

## Bijlage 2 – Toelichting Voorwaarden reizen op saldo bij NS

Hieronder wordt ingegaan op het principe van reizen op saldo bij NS en wordt vervolgens een toelichting gegeven op de voorwaarden reizen op saldo bij NS per hoofdstuk. Ook zal worden aangegeven wat de consequentie is voor de reiziger en wat de motivatie van NS is voor de gemaakte keuzen.

### *Principes van reizen op saldo*

Met reizen op saldo hoeft de reiziger niet voor aanvang van zijn reis aan te geven welk traject hij zal gaan afleggen. Pas na in- én uitchecken bij een NS-kaartlezer of een NS-poortje wordt vastgesteld welk traject de reiziger heeft afgelegd en welke ritprijs hij daarvoor is verschuldigd. Bij het bepalen van de ritprijs wordt uitgegaan van de 'Reisroute' zoals is toegestaan en gedefinieerd in de AVR-NS. In- en uitchecken zijn daarom verplichte handelingen. Bij de check-in wordt een instaptarief van de OV-chipkaart afgeschreven. Bij de check-uit wordt dit bedrag met de verschuldigde ritprijs verrekend.

### *Hoofdstuk 1: Aanvragen en Beëindigen*

Om bij NS te kunnen reizen op saldo is het nodig om in het bezit te zijn van een OV-chipkaart en deze te activeren voor reizen op saldo bij NS. Aan het activeren en deactiveren van reizen op saldo bij NS op de OV-chipkaart zijn geen kosten voor de reiziger verbonden. (Aan de aanschaf van een OV-chipkaart kunnen wel kosten zijn verbonden). De basisfunctionaliteit van de OV-chipkaart kent maar één instelling en één tarief, waardoor het niet mogelijk is te variëren met het instaptarief, verschillende prijzen voor 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> klasse te kunnen hanteren en korting te geven aan reizigers die daarvoor een bepaald product recht op hebben.

Door het apart activeren van reizen op saldo bij NS is het mogelijk om het instaptarief dat bij inchecken wordt afgeschreven te variëren en daardoor voor houders van een Voordeelurenabonnement te werken met een lager instaptarief. Ook dient bij de aanvraag aangegeven te worden of men 1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> klasse reist. Deze instelling wordt standaard ingesteld en voor alle ritten gebruikt om mede de ritprijs te kunnen bepalen. Doordat reizen op saldo geactiveerd moet worden is de reiziger bewust van deze reis- en betaalmogelijkheid en kunnen gelijk de juiste instellingen voor die reiziger worden doorgevoerd. Hiermee wordt voorkomen dat de eerste kennismaking met het reizen op saldo een negatieve ervaring betreft. Bijkomend voordeel is dat stapsgewijs klantgroepen kennis kunnen maken met reizen op saldo bij NS op het moment dat de (rand-)voorwaarden voor een positieve ervaring ingevuld zijn. NS behoudt zich het recht voor om reizen op saldo bij NS eenzijdig te deactiveren indien er sprake is van misbruik of oneigenlijk gebruik.

### *Hoofdstuk 2: Gebruik*

Reizen op saldo is reizend specificeren. Dit brengt met zich mee dat door in- en uitchecken aangegeven wordt waar gereisd wordt (vaststellen afstand), wanneer (i.v.m. kortingsmogelijkheden) en met welke vervoerder (i.v.m. onderlinge afrekening door TLS). Om een goede afrekening te garanderen is in- én uitchecken verplicht. In de voorwaarden wordt daarom van de volgende principes van reizend specificeren uitgegaan:

- Reiziger moet per Vervoerder in- en uitchecken;
- Bij afwijken van de toegestane reisroute dient reiziger op het eerstvolgende overstapstation uit te checken en weer in te checken;
- Check-in en check-uit dienen op dezelfde dag te worden gedaan (van 00.00 uur tot 04.00 uur van de daarop volgende dag);
- Bij in- en uitchecken op hetzelfde station binnen 60 minuten (free exit duration) zal het instaptarief volledig worden teruggegeven;

- Reisgegevens worden maximaal 6 maanden<sup>1</sup> bewaard; claims/ verzoeken tot restitutie dienen binnen 3 maanden na registratie van de reisgegevens te worden ingediend;
- Mocht inchecken op enig moment niet mogelijk zijn dan dient de reiziger een alternatief vervoerbewijs aan te schaffen bijvoorbeeld bij de NS Kaartautomaat;

Om onbedoeld uitchecken direct na het inchecken te voorkomen is de ‘anti pas back time’ ingesteld op 3 minuten. Dat houdt in dat binnen 3 minuten niet opnieuw met de OV-chipkaart kan worden in- of uitgecheckt bij een kaartlezer of een poortje.

