



15/18

LOC OV
Verkeer en Waterstaat**20 JUNI 2011****NS Reizigers**

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht, The Netherlands

Locov - 16 jun 2011 / 93892

DirectieAan de vertegenwoordigers van
Consumentenorganisaties in het LocovHoofdgebouw IV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl**Datum** 16 juni 2011**Ons kenmerk** CC/PA/LO-583**Onderwerp** Besluit Nieuw portfolio consumenten 2011**Telefoon** 030 - 235 68 62**Telefax** 030 - 235 61 93**E-mail** laurens.ohlenroth@ns.nl

Geachte dames en heren,

Op 20 mei jl. ontvingen wij uw advies met kenmerk Locov 2011-210 over de voorgenomen introductie van een nieuw portfolio voor de consumentenmarkt in 2011. Wij zijn blij dat u alles wegende een positieve indruk heeft van het nieuwe portfolio.

Uiteraard streeft NS evenals de consumentenorganisaties naar vergroting van het OV-aandeel in de totale mobiliteit. Het aanbieden van de nieuwe set aan abonnementen speelt vooral in op de wens om meer groei te realiseren in de daluren. Daarnaast, en dat ligt buiten het domein van deze nieuwe abonnementen, neemt NS andere maatregelen om het reizen per trein, ook in de spits, aantrekkelijker te maken.

Indien door het nieuwe portfolio het aanbod in termen van aangeboden plaatscapaciteit per trein niet meer passend is bij de vraag, zal NS haar materieelinzet hierop aanpassen. NS stemt haar aanbod altijd af op de (verwachte) vraag. Dit gebeurt zowel bij aanvang van een nieuwe dienstregeling op basis van de verwachte vraag als tijdens het dienstregelingsjaar (bijv. bij evenementen of als de vraag afhankelijk is van de periode in het jaar). Ook als uit waarnemingen blijkt dat de vraag zich anders ontwikkelt dan voorzien, wordt het aanbod aangepast.

In de volgende paragraaf vindt u een opsomming van de besluiten naar aanleiding van uw advies en in de vervolg paragrafen een toelichting op deze besluiten. Wij volgen hierbij niet één op één de indeling van uw advies, maar hebben ervoor gekozen om de belangrijkste onderwerpen groepsgewijs te behandelen.

1. Besluit

a. Nieuwe abonnementen en spitsuren:

- Introductie van de nieuwe abonnementen Dal Voordeel, Altijd Voordeel, Weekend Vrij, Dal Vrij, Altijd Vrij en Kids Vrij per 1 augustus 2011 conform adviesaanvraag van 8 april 2011.
- In 2011 ontvangen klanten bij de aanschaf van Dal Voordeel een introductie korting van € 5 en bij aanschaf van Altijd Voordeel een introductie korting van € 60 op het jaarbedrag.
- Bij alle nieuwe abonnementen gelden de volgende tijdstippen voor de spitsuren op werkdagen: van 6.30 tot 9.00 uur en van 16.00 tot 18.30 uur.
- De spitsuren gelden het hele jaar door op werkdagen, waarbij er geen afwijkende tijdstippen gehanteerd worden in de zomer- en kerstvakantie (uitgezonderd feestdagen).
- Na één jaar zullen wij het nieuwe portfolio evalueren om de voordelen en nadelen van het nieuwe portfolio voor reizigers en NS inzichtelijk te maken.

b. Voorwaarden nieuw portfolio

- Voor alle nieuwe abonnementen geldt dat de klant verplicht moet in- en uitchecken.
- Bij het vaststellen van het kortingsrecht is het incheckmoment bepalend, hierbij geldt zowel bij start als einde van de spitsuren een marge van 5 minuten in het voordeel van de klant.
- Bij een vergeten abonnement of vergeten check-in wordt door de conducteur een Uitstel van Betaling (UvB) uitgeschreven. In bepaalde bijzondere situaties, zoals bij abonnementen met een afgekocht reisrecht voor de hele dag, kan hier achteraf door onze klantenservice coulant mee om worden gegaan.
- Maandelijkse en/of jaarlijkse betaling van de abonnementen gebeurt via iDeal of automatische incasso.

