



NS Reizigers

Directie

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van consumentenorganisaties
in het LOCOV

Datum 1 november 2012
Uw kenmerk
Ons kenmerk CC/PA/SvS-637
Onderwerp Besluit afschaffen papieren vervoerbewijzen

Telefoon 030 - 235 57 00
Telefax 030 - 235 69 40
E-mail Ingrid.Thijssen@ns.nl

Geachte dames en heren,

Op 26 september 2012 ontvingen wij uw advies met kenmerk Locov 2012-197068 over het afschaffen van papieren vervoersbewijzen. In uw brief geeft u naast uw advies over de maatregelen in de adviesaanvraag ook twee punten waarover we met u de komende tijd graag verder in gesprek gaan. Het gaat daarbij over de overgang van papieren vervoersbewijzen naar producten op de OV chipkaart voor bepaalde groepen reizigers en de sluiting van de poortjes op de stations.

In deze brief zullen wij ons beperken tot de maatregelen zoals genoemd in de adviesaanvraag voor het afschaffen van papieren vervoersbewijzen (deel 2 uit uw advies). Alle in dit document genoemde producten en besluiten hebben betrekking op het Hoofdrailnet en op de regionale concessies die NSR exploiteert. Voor vragen over de geldigheid van producten in andere concessiegebieden verwijzen wij u naar de spoorvervoerder die deze concessie exploiteert.

Het is echter ook in het belang van onze reizigers dat interoperabiliteit voor de producten die landelijk geldig blijven goed wordt geregeld. In dit kader voeren NS en de regionale vervoerders overleg om tot commerciële afspraken te komen over zowel de papieren vervoersbewijzen als de huidige en toekomstige te verchikken producten. In de bijlage vindt u een overzicht van de stand van zaken voor alle landelijk geldige producten.

In uw advies geeft uw naast uw advies per vervoersbewijs, drie algemene adviezen ten aanzien van het afschaffen van de papieren vervoersbewijzen:

- Creëer geen ongelijkheid en onduidelijkheid door afschaffing Enkele reis en Dagretour met reductietarief;
- Schaf kaartsoorten niet af zolang het alternatief op de OV chipkaart wordt beperkt door concessiegrenzen;
- Zorg voor een alternatief voor visueel gehandicapte reizigers.



Graag gaan wij eerst kort in op deze drie algemene adviezen voordat wij verder gaan met een opsomming van de besluiten per vervoersbewijs.

Creëer geen ongelijkheid en onduidelijkheid door afschaffing Enkele reis en Dagretour met reductietarief

Om de migratie naar OV chipkaart producten gecontroleerd te laten verlopen is ervoor gekozen om klantgroepen gefaseerd te migreren. Naar elke reizigersgroep wordt per stap duidelijk gecommuniceerd wat er voor de reiziger gaat veranderen.

Met het afschaffen van de papieren vervoersbewijzen eind 2012/begin 2013 wordt een forse stap voorwaarts gezet richting het eindbeeld voor reizen met de OV chipkaart, dat wil zeggen:

- Klanten met een Voordeelurenabonnement stappen over van een papieren vervoersbewijs met reductie op Reizen op Saldo met een kortingsproduct.
- Klanten met een NS jaarabonnement of Maandnetkaart stappen over op een Altijd Vrij abonnement.
- Voor incidentele reizigers blijft het mogelijk om op het station of online een vervoersbewijs aan te schaffen voor de trein.
- Voor internationale reizigers blijft het mogelijk om op het station of online een papieren vervoersbewijs (vol tarief of met reductie) aan te schaffen voor reizen naar het buitenland. Daarnaast kan een klant met Reizen op Saldo reizen tot aan het station waar de klant overstapt op de internationale trein en vanaf daar verder reizen met een papieren vervoersbewijs.
- Klanten met een Trajectabonnement blijven voorlopig nog reizen op hun huidige abonnement. Deze reizigers groep migreert later in 2013 naar de OV chipkaart. Voor deze klanten blijft het in 2013 voorlopig nog mogelijk om een papieren vervoersbewijs voor reizen buiten hun traject aan te schaffen. In de kaartautomaat zullen deze papieren vervoersbewijzen een makkelijk vindbare plek krijgen.