#### ‘Via-station’

In de Algemene Voorwaarden NS Reizigers (AVR-NS 2009) wordt de toegestane ‘Reisroute’ gedefinieerd en aangegeven dat een vervoerbewijs geldig is als deze ‘(...) overeenstemt met plaats en tijdstip van het verblijf van de houder.’<sup>2</sup> Indien men in de huidige ‘papieren’ wereld wil afwijken van de toegestane reisroute, dan dient de reiziger dit extra te specificeren door middel van een ‘via-station’. Het equivalent hiervan bij reizen op saldo is specificeren door een extra check-uit en check-in op het punt (of de eerstvolgende overstapstation waar dat mogelijk is) waar afgeweken gaat worden van de toegestane reisroute. Kijkend naar het algemene reispatroon zal logischerwijs het grootste deel van de reizigers het via-station verlaten na eerst uitgecheckt te hebben. Bij het voortzetten van de reis zal het station opnieuw worden betreden en worden ingecheckt. Overigens wordt van de mogelijkheid tot ‘via-reizen’ relatief weinig gebruik gemaakt. Op jaarbasis worden tussen de 30 á 35.000 via-reizen verkocht. Wij zullen de reiziger attenderen op de te volgen handelswijze als hij wil afwijken van de toegestane reisroute via onze informatievoorziening en, mede in het licht van controle, bezien of de beschreven aanpak in de praktijk goed werkt. We realiseren ons dat door deze handelswijze de reiziger duurder uit is dan met een vooraf gespecificeerd vervoerbewijs. Gegeven het huidige OV-chipkaartsysteem is daar (nog) geen andere oplossing voor.

#### Free exit

Door het free exit verblijf op 60 minuten te stellen wordt voorkomen dat bij reizigers onterecht het instaptarief wordt ingehouden indien men bijvoorbeeld besluit af te zien van de treinreis (door een vertraging). Consequentie is wel dat het hierdoor mogelijk wordt tussen twee nabijgelegen stations binnen het uur heen en weer te reizen zonder dat daarvoor kosten worden gerekend. Voor ons prevaleert in deze het klantbelang. Wij zullen ook hier de praktijk nauwlettend monitoren en behouden ons het recht voor bij sterk misbruik de tijdslimiet naar beneden bij te stellen. Wij zullen dit van te voren met u bespreken. Het monitoren gebeurt op basis van een periodieke rapportage die wordt besproken in een werkgroep. In deze werkgroep zijn verschillende afdelingen binnen NS vertegenwoordigd. Als blijkt dat bepaalde keuzen (zoals de ingestelde tijd voor free exit duration) leiden tot ofwel veel vragen/klachten van reizigers ofwel veel misbruik door reizigers dan kan worden besloten om een gemaakte keuze te herzien.

#### *Hoofdstuk 4: Betaalwijze en tarieven*

##### Instaptarieven

NS realiseert zich dat de reiziger een laag instaptarief wenst en dat een hoog instaptarief een barrière kan zijn voor het gebruik van reizen op saldo bij NS op kleine afstanden. We zitten hier met een spanningsveld tussen klantwens en het risico dat ontstaat bij niet uitchecken bij langere afstanden waar de ritprijs hoger is dan het instaptarief.

Voorgestelde instaptarieven:

	<b>Officieel</b>	<b>Bij introductie</b>
2 <sup>e</sup> klasse vol tarief	€ 20,-	€ 20,-
2 <sup>e</sup> klasse gereduceerd tarief	€ 10,-	€ 10,-
1 <sup>e</sup> klasse vol tarief	€ 30,-	€ 20,-

<sup>1</sup> Indien de reiziger zich heeft aangemeld bij ‘Inzien reisgegevens’ bij Mijn NS dan worden de reisgegevens 18 maanden voor dat doel bewaard.

<sup>2</sup> AVR-NS 2009 - Definitie Reisroute in art. 6.2.c.

1<sup>e</sup> klasse gereduceerd tarief

€ 20,-

€ 10,-

Bij de start van reizen op saldo bij NS zal gewerkt worden met twee verschillende instaptarieven: € 10,- voor houders van een Voordeelurenabonnement en € 20,- voor de overige reizigers. Het lagere instaptarief voor Voordeelurenabbonementhouders is gekozen vanwege de lagere ritprijs in verband met de 40% reductie en vanwege het feit dat NS deze reizigers kent, waardoor het incassorisico lager is. Het moment van inchecken (bijv. voor of na 9.00 uur op werkdagen) zal bepalen of er korting wordt verrekend of niet. Of er een recht op korting bestaat en waaruit die bestaat wordt gedefinieerd in de productvoorwaarden van dat specifieke product, waarmee op saldo bij NS wordt gereisd.

