

Aan
NS
Hans Peters
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon
Arnoud Frerichs
Datum
30 januari 2018
Ons kenmerk
Locov 2018-25755
Onderwerp

Doorkiesnummer
070-4569556
Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
CC/PA/TD-812

Advies aanpassing voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging

Geachte heer Peters,

Per brief van 15 december 2017¹ heeft u de consumentenorganisaties in het Locov advies gevraagd over voorgenomen aanpassingen in de voorwaarden voor Geld Terug Bij Vertraging (GTBV). Wij gaan graag in op uw verzoek. Wij volgen in ons advies de indeling in de nieuwe conceptversie van de voorwaarden en eindigen met enkele slotopmerkingen.

Begrippenlijst

Ten opzichte van de huidige voorwaarden voegt u een beperking toe in de omschrijving van het begrip "optimale reisroute" en daarmee aan het recht op GTBV. U voegt namelijk de zin toe: "Via-stations zijn uitgesloten van de optimale reisroute." U omschrijft in de voorwaarden echter niet wanneer sprake is van een "via-station". Wij adviseren u de beperkende voorwaarden zodanig te omschrijven dat een gemiddelde reiziger deze kan begrijpen. Daarnaast ontvangen wij graag van u de bevestiging dat stations waarlangs noodzakelijkerwijs moet worden omgereisd (bijvoorbeeld Arnhem-Maarn via Driebergen-Zeist) en routekeuzes die bij de kaartautomaat expliciet (moeten) worden aangegeven niet van het recht op GTBV worden uitgezonderd.

Artikel 1

De reiziger heeft geen recht op GTBV bij een afwijking van de Jaardienstregeling die "vooraf" door NS is aangekondigd. Deze formulering met het simpele "vooraf" is onduidelijk en geeft teveel ruimte voor vrije interpretatie. Hoe lang vooraf? Op welke manier aangekondigd? Voorafgaand aan welk moment? Op de manier waarop het nu is opgeschreven, geldt bij geen enkele stremming de GTBV-regeling, als NS er maar voor zorgt dat deze één minuut vóór het moment

¹ CC/PA/TD-812 adviesaanvraag aanpassing voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging

waarop de reiziger de trein neemt, bijvoorbeeld via de omroep, bekend is gemaakt. Wij adviseren u "vooraf" te vervangen door "voorafgaande dag".

Wij missen in artikel 1 de mogelijkheid om bij het reizen met de Intercity Direct reeds vanaf 15 minuten vertraging een verzoek om restitutie in te kunnen dienen. Wij adviseren u deze op te nemen in de voorwaarden.

Artikel 3

Wij vragen ons af hoe NS in het kader van de GTBV-regeling omgaat met een gemiste check-uit die de reiziger achteraf corrigeert, bv. via Mijn NS?

Artikel 4

Een nieuwe beperking in de voorwaarden is het uitsluiten van medewerkers van NS, ProRail, NedTrain en hun gezinsleden (lid b). Wij vinden dat GTBV zou moeten gelden voor iedereen die betaald heeft voor zijn reis, ongeacht het bedrijf waar de reiziger zelf of een gezinslid werkzaam is. Tevens vragen wij u toe te lichten op grond van welke criteria u bedrijven buiten het NS-concern discrimineert.

Artikel 5

In het artikel is opgenomen dat een bepaald deel van het vervoerbewijs aan NS toe te rekenen is. Dat is in onze optiek niet juist. Wat waarschijnlijk bedoeld wordt te zeggen, is dat GTBV slechts geldt bij vertraging die is opgelopen op het NS-traject dat deel uitmaakt van het vervoerbewijs, dat de GTBV-restitutie alleen voor dat deel van het vervoerbewijs geldt en op basis daarvan wordt berekend. Wij adviseren u deze passage te verduidelijken.

Artikel 7

Een tekstuele correctie. Het is: "tot nader order".

Artikel 8

In artikel 8 strookt sub c niet met de bewijslastverdeling zoals die is afgesproken in de AVR NS (zie onderstaand, schuingedrukt). Wij zien vooralsnog niet in waarom bij GTBV een andere regeling zou gelden dan in de AVR NS.

