



NS Reizigers

Directie

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Aan de vertegenwoordigers van de
consumentenorganisaties in het LOCOV
Postbus 20906
2500 EX Den Haag

Datum 2 juli 2015
Ons kenmerk CC/PA/SvS-729
Onderwerp Besluit OV Vrij

Telefoon 06-22134814
E-mail Susanne.vanSteenbergen@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies aangaande OV Vrij (met kenmerk Locov 2015-98355). Met inachtneming van uw advies hebben wij besloten om het abonnement OV Vrij in te voeren per 1 juni jl. voor nieuwe klanten. Bestaande gebruikers van het huidige OV-jaarabonnement krijgen een aanbod om over te stappen op OV Vrij. Het OV-jaarabonnement verdwijnt voor hen vanaf 1 december 2015 en kent een migratieperiode van een jaar omdat reizigers in de loop van het jaar elk op een eigen moment overstappen. Op het jaarlijkse persoonlijke contractverlengmoment kan een bestaande OV Jaarkaarthouder overstappen op OV Vrij.

Graag reageren wij nog op de door uw genoemde aandachtspunten:

- In- en uitcheckverplichting; in het bijzonder bij overstappen:** het betreft hier inderdaad een overgang naar de 'systeemfilosofie' van de OV-chipkaart. NS en de andere vervoerders doen voortdurend onderzoek om te kijken of het simpeler en makkelijker kan. Hierbij kunt u denken aan het zichtbaar maken of de reiziger is in- en uitgecheckt in de NS app, alsmede bijvoorbeeld de 'check in/uit overstapmeubels' voor internationale reizigers. Ook wij hebben het drempelloos reizen in het OV als speerpunt benoemd en hierover spreken wij met andere vervoerders in NOVB verband.
- Verplichting om de eerste termijn met iDeal te betalen:** wij zijn het met u eens dat er voor klanten geen betalingsdrempels moeten bestaan. Indien een klant hiermee moeite heeft helpt NS hem vanzelfsprekend graag (en kosteloos) bij betalen op een andere wijze, de klant kan hiervoor contact opnemen met de Klantenservice.
- Betaalkorting 3%:** iedere OV vrij klant is geheel vrij om te kiezen voor maandelijks of jaarlijkse betaling, ongeacht de wijze waarop hij voorheen betaalde.

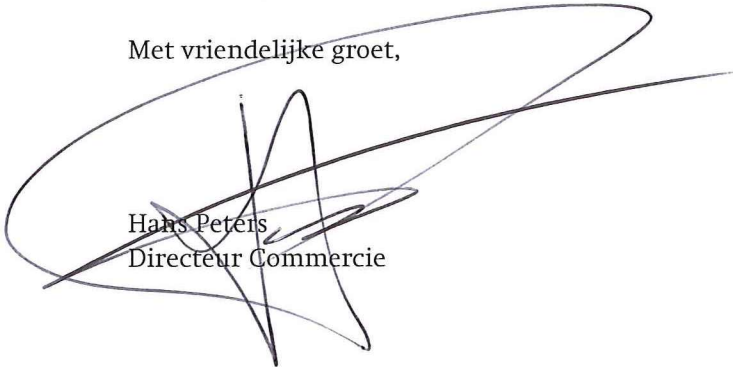


4. **Aanschaftermijn van 1 jaar:** het klopt dat bij de aanschaf van OV Vrij een contract wordt aangegaan voor een termijn van 1 jaar. Daarna is het contract maandelijks opzegbaar. Dit is in lijn met de productvoorwaarden van alle nieuwe abonnementen zoals NS die thans voert. Vanzelfsprekend is coulance mogelijk indien klanten een goede reden kan overleggen voor tussentijdse contractbreuk. Hierbij heeft NS een afweging gemaakt tussen enerzijds het aangaan van een jaarcontract en anderzijds hogere prijs per maand als we een contract van korter dan een jaar zouden aanbieden. Daarbij heeft NS de voorkeur gegeven aan een minimale periode van een jaar, waarna het contract maandelijks opzegbaar is.

5. **Bijabbonnementen:** alle huidige OV-jaarkaart klanten met meerdere bijabbonnementen benaderen wij persoonlijk (telefonisch) voor een advies en om samen vast te stellen wat voor zijn (gezins)situatie de beste keuze is. Dit betreft een beperkte groep klanten die NS in beeld heeft. Wij vinden het belangrijk om samen met de klant te kijken naar specifieke gezinssamenstelling en reisbehoeften om vervolgens de meest passende bij-abbonnementen, inclusief prijsgevolgen te bespreken.

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

Met vriendelijke groet,



Hans Peters
Directeur Commercie