NS

Stakeholder- en Concessiemanagement

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 25 juni 2020
Ons kenmerk CC/PA/TD-880
Onderwerp Besluit kleine aanpassingen in de voorwaarden

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Dank voor uw advies van 27 februari 2020 (kenmerk: Locov 2020- 39666) op de voorgenomen kleine aanpassingen in de algemene voorwaarden zoals opgenomen in onze adviesaanvraag van 17 januari mei 2020 (kenmerk: CC/PA/TD-867). Graag gaan wij op uw advies in, hierin hanteren wij de volgorde van uw adviezen.

In bijlage 1 vindt u de nieuwe versie van de algemene voorwaarden, waarbij uw advies is verwerkt.

Artikel 1.2, 2, 6.1 en 6.3 Reizen op Rekening en E-tickets
U adviseert positief over het opnemen van de begrippen Reizen op Rekening en E-tickets in de AVR-NS. Wel heeft nu nog enkele redactionele opmerkingen, namelijk:

Advies: De bepaling over E-tickets past gezien de inleidende zin beter als extra onderwerp onder artikel 1.2 onderdeel II dan onder artikel 1.2 onderdeel IV.
Reactie: NS neemt uw advies over.

Advies: U verwijst in artikel 1.2 onderdeel IV naar specifieke e-ticketvoorwaarden terwijl u het in de definitie van E-tickets heeft over "Productvoorwaarden E-tickets". Vermoedelijk bedoelt u bij onderdeel IV dat er ook sprake kan zijn van e-ticketvoorwaarden van andere aanbieders. Als dit zo is adviseren wij u dit dan expliciet te benoemen.
Reactie: Het klopt dat ook e-ticketvoorwaarden van andere verkopers (wederverkopers) van toepassing kunnen zijn. NS kan echter niet op voorhand de e-ticketvoorwaarden van andere verkopers van toepassing verklaren, omdat zij de inhoud daarvan niet kent. We hebben er daarom voor gekozen om op te nemen welke e-ticketvoorwaarden ten minste gelden als de reiziger een e-ticket bij een andere verkoper koopt, wil er sprake zijn van een geldig vervoerbewijs bij NS. Als gevolg van de aanpassing van artikel 1.2 is ook de definitie van e-ticket aangepast in de begrippenlijst en zijn enkele toevoegingen gedaan aan artikel 2.4.

Met inachtneming van bovenstaande adviseert NS conform adviesaanvraag.

Artikel 3 Gebruik van de OV-chipkaart
U adviseert om artikel 3 AVR-NS te verduidelijken, met name op het punt van de e-tickets.

NS neemt uw advies over en voegt e-ticket aan artikel 3.1 toe. Op dit moment is in- en uitchecken met een e-ticket niet vereist en ook niet mogelijk. Als NS zou besluiten om in-en uitchecken met een e-ticket verplicht te stellen, dan zal dat blijken uit de voorwaarden van dat Vervoerbewijs, of uit een mededeling op dat Vervoerbewijs, of uit een aankondiging van NS. In bijlage 1 is in artikel 3 uw advies verwerkt.

Artikel 5.3 Vervoer Honden
U adviseert positief ten aanzien van de voorgestelde verduidelijking. Daarnaast raadt u aan om een positieve formulering toe te voegen over de juiste plaats. Ook adviseert u om de informatie in de AVR-NS en op de website van NS gelijk te trekken.

NS neemt uw advies over en past artikel 5.3 aan om deze zo veel mogelijk gelijk te trekken aan de informatie op de website. Verder heeft NS duidelijk gemaakt in de voorwaarden dat huisdieren geen aparte zitplaats mogen innemen, om te voorkomen dat reizigers een vervoerbewijs associëren met een recht op een zitplaats voor hun huisdier. In bijlage 1 is in artikel 5.3 uw advies verwerkt.

Artikel 7.1 Informatie over procedure gevonden voorwerpen
U adviseert om de huidige mogelijkheden te handhaven zodat het mogelijk is dat bij de NS-servicebalie of telefonisch melding gedaan kan worden van een verloren voorwerp.

Er is niets veranderd aan de dienstverlening rond gevonden voorwerpen op het station. Klanten kunnen nog steeds een vindmelding aanmaken aan de Servicebalie of een gevonden goed afgeven. De tekstaanpassing is bedoeld om aan te geven dat er geen papieren folder met voorwaarden en informatie meer beschikbaar is bij de balie. Schriftelijke informatie over het gevonden goed-proces is uitsluitend op ns.nl te vinden.

Artikel 10 Klantcontactkanalen voor klachttafhandeling
In uw advies geeft u een aantal bezwaren aan tegen deze verandering. NS gaat hier graag op in.

Voor NS is deze wijziging van het klantcontactkanaal relatief klein en een logische stap om de afhandeling van klachten op een beter niveau te verwerken, passend in de ervaringen van de afgelopen jaren. Hierdoor is er in een eerder stadium geen betrokkenheid geweest met u.