c. Communicatie en verkoop

- In de communicatie naar onze reizigers zullen wij zorgen voor een heldere weergave van de nieuwe abonnementen, hierbij zullen wij zowel maand- als jaarprijzen noemen en ook de verschillende tijdsblokken grafisch weergeven.
- De adviesmodule voor het nieuwe portfolio zal voor introductie van het nieuwe portfolio online beschikbaar zijn voor onze klanten via ns.nl.
- De nieuwe abonnementen zijn verkrijgbaar via ns.nl, telefonische klantenservice en verkoopbalie op het NS station.
- De maandabonnementen zijn daarnaast vanaf 1 augustus ook verkrijgbaar via de kaartautomaat.

d. Huidige klanten en abonnementen

- De verkoop van het Voordeelurenabonnement (VDU abonnement) stopt per 1 augustus 2011.
- Voor klanten die voor 1 augustus 2011 in het bezit zijn van een NS jaarabonnement blijft het mogelijk om ook na 1 augustus 2011 (tot uiterlijk eind 2011) een nieuw NS jaarabonnement aan te schaffen tot er meer duidelijkheid is over de geldigheid van Altijd Vrij bij overige spoorvervoerders.
- Klanten met een VDU abonnement kunnen blijven reizen onder de huidige kortingsvoorwaarden van het VDU abonnement.
- De prijs van het VDU abonnement wordt per 1 januari 2012 verhoogd van € 55 naar € 60 per jaar.

- Bij wijziging of beëindiging van de kortingsvoorwaarden van het VDU abonnement zullen wij een opzegtermijn van 1 jaar in acht nemen.
- Klanten met een VDU abonnement en NS jaarabonnement zullen wij voor de introductie van het nieuwe portfolio schriftelijk informeren over de mogelijkheden van hun huidige abonnement en het nieuwe portfolio.

e. Geldigheid overige spoorvervoerders regionaal en internationaal

- Ten aanzien van de geldigheid van de nieuwe abonnementen bij overige spoorvervoerders lopen op dit moment nog constructieve gesprekken, wij hopen binnen afzienbare tijd duidelijkheid te kunnen geven aan onze klanten.
- Het is de intentie van NS dat de nieuwe abonnementen klanten ook de mogelijkheid bieden om met korting op het Nederlandse traject van sommige internationale treinen te reizen. Over de exacte invulling willen we graag met u van gedachte wisselen.
- Voor klanten blijft het mogelijk om bij een nieuw abonnement een RailPlus-abonnement aan te schaffen.

2. Toelichting op besluiten

a. Nieuwe abonnementen en spitstijden

Nieuwe abonnementen

Wij zijn blij dat u positief staat tegenover de introductie van de nieuwe abonnementen. De aanpassing van de spitstijden is daarbij een onlosmakelijk onderdeel van de nieuwe abonnementsvormen. U bent aangaande de aanpassing van de spitstijden niet tot een eensluidend advies gekomen. Daarbij geeft u aan dat een deel van de consumentenorganisaties positief adviseert over de aanpassing van de spitstijden en een deel van de consumentenorganisaties een tweetal alternatieve adviezen heeft, nl.

1. Afzien van het afschaffen van de korting in de avondspits bij de directe opvolger van VDU of
2. Herzien van de prijzen van Altijd Voordeel en/of Dal Voordeel.

Het afzien van het afschaffen van de korting in de avondspits bij de directe opvolger van het VDU abonnement, nl. Dal Voordeel, is geen optie. Handhaven van de korting in de avondspits bij Dal Voordeel betekent dat wij geen mogelijkheid zien om de meeste andere abonnementen te introduceren (Altijd Voordeel, Weekend Vrij en Dal Vrij). Het handhaven van de korting in de avondspits betekent dat wij deze aanpassing logischerwijs ook zouden moeten doorvoeren bij deze 3 nieuwe abonnementen en deze zouden daarmee niet zo aantrekkelijk geprijsd kunnen worden aangeboden aan onze klanten.

De tarieven voor Dal Voordeel en Altijd Voordeel zijn naar onze mening scherp en vastgesteld op basis van een groot klantonderzoek. Het tarief voor Dal Voordeel is structureel lager dan het tarief van het huidige Voordeelurenabonnement, waardoor het voor veel van onze reizigers een voordeliger alternatief is dan het huidige Voordeelurenabonnement. Ook Altijd Voordeel, is naar onze mening goed geprijsd. Altijd Voordeel, waarbij de klant 20% korting krijgt in zowel de ochtend- als avondspits, is in vergelijking met het huidige trajectabonnement voor veel klanten een voordelig alternatief. Dit wordt onder andere ook bevestigd door de resultaten van het klantonderzoek.

