NS Reizigers

Directie

Hoofdgebouw iv
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utreclit
Nederland
www.ns.ni

Aan de vertegenwoordigers van
consumentenorganisaties in het LOCOV

Datum 20 september 2011
Onskenmerk CC/PA/WS-599
Onderwerp Reactie NS op Reizigershandvest

Geachte dames en heren.

Maandag 29 augustus ontvingen wij uw advies op het Reizigershandvest. Wij danken u voor uw uitvoerige reactie. In deze brief zal ik u per advies terugkoppeling geven hoe wij hiermee zijn omgegaan. Ik hanteer hierbij de kopjes zoals u deze hanteert in uw brief (Locov 2011-120469). Onze reactie:

Taalgebruik
Wij hebben uw suggestie - om in samenwerking met een gespecialiseerd bureau de teksten goed door te nemen zodat deze nog beter aansluiten bij de reiziger - ter harte genomen. Het Reizigershandvest is herschreven met de bedoeling om deze klantvriendelijker en duidelijker te maken. Daarbij is het perspectief van de tekst zo veel mogelijk bij de reiziger gelegd. Wij hopen dat u dit voldoende terugziet in het uiteindelijke Reizigershandvest.

Voor wie?
Het Reizigershandvest geldt voor alle klanten die gebruik maken van NS-treindiensten (m.u.v. besloten vervoer) in Nederland en die uitgevoerd worden door NS Reizigers, waarbij het Reizigershandvest van toepassing is zolang deze in lijn is met de voorschriften zoals vastgelegd in de vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet. Dit geldt ook voor de regionale treindiensten die NS Reizigers verzorgt in Nederland.

Aangezien het kan voorkomen dat een regionale concessieverlener (in de toekomst) kiest voor concessie-eisen die niet in lijn zijn met de vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet is in het Reizigershandvest een voorbehoud opgenomen. Mochten concessie-eisen voor de regionale treindiensten niet in lijn zijn met de vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet dan kan NS Reizigers het Reizigershandvest of delen daarvan voor wat betreft de desbetreffende regionale treindienst buiten werking verklaren.

De niet digitale reiziger
In het Reizigershandvest hebben wij enkele toevoegingen opgenomen waarin verwezen wordt naar mogelijkheden voor informatie op papier.

m.ni
De verwijzingen naar de website zijn gecorrigeerd en aangepast. NS is de toegankelijkheid van de website steeds verder aan het verbeteren.

Thuis komen
Wij hebben de tekst in het Reizigershandvest aangepast in lijn met de tekst zoals deze in het Reizigershandvest 2005 stond. Tevens hebben we deze tekst verplaatst naar het gedeelte achter onder het kopje 'wat zijn uw rechten' zoals u voorstelt.

Meenemen van de fiets
Wij hebben uw suggestie overgenomen.

Adviezen, opmerkingen en vraagpunten per pagina
Wij hebben uw suggestie voor het verbeteren of verduidelijken van tekst en beeld grotendeels overgenomen. Hieronder licht ik toe wanneer en waarom wij afwijken van uw advies.

Pagina 7
Alle suggesties zijn aangepast met uitzondering van uw suggestie over 'een transparant en ruimtelijk interieur'. Dit zijn twee kenmerken die onderscheidend zijn voor de Sprinter en ook zo door onze reizigers wordt herkend.

Pagina 12: Staking
De huidige afspraak komt voort uit een grote staking die NS in het verleden getroffen heeft. Het dossier met de destijds gehanteerde overwegingen en het overleg dat indertijd met consumentenvertegenwoordigers is gevoerd kan desgewenst erbij worden gepakt. Een gedachte achter de beperking van "georganiseerde" stakingen is dat wilde stakingen soms moeilijk door een werkgever te voorkomen zijn terwijl georganiseerde stakingen veelal het gevolg zijn van een hardnekkig conflict waarin de bedrijfsleiding weliswaar niet altijd schuld zal hebben maar in ieder geval wel invloed. Overigens komt de regeling overeen met het desbetreffende artikel in de AVR-NS. Met het begrip "naar rato" wordt bedoeld dat niet het gehele jaarabonnement wordt vergoed maar dat deel van het jaarabonnement dat betrekking heeft op het door de staking gemiste NS vervoer.

Vertraging
Bij vertragingen en verstoringen heeft de reiziger het recht om een alternatieve route te nemen. Dit volgt uit artikel 16 van verordening 1371/2007. Omreizen op het NS traject is zonder meer mogelijk. Echter naar het oordeel van NS volgt uit dit artikel 16 niet dat een vervoerder dient zorg te dragen dat de omreis ook bij een andere vervoerder mogelijk is en dat die vervoerder het op zichzelf onjuiste vervoerbewijs accepteert.

Pagina 14
Of er sprake is van overmacht hangt volledig af van de omstandigheden van het geval. Een bepaalde omstandigheid leidt nooit zonder meer tot de conclusie dat er sprake is van overmacht net zomin als een bepaalde omstandigheid ook nooit in geen enkel geval een beroep op overmacht kan rechtvaardigen. Een en ander hangt steeds af van de ernst van de situatie, de mate van voorzienbaarheid, de redelijkerwijs te verlangen voorzorg- en noodmaatregelen en de rol van derden. Natuurlijk is het mogelijk een aantal illustratieve voorbeelden op te nemen maar NS heeft er voor gekozen dit in dit geval niet te doen.

Onder 1
NS Reizigers wil bij langdurige vertraging actiever gaan communiceren over de compensatieregeling.

partners in sport
NS11001/07-05

Afsluitend
Met behulp van uw adviezen hebben wij het Reizigershandvest nog verder kunnen verbeteren. Op korte termijn zal het Reizigershandvest gepubliceerd worden op ns.nl.

Ik vertrouw erop dat ik u met deze brief voldoende heb geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Ingrid Thijssen
Directievoorzitter

Directievoorzitter

ÜSU il-JJ.<I.H.I.IH