



NS Reizigers

Marketing

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 21 augustus 2019

Ons kenmerk CC/PA/TD-853

Onderwerp Adviesaanvraag wijzigingen NS-abonnementen

Telefoon 06 - 23 06 89 43

Telefax

E-mail Thijs.Douma@ns.nl

Geachte consumentenorganisaties in het Locov,

Hierbij vraagt NS uw advies over het voornemen om het aanbod van abonnementen aan te passen. Deze adviesaanvraag gaat eerst in op de aanleiding en de wijzigingen op hoofdlijnen. Daarna gaan wij in op het doorlopen proces. Vervolgens gaan wij per abonnement in op de wijzigingen.

Aanleiding

NS heeft een tweetal aanleidingen om het aanbod van abonnementen te herzien.

Allereerst is het aanbod van abonnementen van NS in de afgelopen jaren flink uitgebreid. Niet alleen zijn er inmiddels diverse verschillende abonnementen en vervoersbewijzen, maar ook meerdere betaalwijzen.

In 2011 introduceerde NS nieuwe abonnementen geïntroduceerd en is het gestopt met de verkoop van het Voordeelurenabonnement. In 2014 is het papieren kaartje vervangen door de OV-chipkaart. Een volgende belangrijke mijlpaal was de introductie van NS Flex in 2018. Hiermee zette NS de volgende stap om het reizen met de trein zo eenvoudig mogelijk te maken. Reizigers hoeven met NS Flex niet meer langs de kaartautomaat om saldo te laden en kunnen op elk moment hun abonnement aanpassen (afgestemd op hun reisgedrag) en eenvoudig upgraden naar bijvoorbeeld de eerste klasse. Momenteel gebruiken veel reizigers NS Flex en NS ontwikkelt NS Flex continu door.

De klassieke Reizen op Saldo-abonnementen hebben een hybride vorm: reizigers betalen een vast bedrag per maand (middels een automatische afschrijving) en moeten daarnaast saldo laden om te reizen. Gezien de ontwikkeling van reizen op rekening, is het niet meer logisch om deze vorm naast NS Flex te laten bestaan.

Door het steeds breder wordend aanbod van producten, met verschillende voorwaarden, wordt het voor de reizigers steeds complexer om het juiste product te kiezen. Het huidige NS-



abbonementenaanbod is te onoverzichtelijk, zo blijkt ook uit feedback van reizigers en consumentenorganisaties.

Ten tweede stijgt het aantal reizigers fors. Het wordt steeds drukker tijdens de spitsuren en ook voor komende jaren wordt een sterke groei in het aantal reizigers verwacht. Om deze groei te kunnen accommoderen, wil NS de reizigers zoveel mogelijk spreiden. Dit betekent dat NS sociaal-recreatieve reizigers die niet direct tijdens de spits hoeven te reizen, zoveel mogelijk wil stimuleren om tijdens de daluren te reizen, waardoor in de spits zoveel mogelijk ruimte wordt geboden aan reizigers die moeten reizen tijdens de spits. De huidige NS-abbonementen kennen al een spits/dalsturing, maar er is momenteel nog steeds een groep reizigers die met flinke kortingen in de middagspits reist, namelijk reizigers die nog gebruik maken van een Voordeelurenabonnement of reizen met een Keuzedag. De wijziging van het abbonementenaanbod en de maatschappelijke discussie om de groei van mobiliteit te accommoderen is een logische aanleiding om deze kortingsregelingen nu te herzien.