Echter, ook gezien de andere punten die u noemt in uw advies met betrekking tot het 'dubbel-opstaptarief' bij reizen met meerdere spoorvervoerders en de geldigheid van het assortiment bij overige spoorvervoerders, willen wij u en onze klanten graag tegemoet komen. In het belang van een goede introductie van de nieuwe abonnementen bieden wij onze reizigers tot eind 2011 een extra introductiekorting van € 5 op een jaarabonnement Dal Voordeel en € 60 op een jaarabonnement Altijd Voordeel.

Spitstijden

Ten aanzien van de spitstijden geeft u een drietal adviezen:

- Gelijke spitstijden in heel het OV
- Eindtijd van de avondspits te stellen op 18.00 uur
- Handhaven van de afwijkende spitsuren in zomermaanden en kerstvakantie

Zoals in de adviesaanvraag aangegeven lopen er gesprekken in LTK om in heel het OV voor de avondspits dezelfde spitsuren te hanteren, nl. van 16.00 tot 18.30 uur. U geeft in uw advies aan dat u het wel een goede gedachte vindt om in de ochtendspits afwijkende spitsuren te hanteren van 6.30 tot 9.00 uur en u verwacht niet dat dit leidt tot veel problemen.

Een eindtijd van de avondspits op 18.00 uur is naar onze mening niet haalbaar. Na 18.00 uur is het op veel trajecten nog druk in treinen. Uit simulaties is gebleken dat als de avondspits om 18.00 uur eindigt dit tot extra druk zal leiden vlak na 18.00 uur, die zal zorgen voor capaciteitsproblemen op bepaalde trajecten. Door te kiezen voor een eindtijd van 18.30 uur zijn de zowel de ochtend- als avondspitsperiode een blok van 2 ½ uur, waarbij de ochtendspits start om half zeven en de avondspits eindigt om half zeven. Daarmee is onze verwachting dat de spitsperiodes voor reizigers makkelijker te onthouden tijdstippen worden.

In de zomermaanden en kerstvakantie gelden daarbij geen afwijkende daluren. Met het nieuwe portfolio krijgen reizigers hoge kortingen in de daluren. Deze hoge kortingen zijn financieel niet haalbaar als deze kortingen bij de nieuwe abonnementen ook gelden tijdens de spitsuren in de zomermaanden.

b. Voorwaarden nieuw portfolio

In- en uitchecken

Voor alle nieuwe abonnementen geldt dat klanten verplicht moeten in- en uitchecken. Deze verplichting is nodig om de juiste korting te bepalen, om reizigers, na toestemming van de klant, te voorzien van een goed abonnementsadvies en verbetering van het 'Geld terug bij vertraging' beleid.

Bij alle nieuwe abonnementen is het voor de reiziger verplicht om in te checken en uit te checken. Bij een vergeten checkin wordt er door de conducteur een Uitstel van Betaling (UvB) uitgeschreven. In bepaalde bijzondere situaties, zoals bij abonnementen met een afgekocht reisrecht voor de hele dag, kan hier achteraf door onze klantenservice coulant mee om worden gegaan.

Bij het in- en uitchecken geldt zowel bij het begin- als het einde van de spitsperiode een marge van 5 minuten in het voordeel van de klant. D.w.z. een abonnementhouder die 's ochtends voor 6.35 uur incheckt reist nog zijn hele reis met korting. Een abonnementhouder die 's ochtends na 8.55 uur incheckt reist ook zijn hele reis met

korting. Voor de avondspits geldt dezelfde regeling: een klant die voor 16.05 uur incheckt of na 18.25 uur incheckt reist zijn hele reis met korting. Deze marges zijn bedoeld om discussies met reizigers over het juiste tijdstip te voorkomen. Het actief communiceren van deze marges aan de klant is daarbij niet verstandig, dit verschuift het probleem naar de nieuwe tijdstippen van bijv. 6.35 of 8.55 uur.

Voor de abonnementen geldt dat het incheckmoment leidend is voor het bepalen van de korting. Dat is eenduidig en daarmee helder voor alle reizigers. Temeer omdat deze methodiek wordt toegepast door alle OV-bedrijven. De klant bepaalt zelf het moment van inchecken en daarmee zijn tarief voor de hele rit. De door u voorgestelde berekening van het tarief aan de hand van de werkelijke reistijd in spits- of daluren heeft naar onze mening twee onwenselijke consequenties:

- In- of uitchecktijd is niet gelijk aan aanvang of beëindiging van de reis, d.w.z. er is geen exacte relatie tussen het moment dat wordt in- en uitgecheckt en het verblijf in de trein. Naast looptijd kan de reiziger andere redenen hebben om vooraf of achteraf op een station te verblijven.
- Transparantie: we weten uit onderzoek dat inzicht in de prijs(opbouw) door reizigers erg gewaardeerd wordt. De door u voorgestelde berekening brengt met zich mee dat het systeem aannames zou moeten doen ten aanzien vertrektijd, reisduur en verdeling spits-dal. De reiziger is daarmee de controle kwijt over het tarief dat hij betaalt. Dat leidt tot onduidelijkheid en daarmee tot onzekerheid bij klanten, terwijl we transparantie nastreven.

