creditcard (technisch) te beproeven, alvorens NS landelijk live gaat. Hiervoor is nieuwe software in gebruik genomen, zodat het in- en uitchecken met betaalpas/creditcard mogelijk wordt. Deze manier van reizen bestaat nu tijdelijk alleen voor proefdeelnemers, maar bij livegang wordt deze beschikbaar voor alle geschikte betaalpassen/creditcards. Dat heeft tot gevolg dat een reiziger die een E-ticket aanbiedt bij de palen/poortjes middels pdf of schermafbeelding, mogelijk ongemerkt incheckt met de digitale betaalpas in de wallet en zo tweemaal betaalt voor dezelfde reis (mits de betaalpas ontgrendeld is). Een ander gevolg is dat mogelijk een correctietarief in rekening wordt gebracht door NS op de betaalpas, wanneer abusievelijk met de betaalpas is ingecheckt maar een check out met diezelfde

betalpas ontbreekt (of andersom). Dit leidt tot onduidelijkheid voor de reiziger en mogelijk tot extra kosten. NS wil dit graag voorkomen.

De technische werking van de wallet is de oorzaak van de botsing tussen het E-ticket en de wallet. De wallet maakt gebruik van Near-field communication (hierna: "NFC"). NFC is een (snelle) communicatiemethode in de vorm van een chip. Contactloos betalen met een betaalpas wordt gefaciliteerd door NFC. Een mobiele betaalpas op de telefoon maakt op dezelfde wijze gebruik van NFC voor contactloos betalen. Dat is van invloed op een reiziger die gebruik wil maken van zijn telefoon voor het reizen bij NS. Wanneer een reiziger incheckt, dan bereikt het NFC-signaal van de digitale betaalpas het paaltje/poortje sneller dan de barcode van het E-ticket in de pdf.

De oplossing is gelegen in het gebruik van de gratis beschikbare NS-app, die beschikt over NFC-onderdrukking. Het NFC-signaal van de betaalpas in de wallet wordt onderdrukt door de NS-app als de reiziger een E-ticket in de NS-app aanbiedt bij een poortje. Wanneer het NFC-signaal wordt onderdrukt, zal het poortje het E-ticket in de NS-app lezen. Deze aanpassing van de gebruiksmogelijkheden van het E-ticket is belangrijk om het reizen met E-tickets ook na livegang van het reizen met de betaalpas/creditcard soepel te laten verlopen en het vertrouwen van reizigers in het in- en uitchecken met de betaalpas/creditcard te behouden. NS hecht er belang aan dat reizigers niet geconfronteerd worden met de onverwachte kosten van een dubbele betaling. De NS-app is bovendien een gebruiksvriendelijk alternatief voor het scannen van een E-ticket als pdf op de telefoon.

Naast voornoemde wijzigingen wil NS in deze adviesaanvraag een toevoeging voorleggen die het persoonlijke karakter en de niet-overdraagbaarheid van het E-ticket verder verduidelijkt.

Dit leidt tot de hierna genoemde wijzigingen per artikel. In bijlage 1 vindt u de exacte verschillen tussen de huidige en de voorgestelde voorwaarden. Alle wijzigingen zijn voor reizigers te raadplegen via de voetnoot van de voorwaarden.

Artikel 1.3 toepasselijkheid voorwaarden NS-app

Op het gebruik van de NS-app zijn de Gebruiksvoorwaarden NS App van toepassing. Een reiziger gaat met deze Gebruiksvoorwaarden NS-app akkoord wanneer de app wordt geïnstalleerd op de telefoon. Volledigheidshalve hecht NS er belang aan op de toepasselijkheid van deze voorwaarden te wijzen, omdat de reiziger de NS-app zal gebruiken voor het tonen van een E-ticket.

Artikel 2.2 en 2.3

De door NS verkochte E-tickets zijn voortaan alleen een geldig vervoersbewijs indien geladen in de NS-app of uitgeprint op papier. De reden voor deze wijziging is hiervoor nader toegelicht.

Artikel 2.5 (oud)

Artikel 2 is hernoemd naar 'E-ticket als vervoerbewijs'. De passage die in artikel 2.5 stond is algemeen van aard en daarom verplaatst naar artikel 3 'Algemeen'. Er is geen inhoudelijke wijziging aangebracht in dit artikellid.

Artikel 3.2

Uit de voorwaarden volgt dat een E-ticket persoonlijk is en niet overdraagbaar. Helaas heeft NS geconstateerd dat E-tickets worden gedeeld en door meerdere mensen met hetzelfde E-ticket wordt gereisd. NS wil om die reden artikel 3.2 uitbreiden. Naast het verbod om E-tickets beroeps- of bedrijfsmatig te verkopen is uitdrukkelijk bepaald dat het in het algemeen niet is toegestaan om E-tickets te verstrekken aan of te delen met derden om mee te reizen.

Artikel 3.5

Als gevolg van de wijziging van de voorwaarden worden de door de reiziger gebruikte apparaten en de software daarop steeds belangrijker. NS is echter niet verantwoordelijk voor goed functioneren van het gebruikte apparaat of programmatuur ervan.

Artikel 3.7

NS heeft al het recht om de E-ticket voorwaarden te wijzigen. NS hecht er in het kader van eenduidigheid belang aan dat vanaf het moment van inwerkingtreding de nieuwe set voorwaarden van toepassing is op alle E-tickets.

Wijziging Voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging

De wijziging van de Voorwaarden Geld terug bij vertraging voor reizen bij NS (hierna: "GTBV") dient ter voorbereiding op de landelijke livegang van het reizen met de betaalpas/creditcard bij NS. De wijziging van de GTBV-voorwaarden maakt het mogelijk voor reizigers die gebruik maken van een betaalpas/creditcard voor reizen bij NS om een verzoek tot restitutie in te dienen op grond van de GTBV-regeling.

Dit leidt tot de hierna genoemde wijzigingen per artikel. In bijlage 2 vindt u de exacte verschillen tussen de huidige en de voorgestelde voorwaarden. Alle wijzigingen zijn voor reizigers te raadplegen via de voetnoot van de voorwaarden.

Begrippenlijst

Bij de begrippen 'Check-in/inchecken', 'Check-out, uitchecken' en 'Reizen (met de OV-chipkaart of eenmalige chipkaart) met een verplichte check-in en check-uit' is de contactloze betaalpas/creditcard toegevoegd. Bij gebruik van een contactloze betaalpas/creditcard dient te worden in- en uitgecheckt voor een reis, zoals een reiziger dat doet een OV-chipkaart en eenmalige chipkaart.

Artikel 7

Het indienen van een restitutieverzoek bij het gebruik van reizen met een contactloze betaalpas/creditcard kan bij de landelijke livegang uitsluitend via digitale formulier op www.ns.nl of via NS Klantenservice. De mogelijkheid om ook via een online account een verzoek tot restitutie in te dienen wordt op termijn wel verwacht.

Artikel 8

Bij gebruik van een contactloze betaalpas/creditcard wordt mede gebruik gemaakt van gegevens uit de digitale backoffice van Translink. Die toevoeging is opgenomen sub b van artikel 8.

Ten slotte

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Uiteraard zijn wij bereid om indien gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

H.A. Wesseling

NS - Lead Kern