Voornemen op hoofdlijnen

NS wil Nederland bereikbaar houden voor iedereen en wil een duidelijk aanbod aan haar reizigers. Bovenstaande ontwikkelingen zorgen ervoor dat NS het abbonementenaanbod op de volgende manier wil aanpassen:

- 1. Reizen op rekening wordt de nieuwe standaard voor abbonementen**
 - Reizen op rekening ontzorgt reizigers: geen saldo laden, niet langs de kaartautomaat en veel flexibiliteit.
 - Met NS Flex kunnen reizigers op elk moment hun abbonement aanpassen of stopzetten.
- 2. Vereenvoudiging van het aanbod**
 - Vereenvoudiging maakt het aanbod voor reizigers overzichtelijker. Het aantal varianten van abbonementen wordt teruggebracht en de voorwaarden worden zoveel mogelijk gelijk getrokken.
 - Hiermee wil NS tegemoet komen aan de huidige klachten over het onoverzichtelijke aanbod en de verschillende voorwaarden.
- 3. Voorbereid zijn op de toekomst**
 - De vereenvoudiging is ook noodzakelijk om voorbereid te zijn op nieuwe ontwikkelingen en innovaties, zoals nieuwe vormen van betalen (zie bijvoorbeeld de visie OV-betalen) of nieuwe aantrekkelijke producten en abbonementen voor de reizigers.
 - Hiervoor is het nodig om voorwaarden gelijk te trekken en onnodige dubbele ICT-systemen uit te zetten. Op die manier kan NS flexibeler en sneller inspelen op nieuwe ontwikkelingen.
- 4. Capaciteit vergroten in middagspits**
 - Om het groeiende aantal reizigers te kunnen vervoeren en voldoende capaciteit in het OV-systeem te bieden, wil NS haar beleid gelijk trekken zodat er op werkdagen niet meer met hoge kortingen in de middagspits gereisd kan worden. NS vindt het geven van deze korting aan de groep reizigers met een Voordeelurenabonnement of Keuzedag niet meer te rechtvaardigen voor de grootste groep reizigers in de middagspits die geen dergelijke korting krijgt.



Aanpassingen naar aanleiding van de themasessies

NS heeft met u verschillende themasessies gehad over het voornemen om het abonnementenaanbod te wijzigen. Deze themasessies hadden een constructief en open karakter. Ook zijn er veel goede adviezen vanuit de consumentenorganisaties gekomen op de conceptvoornemens. De consumentenorganisaties hebben richting gegeven aan enkele dilemma's die zijn voorgelegd. NS wil u hiervoor hartelijk danken.

In de themasessies hebt u aantal belangrijke aandachtspunten aan NS meegegeven:

- U vindt het belangrijk dat huidige abonneehouders van NS (zoals met een Reizen op Saldo-abonnement of een Voordeelurenabonnement) behouden blijven als treinreiziger;
- U vraagt oog te hebben voor de reizigers die nadeel ondervinden van de migratie;
- U vraagt speciale aandacht voor een zorgvuldig klantcampagneplan;
- U wenst dat NS Flex volwaardig is qua ontwikkeling is voordat migratie plaatsvindt, met name m.b.t. de combinatie van regionale abonnementen.
- NS dient bij de migratie aandacht te hebben voor specifieke doelgroepen (zoals niet digitale reizigers).

NS heeft zich beraad en op basis van de themasessies een aantal veranderingen doorgevoerd ten opzichte van de oorspronkelijke voornemens. Naar aanleiding van de oorspronkelijke voornemens heeft NS de volgende wijzigingen doorgevoerd op basis van input van de consumentenorganisaties:

1. Prijsstelling Altijd Vrij en Traject Vrij binnen NS Flex

NS heeft met u gesproken over de prijsstelling van Altijd Vrij en Traject Vrij binnen NS Flex, waarbij NS een dilemma heeft tussen prijsstelling voor reizigers versus omzet. Dit dilemma komt doordat zowel klanten die nu gebruik maken van een maandabonnement als klanten die gebruik maken van een jaarabonnement overstappen naar hetzelfde abonnement binnen NS Flex. De prijs van het maandabonnement is nu circa 24 procent hoger dan de prijs van het jaarabonnement.

NS heeft met u drie opties besproken voor de prijs van het NS Flex Altijd Vrij en Traject Vrij abonnement:

- 1) De huidige maandprijs aan te houden aangezien reizigers met NS Flex het abonnement actief aan- en uit kunnen zetten en verwachting is dat klanten het abonnement één tot twee maanden per jaar pauzeren.
- 2) De maandprijs te middelen waarbij de totale opbrengsten gelijk blijven. Dit betekent een prijs die circa vier procent hoger ligt dan de maandprijs van een jaarabonnement.
- 3) De huidige jaarprijs aanhouden en deze om te rekenen naar maanden. Dit betekent dat reizigers met een maandabonnement een veel lager tarief gaan betalen. Dit heeft een direct negatief effect op de omzet van NS, zoals wij nu al zien bij het lagere tarief van NS Flex Altijd Vrij (een van de aanleidingen van deze overweging).

