LANDELIJK OVERLEG CONSUMENTENBELANGEN OPENBAAR VERVOER

NS
Bertien van Baak
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs
Datum brief: 8 september 2025
Kenmerk brief: Locov 2025-236508
Bijlage(n) bij brief: -

Onderwerp: Advies wijziging online e-tickets

Geachte mevrouw Van Baak,

In uw brief van 7 augustus 2025 (met kenmerk CC/PA/TD-995 Adviesaanvraag online e-tickets wijzigen) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over het wijzigen van de voorwaarden e-tickets. Graag gaan wij in op uw verzoek.

Het aanschaffen van een e-ticket gaat relatief eenvoudig. Dat is fijn, maar daardoor maakt een reiziger ook eenvoudig een onbedoelde fout. Zoals bijvoorbeeld het invoeren van een foutieve reisdatum. Wij zijn daarom verheugd dat u het wijzigen van een e-ticket mogelijk maakt. Daarmee vervalt een ergernis van reizigers.

Wij leiden uit de signalen van reizigers die ons bereiken af, dat een e-ticket veelal wordt gebruikt door incidentele reizigers. Dat is een groep reizigers die kan zorgen voor groei van het gebruik van de trein. Incidentele reizigers hebben vaak nog geen MijnNS-account. In uw verkoopproces is het gelukkig niet noodzakelijk een account te hebben. Dat zou drempelverhogend zijn.

Wij adviseren positief over uw aanpassing. Wij adviseren u gezien bovenstaande wel om:

1. het mogelijk te maken om e-tickets achteraf toe te voegen aan een MijnNS-account, mocht dit nog niet het geval zijn;
2. om wijzigen ook mogelijk te maken via de klantenservice.

Als u ons advies onder 2 niet overneemt adviseren wij in het verkoopproces zeer nadrukkelijk te wijzen op de mogelijkheden die OVpay biedt.

Tevens wijzen wij u erop dat een e-ticket op basis van de EU-verordening wel geannuleerd kan worden. Wij verzoeken u dat op te nemen in de voorwaarden, zoals u ook naar de GTBV-regeling verwijst.

U schrijft dat u de wijzigingen terugdraait als u niet tevreden bent over het resultaat. Hoewel u dat juridisch mag, vragen wij u ons eerst te consulteren en de evaluatie te bespreken voordat u dit doet. U doet dat immers ook nu er sprake is van een welkome verbetering voor reizigers.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV

In het LOCOV hebben zitting: het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, de Nederlandse Spoorwegen, Spoorbeheerder ProRail, de ANWB, Ieder(in), de Fietsersbond, de Landelijke Studentenvakbond, ANBO-PCOB (namens de Seniorencoalitie), Natuur & Milieu en Reizigersvereniging Rover.

Postadres Locov secretariaat:	Postbus 20901,2500 EX DEN HAAG
Bezoekadres Locov secretariaat:	Rijnstraat 8, 2515 XP DEN HAAG
Telefoon:	070 - 4568999