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 7 augustus 2025
Ons kenmerk CC/PA/TD-995
Onderwerp Adviesaanvraag online e-tickets wijzigen

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hierbij vraag ik u advies over het aanpassen van de voorwaarden van e-tickets.

Op dit moment is het niet mogelijk om een aangeschafte e-ticket te wijzen. Volgens de huidige voorwaarden kan een reiziger een aangeschaft e-ticket niet aanpassen of terugbetaald krijgen. Als een reiziger zich na aanschaf van een e-ticket bedenkt en een gekozen reisdatum of klasse wil wijzigen, dan zal dat via een nieuw e-ticket gaan.

NS is voornemens om dit aan te passen en reizigers de mogelijkheid te geven om de reisdatum en gekozen klasse aan te passen na aanschaf van een e-ticket. Hiermee krijgt de reiziger meer flexibiliteit. Dit kan online en voor een bedrag van €1,- per order.

De volgende voorwaarden zullen wijzigen:

- E-tickets kunnen na betaling niet worden geannuleerd. Wel kan de datum en/of de klasse van het E-ticket eenmalig worden gewijzigd.
- Wijziging van de klasse en/of datum van het E-ticket is alleen mogelijk:
    - Bij E-tickets voor treinreizen en dus niet voor E-tickets die (ook) geldig zijn in bus, tram of metro;
    - Online via een MijnNS-account;
    - Tot en met één kalenderdag voorafgaand aan de reisdatum vermeld op het E-ticket;
    - Voor alle E-tickets in een order. Heeft de klant meerdere E-tickets gekocht of een Groepsticket dan kan de klant de klasse en/of datum alleen voor alle E-tickets in die order wijzigingen;
- NS rekent wijzigingskosten per order, tenzij de klant de klasse van het E-ticket wijzigt van 2de klas naar 1ste klas. In dit geval is de klant geen wijzigingskosten verschuldigd (NB: uiteraard wel het prijsverschil tussen de tweede en eerste klasse). De actuele wijzigingskosten zijn na livegang te vinden op https://www.ns.nl/klantenservice/betalen/tarieven-consumenten.html
- Voor actiematige E-tickets (o.a. Dagretour Daluren, Enkele Reis Daluren en Meereisretour Daluren) en NS PrijsTijd Deal geldt dat de datum en klasse van deze E-tickets alleen kan worden gewijzigd als het E-ticket wordt aangepast naar een voltarief E-ticket Enkele Reis of Dagretour. De initiële korting vervalt in dat geval.

Het verschil in tarief zal dan moeten worden bijbetaald. Ook moeten de wijzigingskosten worden betaald.

Mocht na enkele maanden blijken dat bovenstaande wijzigingen niet tot tevredenheid (van NS en/of de reiziger) leiden, dan zal NS de wijzigingen terugdraaien.

U vindt de voorgenomen toevoeging van artikel 3 van de voorwaarden van e-tickets in de bijlage.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zie uw advies graag tegemoet. Uiteraard zijn wij bereid om indien gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

Bertien van Baak
Directeur Commercie