Naar onze mening is dit een duidelijke stap en creëert dit geen ongelijkheid of onduidelijkheid bij onze reizigers. Uitgangspunt blijft dat alle reizigers zoveel mogelijk overstappen op een product op de OV chipkaart (er komt geen duaal systeem). Alleen voor reizigers zonder OV chipkaart, vaak incidentele reizigers, handhaven wij een laagdrempelig alternatief door de verkoop van, voorlopig nog, een papieren Enkele reis en Dagretour voltarief.

Kaartsoorten niet afschaffen zolang het OV-chip alternatief wordt beperkt door concessiegrenzen

Reizigers die overstappen van NS naar een regionale vervoerder kunnen de keuze maken om gebruik te maken van een regionaal product of een landelijk product. De voordelen per product en hoe de reiziger hiermee om kan gaan worden duidelijk aan de reiziger gecommuniceerd. De reiziger kan door producten te combineren op een OV chipkaart aansluiten op zijn individuele wensen en daarmee zonder problemen overstappen tussen verschillende vervoerders.

De enige voorwaarde die is gesteld voor het afschaffen van papieren vervoersbewijzen is dat het probleem van het 'dubbel opstaptarief' moet zijn opgelost. Naar verwachting wordt dit probleem voor januari 2013 opgelost en ondervinden klanten die reizen met de OV chipkaart vanaf die datum geen hinder meer van dit probleem. Alleen als een klant op de



concessiegrens wijzigingen in de reisvoorwaarden aanbrengt zal dit worden gezien als een nieuwe reis en wordt wel opnieuw een opstaptarief in rekening gebracht

Enkelvoudig in- en uitchecken is een wens die niet op korte termijn kan worden ingevuld. De heer Meijdam is nog bezig met een onderzoek op dit dossier en in de voornoemde brief van 17 september 2012 heeft de Minister al duidelijk gemaakt dat het enkelvoudig in- en uitchecken niet aan het afschaffen van het papieren kaartje kan worden gekoppeld.

Zorg voor een alternatief voor visueel gehandicapte reizigers

Voor visueel gehandicapte reizigers werken de spoorvervoerders intensief aan een met Viziris/CG-Raad afgestemde oplossing op basis van de OV chipkaart. Verwachting is dat deze oplossing is geïmplementeerd voordat de vervoersbewijzen met reductie worden afgeschaft. Deze oplossingsrichting kan in overleg met CG-Raad verder worden onderzocht voor toepassing naar groepen reizigers met andere vormen van functionele beperking.

Besluiten per vervoersbewijs

- a. Per maart 2013 kunnen klanten met een Voordeelurenabonnement alleen nog met korting reizen met Reizen op Saldo. De verkoop van een papieren Enkele reis en Dagretour met reductie voor klanten met een Voordeelurenabonnement stopt per maart 2013.
- b. Keuzedagen worden vanaf maart 2013 verchipt. Bij de ontvangst van een nieuwe set Keuzedagen kunnen klanten de Keuzedagen laden op de OV chipkaart.
- c. Per oktober 2012 stopt de verkoop van het NS jaarabonnement. In november 2012 stopt de verkoop van het NS maandnetabonnement.
- d. Per november 2012 stopt de verkoop van de papieren Dagkaart. Voorlopig blijft het OV chipkaart alternatief Dag Vrij nog beschikbaar voor klanten.
- e. Per november 2012 stopt de verkoop van de papieren Weekend Retour.
- f. Per maart 2012 stopt de verkoop van het papieren Overgangsbewijs 2-1 voor klanten met een los vervoersbewijs. Klanten met een trajectabonnement, NS/OV jaarabonnement of Keuzedagen kunnen in 2013 nog gebruik maken van een papieren Overgangsbewijs 2-1 totdat ook zij zijn overgestapt op een nieuwe OV chipkaart propositie.
- g. Per november 2012 stopt de verkoop van ongedateerde papieren vervoersbewijzen.
- h. Per maart 2013 stopt de verkoop van e-tickets gereduceerd tarief en de verkoop van Samenuitkorting.
- i. Per maart 2013 stopt de verkoop van een papieren Enkele reis en Dagretour met reductie voor Samenreiskorting. Vanaf maart 2013 is het voor een klant alleen nog mogelijk om gebruik te maken van Samenreiskorting door dit product te laden op een OV chipkaart.
- j. Per november 2012 is het mogelijk om een Railrunner te laden op de OV chipkaart van een kind. De Railrunner is vanaf maart 2013 geldig voor alleenreizende kinderen in de 2^e klas. Per maart 2013 stopt de verkoop van een papieren Enkele reis en Dagretour met reductie voor alleenreizende kinderen.
- k. Per november 2012 is het mogelijk om een Dagkaart hond of een Dagkaart fiets te laden op de OV chipkaart.
- l. Per november 2012 wordt de dialoog op de kaartautomaat aangepast zodat reizigers eenvoudig een 1^e of een 2^e klas ticket van Schiphol naar Amsterdam (en vice versa) kunnen aanschaffen.