#### Incheckmoment bepalend voor korting

Op basis van het incheckmoment wordt bepaald of korting wordt berekend. Deze 'voordeeluren' kunnen per propositie verschillen. Als we bijvoorbeeld uitgaan van het Voordeelurenabonnement dan wordt pas korting berekend als er op een werkdag na 09.00 uur wordt ingecheckt. Hierdoor kan het gebeuren dat op de grotere stations niet meer de eerste trein na 09.00 uur gehaald kan worden c.q. dat reizigers massaal willen inchecken na 09.00 uur. Deze situatie zal echter ontstaan bij elk gekozen tijdstip.

Het incheckmoment bepaalt dus het tarief voor het gehele traject (vol of gereduceerd tarief). Dit heeft echter als negatief bij-effect voor de reiziger dat gesplitste afgifte -wat nu bij vooraf gespecificeerde vervoerbewijzen in bepaalde gevallen wordt gebruikt – bij reizen op saldo niet mogelijk is.

#### Korting met reizen op saldo bij NS wordt alleen op het NS-deel gegeven

Het concept reizen op saldo gaat uit van het principe dat per vervoerder (opnieuw) moet worden in- en uitgecheckt. De korting die gegeven wordt bij bijvoorbeeld een Voordeelurenabonnement in de voordeeluren wordt alleen berekend bij reizen bij NS. Bij reizen op saldo bij andere treinvervoerders wordt ook in de voordeeluren vol tarief berekend.

Zoals bij 'Gebruik' al is aangegeven is het verplicht in- en uitchecken randvoorwaardelijk voor een goede afrekening voor de reis die de reiziger gemaakt heeft. Als een check-uit ontbreekt kan niet vastgesteld worden wat de te betalen ritprijs moet zijn. Achteraf is dan alsnog sprake van een niet geldig vervoerbewijs.

Bij het ontbreken van een check-uit is de reiziger conform de voorwaarden verplicht een vastgesteld bedrag te betalen als vergoeding voor de gemaakte rit, t.w. 'Vast bedrag'. De hoogte hiervan zal gelijk zijn aan de maximale ritprijs vol tarief 1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> klasse, afhankelijk van wat men als standaardklasse heeft ingesteld bij het activeren van reizen op saldo bij NS.

Omdat bij het ontbreken van check-uit het voor NS niet mogelijk is om de ritprijs te berekenen wordt gewerkt met een gefixeerde ritprijs. De hoogte van dit bedrag is zodanig gekozen dat het niet aantrekkelijk is voor de reiziger om bewust niet uit te checken.

Wij realiseren ons ten zeerste dat in de aanloopfase mogelijk reizigers per ongeluk niet uitchecken of dat er andere situaties zullen ontstaan, waarbij een check-in plaatsvindt zonder check-uit. In aanvang zal NS zich daarom coulant opstellen richting reizigers.

In de voorwaarden wordt melding gemaakt van 'Verhoogd Instaptarief' voor die reizigers waarbij oneigenlijk gebruik c.q. misbruik is vastgesteld door stelselmatig niet uit te checken. Om deze reiziger toch in staat te stellen van reizen op saldo gebruik te maken zal een verhoogd instaptarief worden geheven dat gelijk zal zijn de maximale ritprijs. In de duale periode heeft de reiziger nog

het papieren vervoerbewijs als alternatief. Deze clausule is dan ook met name relevant na de duale periode als het ‘papieren alternatief’ is komen te vervallen.

#### *Hoofdstuk 5: Afhandeling niet correcte check-in of check-uit*

Zoals hierboven aangegeven dient er altijd te worden uitgecheckt om te komen tot een juiste afrekening. Indien niet wordt uitgecheckt, is achteraf alsnog sprake van een niet geldig vervoersbewijs. NS kan indien sprake is van misbruik of oneigenlijk gebruik eventueel de mogelijkheid tot reizen op saldo bij NS deactiveren en/of gebruik maken van het eerder genoemde ‘Verhoogd Instaptarief’.

Uiteraard kunnen zich situaties voordoen dat de reiziger buiten zijn schuld om niet kan uitchecken, bijv. doordat de kaartlezers op het bestemmingsstation niet werken. Indien de oorzaak bij de NS ligt, kan de reiziger te allen tijde door middel van een verzoek een juiste afrekening van de reis achteraf laten plaatsvinden. NS is voornemens de afhandeling van de niet correcte check-in of check-uit goed te monitoren.

#### *Hoofdstuk 6: Overig*

Indien de reiziger het wenst, kan hij via ‘Mijn NS’ zijn reisgegevens bij NS inkijken. Deze mogelijkheid wordt opengesteld voor alle OV-chipkaarthouders in tegenstelling tot ‘Mijn OV-chipkaart’ waar alleen houders van een persoonlijke OV-chipkaart toegang hebben. Alleen als reizigers zich hebben aangemeld bij ‘Mijn NS’ worden gegevens 18 maanden vastgehouden, zodat deze gebruikt kunnen worden voor bijvoorbeeld aangifte inkomstenbelasting. Deze voorziening is nog in ontwikkeling.