

Aan  
NS Reizigers  
De heer H. Peters  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

Datum  
13 mei 2015  
Ons kenmerk  
Locov 2015-98355  
Onderwerp  
Advies OV Vrij

Bijlage(n)  
-  
Uw kenmerk  
CC/PA/JvH-719

Geachte heer Peters,

In uw brief van 2 april 2015<sup>1</sup> vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over de voorgenomen introductie van het OV Vrij abonnement, de opvolger van het OV-jaarabonnement. Wij gaan graag in op uw verzoek.

### **Wijziging abonnementsvorm voor één gebruiker**

Het OV-jaarabonnement biedt frequente reizigers al sinds de jaren '70 de grootst mogelijke mate van flexibiliteit en gemak in het gehele openbaar vervoer in Nederland voor een vaste prijs. Het abonnement blijft bestaan, maar u wilt enige veranderingen doorvoeren om het abonnement te laten passen in het in 2011 ingevoerde systeem van bestellen, betalen en gebruiken.

Vanuit de systeemfilosofie van de vervoerder zijn dit begrijpelijke en voorspelbare aanpassingen. Toch willen wij graag memoreren dat het geen veranderingen zijn waarom de gebruikers hebben gevraagd. De invoering van de in- en uitcheckverplichting, eerst door andere vervoerders en nu door NS, betekent een extra handeling bij het uitstappen en bij iedere overstap tussen treinen van verschillende vervoerders. Dit is erosie van de meerwaarde van het OV-jaarabonnement: het gemakkelijk en zorgeloos reizen in het OV. Dat vinden wij jammer. De reizigers krijgen voor deze extra moeite niets terug – sterker nog, zij raken hun recht op GTBV kwijt als zij niet in- en uitchecken.

De verplichting om de eerste termijn met iDeal te betalen werpt een drempel op voor mensen die niet hebben gekozen voor elektronisch bankieren, voor mensen met een buitenlandse bankrekening en voor reizigers met een adres buiten Nederland. Deze drempel is niet in het belang van de in een abonnement

---

<sup>1</sup> CC/PA/JvH-719 Adviesaanvraag OV Vrij

geïnteresseerde klant en daarmee ook niet in het belang van NS. Wij adviseren u het aanschaffen van een abonnement ook voor deze categorieën reizigers mogelijk te maken (c.q. te laten blijven), en daarover informatie te geven op de website. Dit advies geldt overigens ook voor de andere abonnementen.

Wij stemmen in met het vervallen van de korting van 3% voor klanten die hun abonnement voor 12 maanden vooruit betalen. Wij stellen hierbij wel de voorwaarde dat u deze klanten bij de overstap naar OV Vrij expliciet de gelegenheid biedt om over te schakelen naar maandelijkse betaaltermijnen.

Onder het kopje 'Aandachtspunten' stelt u dat OV Vrij wordt aangeschaft voor een periode van minimaal een jaar en daarna per maand opzegbaar is. Volgens de huidige Productvoorwaarden (artikel 3) kan het OV Jaarabonnement vanaf drie maanden na de ingangsdatum worden beëindigd, eveneens per maand. U beperkt dus de mogelijkheden om het abonnement binnen het eerste jaar na aanschaf te beëindigen. Wij zijn het met deze beperking niet eens. Er kunnen zich immers in een periode van twaalf maanden omstandigheden met grote invloed op het reispatroon voordoen die de klant redelijkerwijs niet kon voorzien. De kosten van een OV Vrij-abonnement zijn hoog. Wij adviseren negatief over deze inperking van de Productvoorwaarden. Wij vinden dat klanten met een goede reden hun abonnement ook eerder dan een jaar na aanschaf moeten kunnen beëindigen.

### **Wijziging bij-abonnementen**

De veranderingen bij de bij-abonnementen zijn ingrijpender, doordat enerzijds het oplopen van de korting bij meerdere bij-abonnementen wordt afgeschaft en anderzijds voortaan verschillende soorten bij-abonnementen kunnen worden gekozen. Ook dit sluit aan bij de in 2011 ingevoerde portfolio.

De verruiming van de keuzemogelijkheden van bij-abonnementen vinden wij positief. Naast Altijd Vrij (met of zonder bus/tram/metro) kan straks ook worden gekozen voor Dal Vrij (met of zonder BTM), Weekend Vrij en voor kinderen van 4 t/m 11 jaar voor Kids Vrij. Dit betekent dat de klant een vrij-reizencombinatie kan kiezen die nauwer aansluit bij de reisbehoeften van de verschillende personen die tot het huishouden behoren.

Het huidige bij-abonnement bij het OV-Jaarabonnement kende reeds de beperking dat daarmee op maandag t/m vrijdag alleen na 9 uur mocht worden gereisd. OV Vrij als bij-abonnement heeft die beperking niet, maar dit wordt dan wel tweemaal zo duur: 2177,40 i.p.v. 993,50 (huidige prijs voor jaarbetalers). Dit is een zeer grote prijssprong. Wij adviseren u de huidige abonneenthouders met bij-abonnementen hier bij hun contractverlenging onverbloemd op moet wijzen. De naam van dit nieuwe, veel duurdere bij-abonnement lijkt immers op de naam van het bij-abonnement dat men al heeft. Een zo groot prijsverschil zal dus niet door klanten worden verwacht.

In de adviesaanvraag schrijft u dat de klant die niet in de ochtendspits wil reizen een Dal Vrij + bus/tram/metro Vrij bij-abonnement kan kopen en daarmee iets goedkoper uit is dan nu. Het Dal Vrij-abonnement sluit echter ook het reizen met de trein op maandag t/m vrijdag tussen 16.00 en 18.30 uur uit. Ook hier adviseren wij u de klanten duidelijk te informeren.

Het afschaffen van het oplopen van de korting voor meerdere bij-abonnementen betekent een forse kostenstijging voor huishoudens met twee of meer bij-abonnementen. Het aantal klanten in deze categorie is gering en het is goed dat NS hen helpt bij de oriëntatie op alternatieven, al zullen die voor sommigen mogelijk buiten het OV liggen. NS en andere vervoerders zouden toch nog eens moeten overwegen of zij huishoudens die bestaan uit drie of meer personen

ouder dan 11 jaar geen aantrekkelijker alternatief voor een gezinsauto kunnen bieden. De oplopende korting voor bij-abonnementen was hiervoor bedoeld. Hierbij kan worden gedacht aan de optie van Weekend Vrij inclusief bus, tram en metro als bij-abonnement. De regionale consumentenorganisaties in de Rocov's hebben deze vraag ook gesteld in hun advies aan het Tarievenbureau OV van de decentrale overheden.

### **Tenslotte**

Uit de adviesaanvraag blijkt dat er in de loop van 2015 mogelijk nog een tussentijdse prijswijziging van OV Vrij volgt voor het bus/tram/metro-deel. Indien dit inderdaad het geval is, verwachten de consumentenorganisaties hierover tijdig een adviesaanvraag.

Aangezien OV Vrij een landsbrede tariefpropositie is voor alle OV-modaliteiten, heeft het onze voorkeur dat de advisering via het NOVB loopt in plaats van afzonderlijk via Locov en gezamenlijke Rocov's. In het NOVB Consumentenoverleg zijn zowel de landelijke als de regionale consumentenorganisaties vertegenwoordigd. De Rocov's hebben dezelfde voorkeur geuit in hun advies aan het Tarievenbureau OV van de decentrale overheden.

Wij zijn natuurlijk van harte bereid ons advies nader toe te lichten.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,  
namens deze,

Arriën Kruyt