Voor reizigers blijft het mogelijk om bij de kaartautomaat, balie en online (e-ticket) een Enkele reis voltarief, Dagretour voltarief en Railrunner aan te schaffen. Daarnaast zijn bij automaat en balie een papieren Dagkaart hond en Dagkaart fiets beschikbaar. Bekeken wordt of het haalbaar is om een Dagkaart hond en Dagkaart fiets aan te bieden op een e-ticket.

Voor reizigers met een trajectabonnement blijft het voorlopig nog mogelijk om bij de kaartautomaat en balie een Enkele reis en Dagretour met reductie aan te schaffen voor reizen buiten het afgekochte traject in de daluren.

Toelichting op de besluiten

a. Enkele reis, Dagretour met reductie voor Voordeelurenabonnement

In uw advies geeft u aan dat u de Enkele reis en Dagretour met reductie voor klanten met een Voordeelurenabonnement nog niet wilt afschaffen. Volgens ons is juist voor reizigers die frequent gebruik maken van de trein de OV chipkaart ideaal. Dit zien wij ook terug in klantonderzoeken: van de klanten met een Voordeelurenabonnement heeft al bijna 60% gereisd met Reizen op Saldo en het merendeel van deze klanten is positief over het gebruik van de OV chipkaart. Verder wordt het probleem van het 'dubbel opstaptarief' opgelost en wordt gewerkt aan een alternatieve oplossing voor visueel gehandicapten. Dit betekent dat vanaf maart 2013 de overige klanten met een Voordeelurenabonnement zonder problemen kunnen overstappen op de OV chipkaart.

b. Keuzedagen

U bent geen voorstander van het afschaffen van de papieren Keuzedagen aangezien klanten de behoefte hebben aan een zichtbaar bewijs van een reisrecht (met uiterste bruikbaarheidsdatum).

Sinds vorig jaar laadt al een grote groep reizigers Keuzedagen op de OV chipkaart. In het afgelopen jaar is op basis van de bevindingen van deze reizigers het proces voor het laden van Keuzedagen op de OV chipkaart sterk verbeterd. Tevens zullen Keuzedagen verkrijgbaar worden op de zogenaamde NAL automaten.

Vanaf maart 2013 gaan klanten met een Voordeelurenabonnement en Keuzedagen gefaseerd over op de nieuwe verchipte Keuzedagen. Klanten worden daarbij goed door ons begeleid, dat wil zeggen klanten ontvangen een duidelijke folder over hoe een Keuzedag bij de kaartautomaat kan worden geladen op de OV chipkaart en klanten ontvangen een overzicht met de geldigheid van de 7 Keuzedagen en de uiterste bruikbaarheidsdatum.

c. NS jaarabonnement en Maandnetkaart

In uw advies geeft u aan dat u het NS jaarabonnement en de Maandnetkaart nog niet wil afschaffen. Reden is dat u de in- en uitcheckplicht een ongewenste vermindering van het reisgemak vindt. Verplicht in- en uitchecken is echter een wezenlijk onderdeel van reizen met de OV chipkaart. Ook voor klanten met een afgekocht reisrecht is dit noodzakelijk in het kader van dienstverlening zoals bijvoorbeeld Geld terug bij Vertraging, om een goed beeld te krijgen van reizigersstromen en te zorgen voor een juiste verrekening tussen spoorvervoerders. Daarbij geldt dat NS coulant omgaat met reizigers met een afgekocht reisrecht die een keer vergeten zijn in te checken.

d. Dagkaart

In uw advies geeft u aan dat u geen voorstander bent van het afschaffen van de Dagkaart, niet alleen vanwege het gemak voor de reiziger maar ook omdat er bij Reizen op Saldo geen prijsplafond is en iedere reisonderbreking en omweg kostenverhogend werkt.

Wij hebben besloten om per november 2012 de papieren dagkaart voltarief af te schaffen. Voorlopig zullen wij wel de verchipte Dagkaart voltarief blijven handhaven (Dag Vrij). Met de regionale vervoerders zullen wij nogmaals bekijken of Dag Vrij een interoperabel vervoersbewijs kan worden. Mocht hier geen overeenstemming over komen, dan zullen wij op een later tijdstip stoppen met de verkoop van Dag Vrij. Naar onze mening heeft een niet interoperabele Dag Vrij geen toegevoegde waarde voor onze reizigers.

