



NS Reizigers

Marketing

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 21 augustus 2019

Ons kenmerk CC/PA/TD-853

Onderwerp Adviesaanvraag wijzigingen NS-abonnementen

Telefoon 06 - 23 06 89 43

Telefax

E-mail Thijs.Douma@ns.nl

Geachte consumentenorganisaties in het Locov,

Hierbij vraagt NS uw advies over het voornemen om het aanbod van abonnementen aan te passen. Deze adviesaanvraag gaat eerst in op de aanleiding en de wijzigingen op hoofdlijnen. Daarna gaan wij in op het doorlopen proces. Vervolgens gaan wij per abonnement in op de wijzigingen.

Aanleiding

NS heeft een tweetal aanleidingen om het aanbod van abonnementen te herzien.

Allereerst is het aanbod van abonnementen van NS in de afgelopen jaren flink uitgebreid. Niet alleen zijn er inmiddels diverse verschillende abonnementen en vervoersbewijzen, maar ook meerdere betaalwijzen.

In 2011 introduceerde NS nieuwe abonnementen geïntroduceerd en is het gestopt met de verkoop van het Voordeelurenabonnement. In 2014 is het papieren kaartje vervangen door de OV-chipkaart. Een volgende belangrijke mijlpaal was de introductie van NS Flex in 2018. Hiermee zette NS de volgende stap om het reizen met de trein zo eenvoudig mogelijk te maken. Reizigers hoeven met NS Flex niet meer langs de kaartautomaat om saldo te laden en kunnen op elk moment hun abonnement aanpassen (afgestemd op hun reisgedrag) en eenvoudig upgraden naar bijvoorbeeld de eerste klasse. Momenteel gebruiken veel reizigers NS Flex en NS ontwikkelt NS Flex continu door.

De klassieke Reizen op Saldo-abonnementen hebben een hybride vorm: reizigers betalen een vast bedrag per maand (middels een automatische afschrijving) en moeten daarnaast saldo laden om te reizen. Gezien de ontwikkeling van reizen op rekening, is het niet meer logisch om deze vorm naast NS Flex te laten bestaan.

Door het steeds breder wordend aanbod van producten, met verschillende voorwaarden, wordt het voor de reizigers steeds complexer om het juiste product te kiezen. Het huidige NS-



abbonementenaanbod is te onoverzichtelijk, zo blijkt ook uit feedback van reizigers en consumentenorganisaties.

Ten tweede stijgt het aantal reizigers fors. Het wordt steeds drukker tijdens de spitsuren en ook voor komende jaren wordt een sterke groei in het aantal reizigers verwacht. Om deze groei te kunnen accommoderen, wil NS de reizigers zoveel mogelijk spreiden. Dit betekent dat NS sociaal-recreatieve reizigers die niet direct tijdens de spits hoeven te reizen, zoveel mogelijk wil stimuleren om tijdens de daluren te reizen, waardoor in de spits zoveel mogelijk ruimte wordt geboden aan reizigers die moeten reizen tijdens de spits. De huidige NS-abonnementen kennen al een spits/dalsturing, maar er is momenteel nog steeds een groep reizigers die met flinke kortingen in de middagspits reist, namelijk reizigers die nog gebruik maken van een Voordeelurenabonnement of reizen met een Keuzedag. De wijziging van het abbonementenaanbod en de maatschappelijke discussie om de groei van mobiliteit te accommoderen is een logische aanleiding om deze kortingsregelingen nu te herzien.

Voornemen op hoofdlijnen

NS wil Nederland bereikbaar houden voor iedereen en wil een duidelijk aanbod aan haar reizigers. Bovenstaande ontwikkelingen zorgen ervoor dat NS het abbonementenaanbod op de volgende manier wil aanpassen:

1. Reizen op rekening wordt de nieuwe standaard voor abonnementen

- Reizen op rekening ontzorgt reizigers: geen saldo laden, niet langs de kaartautomaat en veel flexibiliteit.
- Met NS Flex kunnen reizigers op elk moment hun abonnement aanpassen of stopzetten.

2. Vereenvoudiging van het aanbod

- Vereenvoudiging maakt het aanbod voor reizigers overzichtelijker. Het aantal varianten van abonnementen wordt teruggebracht en de voorwaarden worden zoveel mogelijk gelijk getrokken.
- Hiermee wil NS tegemoet komen aan de huidige klachten over het onoverzichtelijke aanbod en de verschillende voorwaarden.

3. Voorbereid zijn op de toekomst

- De vereenvoudiging is ook noodzakelijk om voorbereid te zijn op nieuwe ontwikkelingen en innovaties, zoals nieuwe vormen van betalen (zie bijvoorbeeld de visie OV-betalen) of nieuwe aantrekkelijke producten en abonnementen voor de reizigers.
- Hiervoor is het nodig om voorwaarden gelijk te trekken en onnodige dubbele ICT-systemen uit te zetten. Op die manier kan NS flexibeler en sneller inspelen op nieuwe ontwikkelingen.

4. Capaciteit vergroten in middagspits

- Om het groeiende aantal reizigers te kunnen vervoeren en voldoende capaciteit in het OV-systeem te bieden, wil NS haar beleid gelijk trekken zodat er op werkdagen niet meer met hoge kortingen in de middagspits gereisd kan worden. NS vindt het geven van deze korting aan de groep reizigers met een Voordeelurenabonnement of Keuzedag niet meer te rechtvaardigen voor de grootste groep reizigers in de middagspits die geen dergelijke korting krijgt.