In de themasessie had u een duidelijke voorkeur voor optie 3. NS stelt daarom voor om deze prijs te hanteren ondanks het verlies aan opbrengsten die dit voor de NS meebrengt.



2. *Overgang van Reizen op Saldo naar Reizen op Rekening*

NS wil Reizen op Rekening de standaard maken voor de abonnementen. In de themasessies hebt u speciale aandacht gevraagd voor de groep die hier geen gebruik van kan of wil maken, bijvoorbeeld klanten met een slechte kredietwaardigheid of zonder internet. Wij merken dat dit onderwerp in elke themasessie terugkwam en voor u belangrijk is.

NS erkent dat hier speciale aandacht voor nodig is en is voornemens enkele plannen hierop te wijzigen naar aanleiding van uw duidelijke signalen in de themasessie hierover.

NS neemt daarom maatregelen voor reizigers met een slechte kredietwaardigheid en stelt voor een traject- en vrij reizen prepaidkaart beschikbaar te houden, waarmee de reiziger voor een bepaalde periode onbeperkt kan reizen op een traject of het hele spoornet die vooraf betaald is. Door de mogelijkheid open te houden om vooraf een betaald abonnement te betalen, bieden wij deze groep reizigers een alternatief. Daarnaast onderzoekt NS naar aanleiding van uw signaal de eventuele mogelijkheid om NS Flex toch via een ander verkoopkanaal aan te bieden, ondanks dat NS Flex in de markt is gezet als een digitaal product.

3. *Doelgroep Flexdagen*

In de themasessies hebben wij met elkaar gesproken over een nieuwe propositie Flexdagen als opvolger van Keuzedagen. Een aantal consumentenorganisaties heeft de suggestie gedaan om de doelgroep te verbreden door Flexdagen ook voor andere reizigers dan ouderen aan te bieden.

NS stelt daarom in deze adviesaanvraag voor om Flexdagen in 2020 als proef ook aan te bieden voor reizigers tussen 18 en 65 jaar.

4. *Informatievoorziening voor huidige abonneenthouders*

In de themasessies hebt u aandacht gevraagd voor de huidige reizigers met een Reizen op Saldo- of Voordeelurenabonnement. Deze reizigers zouden goed geïnformeerd moeten worden over hun alternatief.

Reizigers die een nieuw abonnement moeten kiezen, doordat bijvoorbeeld het Voordeelurenabonnement stopt, kunnen via de website een advies opvragen welk abonnement het beste past bij hun reisgedrag. Reizigers die nu regelmatig reizen in de middagspits kunnen dan de beste keuze maken tussen de verschillende NS Flex abonnementen, zoals bijv. Dal Voordeel, Altijd Voordeel of een Traject Vrij abonnement.

Bovenstaande wijzigingen zijn in het vervolg van de adviesaanvraag opgenomen met meer informatie.

NS onderzoekt – mede naar aanleiding van uw input – eventuele extra mitigerende maatregelen voor reizigers die niet van NS Flex kunnen of willen gebruikmaken. NS verneemt hierover graag het advies van de consumentenorganisaties.

Leeswijzer

In de volgende paragrafen worden de belangrijkste wijzigingen per abonnement behandeld.

Voordeelurenabonnement

Aanleiding

Om het groeiende aantal reizigers te kunnen vervoeren en voldoende capaciteit in het OV-systeem te bieden, wil NS haar beleid gelijk trekken zodat er op werkdagen niet meer met hoge kortingen in de middagspits gereisd kan worden. NS vindt het geven van deze korting aan de groep reizigers met een Voordeelurenabonnement of Keuzedag niet meer te rechtvaardigen voor de grootste groep reizigers in de middagspits die geen dergelijke korting krijgt. In 2011 is NS al gestopt met de verkoop van het Voordeelurenabonnement. In de afgelopen acht jaar is het aantal reizigers met een Voordeelurenabonnement afgenomen: van ruim 1,4 miljoen abonnementen in 2011 naar net iets meer dan 700 duizend in 2019.

