



NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

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

Aan de vertegenwoordigers van de  
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 9 september 2019

Ons kenmerk CC/PA/TD-856

Onderwerp Adviesaanvraag aanpassing voorwaarde Geld  
Terug Bij Vertraging

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Middels deze brief vraag ik u advies over een wijziging van de voorwaarden van de regeling Geld Terug Bij Vertraging.

#### *Aanleiding*

Op dit moment is bij NS altijd bekend wat de reiziger heeft betaald voor zijn treinkaartje. In het geval van vertraging krijgt een reiziger restitutie, waarvan het bedrag wordt gebaseerd op de ritprijs of op een deel van de abonnementsprijs die bij NS bekend is.

NS maakt het mogelijk dat bedrijven buiten het OV zelf treinritten en eigen ov-abonnementen gaan verkopen op de consumentenmarkt. Het wordt voor de nieuwe toetreders mogelijk om dit tegen gelijke voorwaarden te doen. Deze partijen mogen zelf de prijs bepalen waarvoor zij vervoersbewijzen verkopen. NS kent deze prijzen niet.

Andere bedrijven kunnen losse kaartjes verkopen, maar kunnen ook bundels aanbieden met andere diensten als deelauto's, deelfietsen of andere vormen van vervoer. In dat geval betaalt een reiziger mogelijk een totaalprijs voor een bundel, waarbij de prijs van een individuele treinrit niet vast te stellen is.

Omdat straks bij NS niet altijd meer bekend is welke prijs een reiziger betaalt voor een treinrit en omdat in een bundel de prijs van een losse treinrit niet vastgesteld kan worden, is een wijziging van de voorwaarden van de regeling Geld Terug Bij Vertraging noodzakelijk. NS wil immers deze regeling in stand houden, ook voor reizigers die op een andere manier dan bij NS voor hun treinreis betaald hebben.

#### *Voorstel*

NS stelt voor om bij het restitutiebedrag van de regeling Geld Terug Bij Vertraging in gevallen waarbij NS de prijs van het treinkaartje niet kent, te baseren op de ritprijs vol tarief eerste of tweede klasse op het betreffende traject waarmee de reis is geregistreerd. Hiermee blijft de regeling Geld Terug Bij Vertraging ook voor deze reizigers in stand.



Ons kenmerk CC/PA/TD-856

Pagina 2/2

Overigens verwacht NS dat bijna alle reizigers die hun treinticket anders dan bij NS hebben aangeschaft, financieel voordeel van deze aanpassing hebben omdat zij relatief een hogere restitutie krijgen als zij minder dan het vol tarief hebben betaald. NS heeft deze hogere kostenpost ingecalculerd. Daarnaast monitort NS het gebruik van de Geld Terug Bij Vertraging-regeling op mogelijk misbruik en zullen maatregelen genomen worden indien NS dit nodig acht.

*Concrete tekstwijziging*

Het huidige artikel 2 van de Voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging voor reizen bij NS luidt:

2. In geval van een vertraging vanaf 30 minuten of meer heeft u desgevraagd recht op restitutie van een gedeelte van de door u betaalde ritprijs of een evenredig deel van de prijs van uw abonnement. Per kaartsoort en abonnement wordt de restitutie berekend op de wijze zoals weergegeven in de vergoedingentabel op [www.ns.nl](http://www.ns.nl), waarbij geldt dat de duur van de vertraging (30 minuten t/m 59 minuten of 60 minuten of meer) mede bepalend is voor het restitutiebedrag.

NS stelt voor om artikel 2 te wijzigen in:

2. In geval van een vertraging vanaf 30 minuten of meer heeft u desgevraagd recht op restitutie van een gedeelte van de door NS gehanteerde ritprijs of prijs van het NS-abonnement. Per kaartsoort en abonnement wordt de restitutie berekend op de wijze zoals weergegeven in de vergoedingentabel op [www.ns.nl](http://www.ns.nl), waarbij geldt dat de duur van de vertraging (30 minuten t/m 59 minuten of 60 minuten of meer) mede bepalend is voor het restitutiebedrag

*Ten slotte*

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zie uw reactie graag tegemoet. Uiteraard ben ik bereid om, daar waar gewenst, vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

Yaël Levin  
Hoofd Portfolio Management Innovatie