U geeft aan dat de klachtafhandeling meerdere uiteenlopende doelen dient en dat voor NS een ingediende klacht een kans is om de klantrelatie te herstellen of zelfs te verbeteren. Ook stelt u dat een ingediende klacht een leermoment voor NS is en aanleiding kan zijn om werkprocessen te optimaliseren. De klantenservice van NS is er juist op gericht om de frustratie van een klant weg te halen, het erkennen van (het gevoel bij) de klacht en uiteraard om te leren van klachten. Zeker dat eerste doel is precies één van de redenen waarom NS liever in een gesprek (telefonisch, via de chat, via Twitter, etc.) een klacht van een reizigers bespreekt dan in een zeer indirect en traag kanaal als e-mail.

Daarnaast gaat u in op de achterstand die NS had met het contactformulier. Het klopt dat NS in 2019 tijdelijk achterstanden had in het afhandelen van e-mails. De snelheid is echter niet het enige element waarop klanten hun tevredenheid baseren. Ook wanneer NS (veel) sneller reageerde op e-mail, was de tevredenheid van klanten tientallen procentpunten lager dan bij andere kanalen. Naast de eerder genoemde voordelen van een (online of telefonisch) gesprek ten opzichte van e-mail, kan NS bij een gesprek vaak een klachtdirect afhandelen. Dit in tegenstelling tot e-mail, waarbij er vaak diverse mailwisselingen aan te pas komen. De tevredenheid van het kanaal e-mail ligt daarom tientallen procentpunten lager dan de andere kanalen. Onze reizigers geven aan graag in één keer geholpen te willen worden en dat is via de andere kanalen mogelijk. Voor de volledigheid merken wij op dat NS in haar automatische antwoord aangeeft dat het er naar streeft om binnen vijf dagen te reageren. Dit is een inspanningsverplichtingen en geen resultaatsverbintenis.

U geeft aan signalen te krijgen van reizigers die schriftelijk hun klacht bij NS willen indienen en verwijst daarnaast naar de kwartaalrapportage van de OV ombudsman. NS heeft regelmatig contact met de OV ombudsman en heeft ook aangegeven dat de binnengekomen klachten een verwaarloosbaar percentage betreft. Over het gehele klantenbestand van NS bezien, lijkt het verdwijnen van het online klachtenformulier geen issue. Als NS hebben wij hier ook geen merkbare hoeveelheid klachten over gekregen.

Daarnaast stelt u dat bij complexere klachten het klachtenformulier wel een toegevoegde waarde kan bieden, als dit via een ander kanaal niet is gelukt. NS realiseert zich dit ook. Daarom hebben wij een werkwijze ingericht waarbij klachten die extra aandacht verdienen worden doorgezet naar het klachtenteam van NS Klantenservice. Een medewerker van dit team neemt dan in principe binnen vijf dagen telefonisch contact op met de klant om de klacht op te lossen. Ook bij dit klachtenteam merken we dat het telefonisch oplossen van de klacht meer gewaardeerd worden dan een antwoord per e-mail of per brief (middels een postadres op de site).

Kortom, NS besluit conform adviesaanvraag. Gezien de nauwelijks merkbare hoeveelheid klachten heroverweegt NS de beslissing om het klachtenformulier offline te halen niet.

U zou graag willen zien dat NS in het jaarverslag een jaarlijkse klachtenrapportage gaat opnemen. In het jaarverslag gaat NS in algemene zin in op Klantenservice en webcare. Ook voert NS continu klantonderzoek uit om te weten waar reizigers behoefte aan hebben om op die manier onze dienstverlening te verbeteren. Ook op basis van klachten voert NS verbeteringen door. De beoordelingen van onze reizigers worden opgenomen in het jaarverslag. NS ziet geen aanvullende reden om ook uitgebreid in het jaarverslag een uitgebreide klachtenrapportage op te nemen.

Tenslotte adviseert u om de mogelijkheid tot bemiddeling door de OV Ombudsman aan de klachtenprocedure in de AVR-NS onder artikel 10.3 toe te voegen. NS neemt uw advies over. Dit is verwerkt in bijlage 1.

Artikel 13 Reisassistentie
U adviseert positief en NS besluit conform adviesaanvraag.

Leesbaarheid
U adviseert om de teksten leesbaarder te maken op sommige punten en naar directere url's door te verwijzen in enkele artikelen. NS heeft naar uw suggesties gekeken, maar juist in de betreffende artikelen is dit niet mogelijk. NS heeft ook de wens om de algemene

voorwaarden in zijn geheel leesbaarder te maken en wil dit in een volgende actualisatieslag verder meenemen.

Ten slotte
Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Yaël Levin
Resultaten Lead Los Vervoersbewijs