De verkoop van Dagkaart met reductie stopt per november 2012. Voor reizigers met een nieuw abonnement bieden wij nu al niet de mogelijkheid tot het aanschaffen van een Dagkaart met reductie. Om verdere ongelijkheid tussen de verschillende abonnementen te voorkomen is het vanaf november 2012 niet meer mogelijk voor klanten met een Voordeelurenabonnement om een Dagkaart met reductie aan te schaffen. Gezien de zeer beperkte afzet van Dagkaarten met reductie is dit naar onze mening acceptabel voor reizigers.

e. Weekend Retour

In uw advies geeft u aan dat u het eens bent met het stoppen van de verkoop van de Weekend Retour aangezien dit product geen prijsvoordeel meer biedt.

f. Overgangsbewijs 2-1

In uw advies geeft u aan dat u het Overgangsbewijs 2-1 nog niet wilt afschaffen m.n. voor klanten met een afgekocht reisrecht. Deze klanten kunnen alleen een klassewissel voor een hele dag aanschaffen. De Overgangsbewijzen 2-1 worden in 2013 afgeschaft, hierbij maken wij een onderscheid tussen verschillende groepen reizigers:

- Klanten die reizen met een los papieren vervoersbewijs kunnen vanaf maart 2013 geen Overgangsbewijs 2-1 meer aanschaffen. Alleen voor klanten die reizen met een OV chipkaart blijft het mogelijk om bij de automaat een klassewissel aan te vragen.
- Klanten die reizen met een afgekocht reisrecht zoals Altijd Vrij, Weekend Vrij en Dal Vrij kunnen voor een hele (of gedeelte van de) dag een klassewissel aanschaffen. Het tarief voor deze Toeslag 2-1 wordt zo spoedig mogelijk aangepast: het tarief voor een klassewissel voor de daluren wordt verlaagd van € 20 naar € 15, het tarief voor een klassewissel voor de hele dag wordt verlaagd van € 33 naar € 25.
- Voor klanten die reizen met een trajectabonnement en NS/OV jaarabonnement blijft het voorlopig nog mogelijk om een papieren Overgangsbewijs 2-1 aan te vragen totdat ook deze klanten zijn gemigreerd naar een nieuwe OV chipkaart propositie.
- Het papieren Overgangsbewijs 2-1 voor Keuzedagen wordt in 2013 nog niet afgeschaft omdat er in 2013 nog papieren Keuzedagen in omloop zijn.



g. Ongedateerde vervoersbewijzen

In uw advies geeft u aan dat u voorlopig nog niet wil dat de verkoop van ongedateerde vervoersbewijzen stopt, ondanks dat er alternatieven bestaan voor deze groep reizigers. Naar onze mening zijn de alternatieven die wij reizigers bieden echter ruim voldoende om te stoppen met de verkoop van ongedateerde vervoersbewijzen. De reiziger kan immers kiezen voor:

- Reizen op Saldo, waarbij de klant enkel saldo hoeft te laden op de OV chipkaart en vervolgens op elke datum kan reizen.
- Bij de automaat, balie en online kan de klant nog steeds een Enkele reis en Dagretour voltarief kopen. Deze vervoersbewijzen zijn altijd gedateerd maar de klant heeft daarbij wel de keuze om dit vervoersbewijs tot maximaal één maand van te voren aan te schaffen.

h. E-tickets gereduceerd tarief

Voor e-tickets met gereduceerd tarief gelden dezelfde argumenten als voor de Enkele reis en Dagretour met reductie voor klanten met een Voordeelurenabonnement.

i. Samenreiskorting

In uw advies geeft u aan dat door het stoppen van de verkoop van Enkele reizen en Dagretours met reductie voor Samenreiskorting het onmogelijk wordt voor incidentele reizigers zonder OV chipkaart om gebruik te maken van Samenreiskorting. Dit is echter één van de uitgangspunten bij NS ten aanzien van de OV chipkaart: reizigers die bij NS met korting willen reizen moeten in het bezit zijn van een OV chipkaart. Dit geldt ook voor Samenreiskorting, oftewel alle reizigers die vanaf maart 2013 gebruik willen maken van Samenreiskorting kunnen dat alleen doen als zij gebruik maken van Reizen op Saldo op een OV chipkaart.

