

# **Besluit aanpassing voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging**

Datum: 3 december 2019

kenmerk NS: CC/PA/TD-863

Telefoon: 06 - 23 06 89 43

E-mail: Thijs.Douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Dank voor uw advies van 29 oktober 2019 (kenmerk: Locov 2019-230738) op de voorgenomen wijziging van de voorwaarden Geld terug Bij Vertraging, zoals opgenomen in onze adviesaanvraag van 9 september 2019 (kenmerk: CC/PA/TD-856). Graag gaan wij in op uw advies.

## **Uw advies**

Omdat straks bij NS niet altijd meer bekend is welke prijs een reiziger betaalt voor een treinrit en omdat in een bundel de prijs van een losse treinrit niet vastgesteld kan worden, is een wijziging van de voorwaarden van de regeling Geld Terug Bij Vertraging noodzakelijk. NS wil immers deze regeling in stand houden, ook voor reizigers die op een andere manier dan bij NS voor hun treinreis betaald hebben. NS heeft daarom voorgesteld het restitutie bedrag van de regeling Geld Terug Bij Vertraging in gevallen waarbij NS de prijs van het treinkaartje niet kent, te baseren op de ritprijs vol tarief eerste of tweede klasse op het betreffende traject waarmee de reis is geregistreerd. U vindt dit een passende oplossing en adviseert positief. NS besluit daarom conform adviesaanvraag.

Daarnaast heeft u NS enkele aandachtspunten meegegeven. Hierop gaat NS graag in.

## **Verschillende restitutiebedragen**

U constateert terecht dat de nieuwe proposities en de werkelijke ritprijzen van derden en de mate waarin deze gebruikt gaan worden niet bekend zijn. NS zal deze ook niet kennen. Uiteindelijk zullen reizigers straks een groter aanbod en dus meer keuzevrijheid krijgen. Ook zullen huidige NS-klanten er (in absoluut opzicht) niet op achteruit gaan met de wijziging van de voorwaarden. Wel kan een groep ontstaan die straks meer geld gaat terugkrijgen dan de huidige NS-klanten, maar het staat elke reiziger vrij om zelf een verkoper en OV-product, met bijbehorende voorwaarden, te kiezen.

## **Extra aanpassingen nodig in de voorwaarden**

U constateert dat enkele extra aanpassingen nodig zouden zijn in de voorwaarden.

## **Artikel 2**

U adviseert de vergoedingentabel onderdeel te maken van de voorwaarden. Echter, de vergoedingentabel is bewust niet opgenomen in de GTBV-voorwaarden, zodat het bij toevoeging van nieuwe producten of bij prijswijzigingen niet nodig is om de voorwaarden aan te passen, maar enkel de tabel op ns.nl aangepast hoeft te worden. Door vanuit de voorwaarden te verwijzen naar de vergoedingentabel op ns.nl, heeft de reiziger altijd inzicht in de meest actuele vergoedingen.

## **Artikel 4 en 5**

U adviseert onder deze artikelen ook de vervoerbewijzen te laten vallen die via derden zijn aangeschaft, maar die wel geldig zijn in de NS-treinen. Echter, de term "NS-vervoerbewijs" doelt hier juist op vervoerbewijzen die bij NS geldig zijn. Het zegt dus niets over wie de verkopende partij is. Om dit te verduidelijken, zal NS deze passage naar aanleiding van uw advies aanpassen naar "een bij NS geldig vervoerbewijs". Voor het al dan niet van toepassing van zijn van de GTBV-voorwaarden maakt het immers niet uit wie de verkopende partij is. NS keert ook nu al geld uit bij vertraging als het ticket bij derden gekocht is.

## **Online restitutiefomulier**

U adviseert om restitutieaanvragen voor vervoerbewijzen aangeboden door derden, ook via het online formulier mogelijk te maken. Het klopt dat momenteel dat GTBV-aanvragen voor e-tickets of mobiele tickets die verkocht worden door andere vervoerders en hun wederverkopers, momenteel inderdaad alleen per post ingediend worden. Het online restitutiefomulier is hiervoor niet geschikt, aangezien reizigers via dit formulier een ticketnummer invoeren waarmee NS de benodigde gegevens horend bij dat ticket (zoals datum, traject en prijs) opzoekt in de eigen verkoopsystemen. Tickets uitgegeven door andere vervoerders en hun wederverkopers zijn niet bekend in de verkoopsystemen van NS en kunnen dus niet via die wijze geclaimd worden. Wel onderzoekt NS de mogelijkheden om het GTBV-aanvraagproces voor deze reizigers op andere wijze te vergemakkelijken.

Volledigheidshalve wil ik benadrukken dat dit slechts een zeer kleine groep betreft. Zo kunnen de actiekaartjes van bijvoorbeeld Albert Heijn en Kruidvat wél via het online restitutiefomulier geclaimd worden, aangezien deze tickets via de NS-systemen verzilverd worden en dus bekend zijn. Ook tickets die in de toekomst worden verkocht door andere wederverkopers van NS (dus inclusief de partijen die middels NS-systemen hun eigen abonnementen samenstellen en OV-producten kunnen aanbieden), kunnen gewoon via het online claimformulier afgehandeld worden.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Yaël Levin

Hoofd PMI

Laan van Puntenburg 100, Postbus 2025, 3500 HA Utrecht.