Overige voorwaarden: vergeten abonnementen en fiets

U geeft in uw advies aan dat u niet zonder meer akkoord gaat met de aanpassing van de voorwaarden voor vergeten abonnementen. Naar onze mening moeten deze voorwaarden worden aangepast doordat klanten in de toekomst met een vergeten abonnement ook niet meer het station in- of uit kunnen komen. Daarnaast moet een klant altijd verplicht inchecken om het juiste kortingspercentage te kunnen bepalen. Bij een vergeten abonnement krijgt de klant dan ook een UvB. Ook hier geldt dat in bepaalde bijzondere situaties, zoals bij abonnementen met een afgekocht reisrecht voor de hele dag, hier achteraf door onze klantenservice coulant mee om kan kan worden gegaan.

In uw advies pleit u ervoor om de bestaande spitstijden voor het fietsvervoer te handhaven. Wij zien geen bezwaar om de huidige spitstijden voor fietsvervoer te handhaven. Dit betekent dat reizigers geen fiets in de trein mogen meenemen op werkdagen van 6.30 tot 9.00 uur en van 16.30 tot 18.00 uur. Deze beperking geldt niet in de weekenden, op feestdagen en in de zomermaanden juli en augustus.

c. Communicatie en verkoop

Communicatie

Wij delen uw mening dat de keuze uit een breder aanbod van abonnementen voor sommige reizigers lastig is. Aan ons de taak om ervoor te zorgen dat wij klanten zoveel mogelijk helpen bij het maken van een juiste keuze. Het aanbieden van een adviesmodule is daarbij één van de oplossingen. Ons streven is om de adviesmodule ruim voor introductie van de nieuwe abonnementen online beschikbaar te hebben via ns.nl. Ook uw advies om naast de maandprijzen ook de jaarprijzen van de abonnementen te noemen en zorgen voor een goede grafische weergave van spitsuren en daluren volgen wij graag op. Uw advies om duidelijk de marges voor in- en uitchecken te vermelden voor de reizigers lijkt ons niet verstandig om de bij de vorige paragraaf genoemde redenen.

Verkoop

Ten aanzien van de verkrijgbaarheid heeft u een aantal adviezen:

- Naast verkoop via ns.nl, telefonische klantenservice en verkoopbalie adviseert u om maandabonnementen ook te verkopen via de kaartautomaat. Dit lijkt ons een goede aanvulling, en wij zullen het daarom mogelijk maken dat reizigers per 1 augustus de maandvarianten van Altijd Voordeel en Altijd Vrij ook via de kaartautomaat kunnen aanschaffen.
- Daarnaast vindt u dat de abonnementen ook aan te schaffen moeten zijn voor klanten zonder een Nederlandse bankrekening. Op dit moment zijn iDeal betalingen en automatische incasso alleen mogelijk met Nederlandse bankrekeningen. Wij volgen nauwgezet de verdere ontwikkelingen in Europese regelgeving over betalingen met buitenlandse bankrekeningen, en zullen ons verkoopproces aanpassen voor buitenlandse bankrekeningen zo gauw daar mogelijkheden toe zijn.

d. Huidige klanten en abonnementen

In uw advies stelt u voor om de verkoop van het VDU abonnement niet te beëindigen voordat er een conclusie is van de commissie Meijdam. Daarnaast vindt u ook dat de verkoop van het NS jaarabonnement niet kan worden beëindigd voordat er meer duidelijkheid is over de tariefsamenwerking met de overige vervoerders.

Wij beëindigen de verkoop van het VDU abonnement per 1 augustus 2011 tegelijk met de introductie van Dal Voordeel. Voor een goede start van het nieuwe portfolio is het niet wenselijk om naast het nieuwe portfolio ook nog het VDU abonnement aan te bieden. Het aanbieden van nieuwe abonnementen met hoge kortingen in de daluren, zoals bijv. Weekend Vrij en Dal Vrij, is alleen haalbaar als tegelijkertijd de verkoop van het VDU abonnement wordt beëindigd.