Voornemen

NS stopt eind 2020 met het aanbieden van het huidige Voordeelurenabonnement. Reizigers worden minimaal één jaar van tevoren geïnformeerd over de wijzigingen en kunnen zelf overstappen op een nieuw NS Flex-abonnement.

Effecten

Voor de meeste reizigers (zeventig procent) zal de overstap naar bijvoorbeeld NS Flex Dal Voordeel financieel voordelig zijn. Deze klanten reizen nu al weinig in de middagspits en profiteren vooral van de lagere abonnementskosten van het Dal Voordeel abonnement en de overige voordelen van NS Flex.

Voor circa dertig procent van de reizigers zorgt het stoppen van het Voordeelurenabonnement voor hogere reiskosten. Dit zijn bijvoorbeeld klanten die regelmatig in de middagspits reizen. NS verwacht dat deze klanten gemiddeld zes euro per maand meer kwijt zijn voor hun reiskosten. Voor deze reizigers, die vaak in de spits reizen, zijn er andere abonnementen zoals het NS Flex Altijd Voordeel abonnement.

Naar aanleiding van uw feedback in de themasessies maakt NS het mogelijk dat reizigers via de website een advies kunnen opvragen over welk ander abonnement het beste past bij hun reisgedrag.

Communicatie

Reizigers worden minimaal één jaar vooraf geïnformeerd over deze wijziging. Ongeveer drie maanden voordat het Voordeelurenabonnement daadwerkelijk stopt, ontvangen klanten een persoonlijke mailing hoe zij eenvoudig kunnen overstappen naar NS Flex. Reeds te veel betaalde abonnementskosten krijgen klanten gerestitueerd.

Keuzedagen wordt Flexdagen

Aanleiding

NS heeft naast de Locov-themasessies ook onderzoek gedaan naar de tevredenheid van Keuzedag-reizigers door het houden van klantpanels. Hieruit blijkt dat de huidige Keuzedagen niet altijd aansluiten bij de behoefte van (incidentele) treinreizigers. In de afgelopen jaren is het aantal klanten met keuzedagen gedaald. Ongeveer veertig procent van de Keuzedagen-reizigers gebruikt drie of minder Keuzedagen per jaar. Daarmee maken zij geen optimaal gebruik van de zeven Keuzedagen die zij hebben. Klanten maken naast Keuzedagen weinig gebruik van het (verplichte bijbehorende) kortingsabonnement, circa zeventig procent reist namelijk alleen op Keuzedagen en nooit met het kortingsabonnement.

Voornemen

NS stopt in de loop van 2020 NS met het aanbieden van Keuzedagen en introduceert voor NS Flex klanten Flexdagen:

- Flexdagen zijn beschikbaar voor iedereen van 65 jaar of ouder.
- Flexdagen zijn drie vrije reisdagen, geldig in de daluren, voor 39 euro voor reizigers die 65 jaar of ouder zijn.
- Voor het aanschaffen van Flexdagen moet de klant gebruik maken van NS Flex. Het is niet noodzakelijk dat de klant een kortingsabonnement heeft (d.w.z. Flexdagen kunnen ook aangeschaft worden door klanten met NS Flex zonder abonnement).
- Flexdagen zijn op werkdagen geldig in de daluren (niet in de ochtend- of middagspits), en in het weekend en op feestdagen de hele dag.
- Klanten kunnen één keer per jaar (365 dagen) Flexdagen aanschaffen.
- Flexdagen zijn na aanschaf één jaar (dus 365 dagen) geldig. Hiermee verdwijnt de beperkte geldigheid van twee maanden, dit blijken huidige Keuzedagen-reizigers vervelend te vinden.
- Het is echter niet meer noodzakelijk dat de klant ook een NS Flex kortingsabonnement heeft. Dit voldoet aan de behoefte van de huidige groep Keuzedagen.

