Besluit wijzigingen e-tickets

Datum: 17 september 2025

Kenmerk NS: CC/PA/TD-998

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies op 8 september 2025 (kenmerk Locov 2025-236508) over onze voorgenomen wijzigingen van de voorwaarden zoals vermeld in onze brief van 7 augustus 2025 (met kenmerk CC/PA/TD-995). Graag ga ik op uw advies in.

U adviseert positief over de voorgenomen aanpassingen. NS dankt u voor uw positieve advies.

Daarnaast adviseert u – met het oog op incidentele reizigers – om het mogelijk maken om e-tickets achteraf toe te voegen aan een MijnNS-account en om wijzigingen ook mogelijk te maken via NS Klantenservice. NS neemt uw advies deels over. NS is in principe voornemens om e-tickets achteraf toe te laten te voegen aan een MijnNS-account als daarvoor hetzelfde e-mailadres wordt gebruikt. Dit is nog wel afhankelijk van technische realisatie. Het zal niet mogelijk worden om wijzigingen door te voeren via NS Klantenservice, NS vindt het wenselijk dat reizigers dit zelf kunnen doorvoeren, uw advies zou extra capaciteit van NS Klantenservice vragen.

Ook wijst u op de EU-verordening. Naar aanleiding van uw advies past NS artikel 3.1 aan, namelijk: “3.1 E-tickets kunnen na betaling niet worden geannuleerd, tenzij NS hier op grond van de wet toe verplicht is. Wel kan de datum en klasse van het E-ticket worden gewijzigd zoals omschreven in dit artikel 3.”

Daarnaast vraagt u naar het terugdraaien van de wijzigingen mocht NS niet tevreden zijn over het resultaat. NS zal dan hierover met u in gesprek gaan.

Kortom, NS besluit conform adviesaanvraag en daarbij de wijziging van artikel 3.1 en het voornemen om e-tickets achteraf toe te laten voegen aan een MijnNS-account.

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,

Bertien van Baak

Directeur Commercie

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