Onze huidige klanten met een VDU abonnement zullen wij voor de introductie van het nieuwe portfolio schriftelijk informeren dat zij kunnen blijven reizen met hun VDU abonnement tegen dezelfde kortingsvoorwaarden. Tegelijkertijd zullen wij ook de tariefverhoging van € 55 naar € 60 per jaar communiceren. NS zal daarbij zoveel mogelijk gebruik maken van de "vaste contactmomenten" om klanten met een VDU abonnement te informeren over de nieuwe abonnementen. De boodschap zal daarbij zijn "uw korting blijft ongewijzigd" en "er is straks meer keuze om voordelig te reizen in de daluren". Zo zal de komende maanden in de e-mailnieuwsbrief (1,8 mio ontvangers) en in het kwartaalblad Spoor (editie september met een oplage van 1,4 mio) aandacht worden besteed aan de nieuwe abonnementen en wat dit betekent voor de huidige VDU klanten.

Tevens zeggen wij u toe dat NS een termijn van 12 maanden aan zal houden als het van haar recht gebruik wil maken om de kortingsvoorwaarden aan te passen of het abonnement te beëindigen in plaats van de 6 maanden die in de productvoorwaarden staan.

Voor het NS jaarabonnement adviseert u om dit abonnement te handhaven zolang er geen duidelijkheid is over de tariefsamenwerking met de overige vervoerders. Wij zullen ervoor zorgen dat het voor klanten, die voor introductie van het nieuwe portfolio in het bezit zijn van een NS jaarabonnement, mogelijk blijft om ook na introductie van het nieuwe portfolio (uiterlijk tot eind 2011) een nieuw NS jaarabonnement aan te schaffen. Bij de aanschaf van een nieuw NS jaarabonnement zullen wij klanten zoveel mogelijk een persoonlijk advies geven of het huidige NS jaarabonnement of het nieuwe Altijd Vrij abonnement het beste past bij hun reisgedrag.

Als laatste adviseert u om ook de huidige regeling voor afgestudeerden voort te zetten. Deze regeling is een overeenkomst tussen NS en ministerie van I&M. Op dit moment voert NS gesprekken met het ministerie van I&M om de beste invulling aan deze afspraak te geven, dit ligt echter buiten het domein van deze adviesaanvraag. Wat we er op deze plaats over kunnen zeggen is dat er een goed alternatief geboden zal worden.

e. Geldigheid overige vervoerders en internationaal

Zoals u terecht opmerkt in uw advies zijn wij voor acceptatie van het nieuwe portfolio op regionale spoorlijnen afhankelijk van de medewerking van andere partijen zoals de regionale spoorvervoerders en hun concessie verleners. We zijn op het moment van schrijven nog steeds in gesprek met de regionale spoorvervoerders en hopen net als u zo snel mogelijk duidelijkheid te kunnen geven over de geldigheid van de nieuwe abonnementen bij de regionale spoorvervoerders.

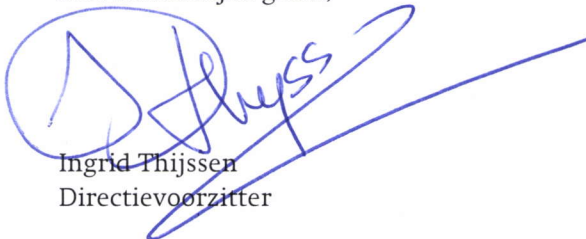
NS heeft absoluut de intentie om reizigers op een van de nieuwe abonnementen ook met korting op het Nederlandse traject van internationale treinen te laten reizen (met uitzondering van zgn. marktprijsstreinen als bijv. Thalys). Wij maken graag van uw aanbod gebruik om van gedachten te wisselen over de mogelijke oplossingen.

Het Railplus-abonnement zal voorlopig als los abonnement beschikbaar blijven voor klanten die een van de nieuwe abonnementen aanschaffen.

3. Vervolg

Ik dank u voor de wijze waarop u NS de afgelopen maanden van gedegen advies hebt voorzien. Vooral dank ik u voor uw betrokkenheid in de verschillende themasessies. We hebben waardevolle feedback op onze plannen gekregen. Ik vertrouw erop dat we deze goede manier van samenwerken voort kunnen zetten bij de verdere invulling van het portfolio.

Met vriendelijke groet,



Ingrid Thijssen
Directievoorzitter