Daarnaast wil NS op advies van de consumentenorganisaties in de themasessie in 2020 ook een proef doen met Flexdagen voor de doelgroep tussen 18 en 65 jaar. De prijsstelling voor deze groep wordt, onder voorbehoud, 45 euro voor een set van drie Flexdagen.

Effecten

Flexdagen is voor de meeste reizigers financieel gunstiger, omdat er geen verplicht kortingsabonnement nodig is én veel huidige Keuzedagen-reizigers niet alle Keuzedagen opmaken. Alleen voor reizigers die nu die nu optimaal gebruik maken van (alle) Keuzedagen in combinatie met hun kortingsabonnement zal de overstap niet voordelig zijn.

Communicatie

Reizigers met Keuzedagen ontvangen drie maanden voordat NS stopt met het aanbieden van Keuzedagen bericht over hoe zij kunnen overstappen naar NS Flex en Flexdagen. Reeds verstrekte Keuzedagen kunnen klanten gewoon blijven gebruiken tot het einde van de looptijd.

Nota bene

NS wil de nieuwe Flexdagen-propositie in 2020 eerst testen onder klanten van 18 tot 65 jaar op basis van deze proef kan de prijsstelling nog worden aangepast. Ook onderzoekt NS eventuele extra mitigerende maatregelen voor reizigers die niet van NS Flex kunnen of willen gebruikmaken.



Dal Voordeel, Altijd Voordeel, Weekend Vrij, Dal Vrij en bij-abonnementen

Aanleiding

De abonnementen Dal Voordeel, Altijd Voordeel, Weekend Vrij en Dal Vrij abonnement bestaan momenteel in twee varianten: via Reizen op Saldo en via Reizen op Rekening met NS Flex. Beide verschillen wat betreft voorwaarden en prijzen. Hiermee is voor de reiziger een onduidelijk abonnementenaanbod ontstaan. Gezien de voordelen die NS Flex biedt voor de reiziger ten opzichte van Reizen op Saldo, wil NS abonnementen met Reizen op Rekening de standaard maken.

Voornemen

In 2020 stopt NS met het aanbieden van het Dal Voordeel, Altijd Voordeel, Weekend Vrij en Dal Vrij via Reizen op Saldo en het Altijd Voordeel maandabonnement via Reizen op Saldo. Ook stopt NS in 2020 met het aanbieden van de bijabonnementen Weekend Vrij, Dal Vrij en Altijd Vrij. In de loop van 2020 komen binnen NS Flex nieuwe mogelijkheden waarmee gezinnen voordelig kunnen reizen met de trein.

Effecten

Klanten die gebruik maken van één van deze abonnementen stappen in de loop van 2020 over op een NS Flex abonnement. Voor reizigers betekent dit dat zij acht tot twaalf euro per jaar extra abonnementskosten betalen na overstap naar NS Flex (de prijs van NS Flex Dal Voordeel is acht euro per jaar hoger, de overige NS Flex abonnementen zijn één euro per maand duurder dan het Reizen op Saldo abonnement). Reizigers krijgen voor deze hogere abonnementskosten flexibiliteit in het aanpassen van hun abonnement.

NS onderzoekt eventuele extra mitigerende maatregelen voor reizigers die niet van NS Flex kunnen of willen gebruikmaken

Communicatie

Reizigers worden minimaal drie maanden van tevoren geïnformeerd over de wijzigingen, en kunnen zelf overstappen op een NS Flex abonnement. Uiteraard maakt NS dit zo makkelijk mogelijk voor reizigers. Ook informeert NS reizigers welk abonnement het beste vergelijkbaar is met hun huidige abonnement.



Traject Vrij en Altijd Vrij

Aanleiding

Ook voor reizigers met een Traject Vrij-abonnement en Altijd Vrij-abonnement wordt NS Flex de standaard, zodat ook deze reizigers profiteren van de voordelen van NS Flex.