j. Kinderen tot 12 jaar

In uw advies geeft u aan dat u positief bent over de wijzigingen voor de vervoersbewijzen voor kinderen tot 12 jaar. De wijzigingen maken het reizen voor deze groep gemakkelijker en goedkoper.

k. Dagkaart hond en fiets

In uw advies bent u positief over de wijzigingen voor de Dagkaart hond en fiets. Verder zullen wij bekijken of het haalbaar is voor reizigers om een Dagkaart hond of fiets online aan te schaffen tegelijk met een e-ticket.

l. Amsterdam - Schiphol

In uw advies geeft u aan dat u positief bent over de wijziging in de dialoog voor het snel aanschaffen van een vervoersbewijs voor het traject Amsterdam Centraal – Schiphol. Op dit moment zijn er nog geen plannen voor een combinatiekaartje met een dagkaart voor Amsterdam met het GVB. Wij zullen bekijken of het voor toeristen interessant is om een dergelijke propositie samen met het GVB te ontwikkelen.



In- en uitchecken op alle Nederlandse stations

In uw advies geeft u aan dat het nu niet mogelijk is om op alle Nederlandse stations in- en uit te checken. Het gaat hierbij om de volgende stations: Eyselshoven Markt, Heerlen De Kissel, Landgraaf, Glanerbrug en De Eschmarke, alsmede een aantal beperkt geopende stations.

Voor de stations die liggen aan een lijn die NS exploiteert wordt op dit moment bekeken hoe wij onze reizigers het beste kunnen bedienen. Wij komen hier separaat op terug.

Ik dank u voor de wijze waarop u NS de afgelopen maanden van gedegen advies hebt voorzien. We hebben waardevolle feedback op onze plannen gekregen. Ik vertrouw erop dat we deze goede manier van samenwerken voort kunnen zetten bij de verdere migratie naar de OV chipkaart.

Met vriendelijke groet,

Ingrid Thijssen
Directievoorzitter

Bijlage: stand van zaken landelijk geldige vervoersbewijzen

In deze bijlage vindt u een overzicht van de huidige stand van zaken m.b.t. interoperabele producten. De uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de acceptatie en distributie van deze vervoersbewijzen ligt bij de afzonderlijke vervoerders. NS en de regionale vervoerders hebben nog geen overstemming over het voeren van interoperabele producten voor 2013. Op dit moment wordt er overlegd om tot commerciële afspraken te komen over zowel de papieren vervoersbewijzen als de huidige en toekomstige te verchippen producten.

Onder de voorwaarde dat NS en de regionale vervoerders tot gezamenlijke commerciële afspraken komen over de verschillende producten, is het streven dat:

- Enkele reis voltarief, Dagretour voltarief: de papieren Enkele reis en Dagretour voltarief blijven landelijk geldig. Voor deze producten geldt wel dat in 2013 de tariefberekening wordt aangepast, waarbij de prijs van een interoperabele Enkele reis of Dagretour gelijk wordt aan de som van de prijzen voor de trajecten bij de verschillende vervoerders.
- Samenreiskorting: de acceptatie van de verchipte Samenreiskorting is vanaf maart 2013 geregeld bij alle vervoerders. Tevens wordt hard gewerkt door de vervoerders om verkrijgbaarheid op regionale lijnen te realiseren.
- Keuzedagen: de acceptatie en distributie van verchipte Keuzedagen is vanaf maart 2013 geregeld bij alle vervoerders.
- Railrunner: de papieren Railrunner blijft landelijk geldig bij alle vervoerders. Voor de verchipte Railrunner is de verwachting dat in maart 2013 zowel de acceptatie als distributie is geregeld bij alle vervoerders.
Hierbij geldt nog wel een voorbehoud of de Railrunner landelijk door alleenreizende kinderen gebruikt kan worden. Mogelijke voorwaarde kan zijn dat de Railrunner niet gebruikt kan worden voor groepsreizen met kinderen. Hiervoor moet dan een apart product worden aangevraagd.
- Dagkaart fiets: de papieren Dagkaart fiets blijft landelijk geldig bij alle vervoerders. Voor de verchipte Dagkaart fiets is de verwachting dat in maart 2013 zowel de acceptatie als distributie is geregeld bij alle vervoerders.

N.b. er is nog geen overstemming tussen de vervoerders over het behoud van een landelijk geldige verchipte Dagkaart voltarief (Dag Vrij).