"Als u van mening bent dat NS uw reis verkeerd heeft geregistreerd, of dat er een fout is opgetreden bij het verwerken van de gegevens op uw OV-chipkaart kunt u hiervoor binnen drie maanden na registratie van uw reis contact opnemen met NS, zoals nader bepaald in artikel 10. NS kan dan bij de beantwoording van uw vraag of het reageren op uw klacht de elektronische administratie die door of voor NS is gebruikt, als tegenbewijs gebruiken."

Artikel 10

In artikel 10 is opgenomen dat NS wel en de reiziger geen recht op verrekening heeft. Hoewel deze zin ook al in de huidige voorwaarden staat, vragen wij ons af waarom NS wel en de reiziger niet dat recht heeft.

Artikel 11

Pas als aan bepaalde (wettelijke) voorwaarden is voldaan kan NS wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen. Als de reiziger niet tijdig aan zijn (terug)betalingsverplichting(en) voldoet, moet NS hem minimaal één kosteloze betalingsherinnering sturen. Daarin moet de reiziger een termijn van 14 dagen krijgen om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Ook moet NS de hoogte van het betreffende bedrag vermelden en de gevolgen als de reiziger niet op tijd betaalt. Pas na het uitblijven van (terug)betaling binnen de 14-dagetermijn, wordt de reiziger over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en mag NS buitengerechtelijke incassokosten in rekening te

brengen. Deze incassokosten zijn wettelijk begrensd. Wij adviseren u om dit artikel dienovereenkomstig aan te passen.

Artikel 12

Wij zijn van mening dat de voorgespiegelde financiële gevolgen te vaag zijn. Gesproken wordt over "een gefixeerd bedrag"; "een percentage"; "gemaakte onderzoekskosten"; "eventuele administratiekosten". Daarnaast vragen wij ons af of al deze kosten niet deels of geheel met elkaar overlappen. In hoeverre verschillen onderzoekskosten bijvoorbeeld van administratiekosten? En hoe kan een bedrag "gefixeerd" zijn als het afhankelijk is van een percentage van het totaal uitgekeerde bedrag en dus kan variëren?

Het lijken ons feitelijk allemaal vormen van schadevergoeding. Het is in onze ogen een stuk korter en duidelijker wanneer er staat: "Als u misbruik maakt van deze regeling hebben wij het recht om de schade die wij daardoor lijden op u te verhalen."

Daarnaast wijzen wij op de passage "Indien u misbruik maakt van deze regeling, heeft NS het recht: (...) niet meer tot betaling van (...) nieuwe restitutieverzoeken over te gaan en/of u uit te sluiten van deze regeling (...)". Wij nemen aan dat er wel zwaar misbruik moet zijn gemaakt om hiertoe over te gaan. Wij hebben hierbij enkele vragen. Voor hoe lang geldt deze uitsluiting? Aan welke situaties moeten wij hierbij denken? En onder welke voorwaarden wordt de reiziger weer toegelaten?

Slotopmerkingen

Het wordt uit de tekst niet duidelijk of geschillen m.b.t. de GTBV-regeling kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie OV. Wij missen een dergelijke passage. Wij adviseren u de mogelijkheid van de geschillencommissie mee te nemen in de GTBV-voorwaarden.

Wij vinden het een goede ontwikkeling dat reizigers online GTBV kunnen aanvragen en dat het formulier is aangepast zodat ook reizigers uit het buitenland het kunnen gebruiken. Het formulier bestaat echter nog steeds alleen in het Nederlands, ook als je vanuit de Engelstalige pagina's doorklikt. Wie geen Nederlands kan lezen, kan dus alleen nog telefonisch GTBV aanvragen. In een internationaal georiënteerd land als Nederland met veel niet-Nederlandstalige treinreizigers zou het GTBV-formulier ook in een Engelstalige versie beschikbaar mogen zijn. Dit lijkt ons slechts een zeer kleine moeite.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting van het advies, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

Arriën Kruyt