Voornemen

NS introduceert in 2020 NS Flex Traject Vrij. De maandprijs van NS Flex Traject Vrij is gelijk aan de maandprijs van het huidige jaarabonnement Traject Vrij. In 2020 stopt NS met het huidige maand- en jaarabonnement Traject Vrij, Altijd Vrij en verandert het huidige Grensabonnement.

Tijdens de Locov-themasessies hebben wij gesproken over de introductie van het nieuwe NS Flex Traject Vrij abonnement en de daarbij behorende prijsstelling. Op basis van het advies van de consumentenorganisaties stelt NS voor om het nieuwe NS Flex Traject Vrij abonnement te introduceren voor dezelfde prijs als het huidige jaarabonnement Traject Vrij.

De keuze voor deze lage prijs biedt direct financieel voordeel voor zowel reizigers met een Traject Vrij jaarabonnement als reizigers met een Traject Vrij maandabonnement. Reizigers met een jaarabonnement kunnen voortaan eenvoudig hun abonnement pauzeren tijdens bijv. vakanties. De prijs van het maandabonnement is nu circa 24 procent hoger dan de prijs van het jaarabonnement, met het NS Flex abonnement wordt dit voordeliger.

Daarnaast hebben de consumentenorganisaties in de themasessies hun zorgen geuit over reizigers die bijvoorbeeld door een slechte kredietwaardigheid of geen toegang tot internet geen NS Flex abonnement kunnen afsluiten. Enkele consumentenorganisaties stelden voor om maandkaarten te behouden. NS stelt daarom voor om het mogelijk te maken om op het station een trajectkaart of vrij reizen prepaidkaart aan te schaffen. Hierbij betaalt de reiziger in één keer het volledige bedrag voor één maand of één jaar vooruit (het gaat hier om reizigers met een beperkte kredietwaardigheid). Met dit product kan een reiziger onbeperkt reizen op een vast traject tussen twee NS-stations (of naar grenspunt) of het hele spoornet.

Gezien het hoge bedrag dat vooruit betaald moet worden als de reiziger een jaarkaart aanschaft, is een mogelijk alternatief om een driemaandenkaart aan te bieden in plaats van een jaarkaart. De reiziger heeft hiermee meer flexibiliteit en hoeft niet in één keer een jaarkaart te betalen. We horen graag uw advies welk alternatief uw voorkeur heeft: een vooraf gespecificeerde jaarkaart of een vooraf gespecificeerde driemaandenkaart.

De maand- of jaarkaart wordt geladen op een persoonlijke ov-chipkaart. De trajectkaart biedt geen kortingen in de daluren voor reizen buiten het traject. De prijs van een prepaid maandtrajectkaart of vrij reizen-kaart is gelijk aan respectievelijk de prijs van het huidige maandabonnement Traject Vrij of Altijd Vrij, de prijs van een prepaid jaar trajectkaart of vrij reizen kaart is gelijk aan respectievelijk de jaarprijs van het huidige jaarabonnement Traject Vrij of Altijd Vrij.

Internationale forenzen (circa 130 reizigers, waarvan ca. 65% met jaarabonnement en 35% met maandabonnement) kunnen deze trajectkaart gebruiken voor reizen naar het buitenland (deze reizigers kopen dan een trajectkaart tot aan een grenspunt). Het huidige Grensabonnement zal daarom enkele veranderingen doorgaan.



De belangrijkste punten en veranderingen voor internationale reizigers zijn:

- De reiziger koopt een prepaid trajectkaart voor één maand of één jaar / drie maanden en betaalt vooruit.
- De dalkorting op overige reizen buiten het traject vervalt. Op dit moment kunnen klanten met een Grensabonnement voor reizen buiten het traject een e-ticket kopen met 40% korting in het weekend en op werkdagen na 9.00 uur (deze korting geldt ook in de middagspits). Dit e-ticket is nu een speciale uitzondering voor een zeer kleine groep reizigers waar niet of nauwelijks gebruik van wordt gemaakt.

Effecten en communicatie

Voor klanten met een Traject Vrij of Altijd Vrij jaarabonnement verandert er weinig en deze klanten worden dan ook automatisch overgezet naar resp. het nieuwe NS Flex Traject Vrij of NS Flex Altijd Vrij. Klanten die niet willen overstappen krijgen hierbij de mogelijkheid om hun abonnement te beëindigen. De overstap biedt de reiziger naast het huidige gemak van reizen op rekening nog een aantal extra voordelen zoals het eenvoudig aanpassen van het abonnement aan het reisgedrag of eenvoudig upgraden naar de eerste klasse na inchecken.

Klanten met een Traject Vrij of Altijd Vrij maandabonnement kunnen zelf een NS Flex abonnement afsluiten. Ook met een NS Flex abonnement kan een klant één maand onbeperkt reizen op een vast traject of het hele spoornet. Klanten moeten voortaan wel zelf actief hun abonnement aan- en uitzetten voor de periode dat zij gebruik willen maken van het abonnement. Deze reizigers profiteren direct van het lagere tarief van het NS Flex abonnement ten opzichte van de prijs van het huidige maandabonnement.



Huidige voorlopige fasering

De meeste wijzigingen vinden plaats in de loop van 2020 of 2021. Hieronder staat op hoofdlijnen aangegeven wanneer de wijzigingen worden doorgevoerd. Deze fasering is nadrukkelijk nog onder voorbehoud, omdat momenteel gewerkt wordt aan de technische realisatie van nieuwe producten op NS Flex.

- Eind 2019 versturen wij een vooraankondiging naar alle klanten waarvoor er wijzigingen zijn.
- In 2019 en de eerste helft van 2020 bouwt NS in NS Flex de mogelijkheid om te bestellen voor een ander, het abonnement BTM Vrij en het Intercity-toeslagabonnement.
- Naar verwachting wordt eind 2020 Flexdagen geïntroduceerd. Klanten met een Voordeeluren- en/of Keuzedagenabonnement worden (na een vooraankondiging eind 2019) eind 2020 geïnformeerd over het stoppen van deze abonnementen. De verwachting is dat begin 2021 de reizigers zijn overgestapt naar NS Flex.
- Vanaf de tweede helft in 2020 en in 2021 gaat NS gefaseerd de overige abonnementen migreren van Reizen op Saldo naar NS Flex. Klanten worden drie maanden van te voren hierover uitgebreid en persoonlijk geïnformeerd.
- De verwachting is dat in de loop van 2021 alle klanten zijn gemigreerd naar NS Flex.

Fasering in relatie tot regionale abonnementen

Momenteel is het niet mogelijk om regionale abonnementen te combineren op één kaart met NS Flex. Dit heeft een technische oorzaak, omdat de combinatie van regionale kortingsabonnementen en de mogelijkheid bij NS Flex om op rekening te rijden er toe leidt dat bij inchecken niet altijd het goede product wordt gekozen. In de themasessies hebben wij uitgebreid met u hierover gesproken. U hebt de nadrukkelijke wens geuit om dit probleem op te lossen voordat migratie van Reizen op Saldo naar Reizen op Rekening plaatsvindt.

NS is voor het oplossen van dit probleem mede afhankelijk van andere vervoerders. De oplossing is het beschikbaar zijn van ABT-varianten van regionale kortingsproducten, waardoor deze automatisch goed werken in combinatie met NS Flex. Naar verwachting laat deze situatie nog enkele jaren op zich wachten. Dit plaatst NS voor een dilemma. Enerzijds zijn we het met u eens dat deze situatie onwenselijk is voor de reiziger en opgelost dient te worden. NS begrijpt heel goed uw zorgen hierover. Anderzijds is het voor NS wenselijk om stappen te zetten in het aanbod van abonnementen, zie hiervoor de inleiding.

NS onderzoekt daarom een tijdelijke oplossing voor de reiziger op korte termijn, in samenwerking met TLS en de andere vervoerders.

Ten slotte

Hebt u naar aanleiding van onze voornemens vragen, dan is NS uiteraard bereid die te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,


André Suurmond
Hoofd Klantinnovatie en Strategie