



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS
Yaël Levin
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs

Doorkiesnummer: -

Datum: 27 februari 2020

Bijlage(n): -

Ons kenmerk: Locov 2020-39666

Uw kenmerk: CC/PA/TD-867

Onderwerp:

Advies kleine aanpassingen algemene voorwaarden NS

Geachte mevrouw Levin,

In uw brief van 17 januari 2020 (CC/PA/TD-867 Adviesaanvraag kleine aanpassingen algemene voorwaarden NS) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over het doorvoeren van enkele wijzigingen in de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS). Wij gaan graag in op uw adviesverzoek en houden in ons advies de volgorde aan van uw adviesaanvraag.

Artikel 1.2, 2, 6.1 en 6.3 Reizen op Rekening en E-tickets

Wij adviseren positief over het opnemen van de begrippen Reizen op Rekening en E-tickets in de AVR-NS. Wel hebben wij de volgende redactionele opmerkingen:

- De bepaling over E-tickets past gezien de inleidende zin beter als extra onderwerp onder artikel 1.2 onderdeel II dan onder artikel 1.2 onderdeel IV.
- U verwijst in artikel 1.2 onderdeel IV naar specifieke e-ticketvoorwaarden terwijl u het in de definitie van E-tickets heeft over "Productvoorwaarden E-tickets". Vermoedelijk bedoelt u bij onderdeel IV dat er ook sprake kan zijn van e-ticketvoorwaarden van andere aanbieders. Als dit zo is adviseren wij u dit dan expliciet te benoemen.

Bezoekadres secretariaat
Rijnstraat 8
2515 XP DEN HAAG

Postadres
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar te voet vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, NS, ProRail, ANWB, Ieder(in), Fietzersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en ROVER.

Artikel 3 Gebruik van de OV-chipkaart

U doet geen voorstel om artikel 3 AVR-NS aan te passen. Artikel 3 beschrijft de situaties waarbij in-, en uitchecken wel/niet verplicht is. Wij constateren dat E-tickets in artikel 3 niet worden genoemd. Voor het antwoord op de vraag 'bent u altijd verplicht om in- en uit te checken?' verwijst u onder meer naar de productvoorwaarden. In de productvoorwaarden E-ticket wordt deze vraag echter niet beantwoord. Bovendien gelden deze productvoorwaarden niet voor E-tickets van andere aanbieders. Wij adviseren u artikel 3 AVR-NS op dit punt te verduidelijken.

Artikel 5.3 Vervoer Honden

Wij zijn het met u eens dat een hond waarvoor een dagkaart Hond is aangeschaft geen zitplaats mag innemen. Wij hopen dat de door u voorgestelde verduidelijking van de AVR-NS discussie kan voorkomen en adviseren positief. Wij raden u aan, in ieder geval op uw website, een positieve formulering toe te voegen. De juiste plek voor een hond is, volgens ons, zoveel mogelijk tussen de benen en onder de stoel van de eigenaar. Er moet in ieder geval voorkomen worden dat de hond andere reizigers belemmert door (een deel van) het gangpad of zitplaats in te nemen.

Op uw website staat dat kleine huisdieren gratis mee mogen in een tas, mand of op schoot. In de AVR-NS wordt niet gesproken over een tas, maar staat wel dat reizigers voor kleine huisdieren geen recht hebben op een zitplaats. Wij adviseren u de informatie in de AVR-NS en op uw website gelijk te trekken.

Artikel 7.1 Informatie over procedure gevonden voorwerpen

In uw adviesaanvraag geeft u aan dat de informatie over gevonden voorwaarden op uw website is te vinden en dat daarom het artikel moet worden aangepast. U kiest er voor om deze service weg te halen bij de NS Servicebalie op het station. Wij zien geen aanleiding om het aanbod van dienstverlening van de NS Servicebalie in te perken. Wij willen dat het mogelijk is om bij de NS Servicebalie melding te doen van een verloren voorwerp. Dit moet ook telefonisch kunnen. Zo kunnen reizigers met een digitale achterstand ook gebruik maken van de service bij verloren voorwerpen. Wij adviseren u dit in de AVR-NS op te nemen.

Artikel 10 Klantcontactkanalen voor klachtafhandeling

Wij vragen u waarom de voorstellen voor wijziging ten aanzien van de klantenservice en de klachtenregeling niet ter advisering zijn voorgelegd alvorens de wijzigingen door te voeren? Wij zijn verrast door het beperken van de verschillende klantcontactkanalen. Aangezien dit de service aan reizigers raakt hadden wij verwacht in een eerder stadium betrokken te worden.

Klachtafhandeling dient meerdere uiteenlopende doelen. Reizigers willen hiermee hun frustratie uiten, of zijn op zoek naar een mate van erkenning en/of tegemoetkoming. Bovendien wil men een soortgelijke ervaring voor zichzelf of voor anderen in de toekomst voorkomen. Voor NS is een ingediende klacht een kans om de klantrelatie te herstellen of zelfs te verbeteren. Ook is een ingediende klacht voor NS een leermoment. Zo kan NS voorkeuren van reizigers beter leren begrijpen en kan een klacht aanleiding zijn werkprocessen te optimaliseren. Een goede klachtenafhandeling die tegemoet komt aan al deze doelen is zeker niet eenvoudig te realiseren. Elke klacht is anders en de ervaringen van reizigers over dezelfde situatie kunnen verschillen.

U geeft aan dat vanuit klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat klanten meer tevreden zijn over klantcontacten via sociale media, per chat of telefoon dan via e-mail, brief en contactformulier. Dit vinden wij niet vreemd. NS heeft namelijk bijzonder weinig aandacht gegeven aan deze laatstgenoemde kanalen. In heel 2019 heeft NS het beloofde service level van vijf dagen voor reactie op het contactformulier niet weten te behalen. Uit verschillende klachten kunnen wij opmaken dat het soms twee maanden duurde, alvorens er reactie kwam op ingediende verzoeken via het contactformulier.

Op dit moment ontvangen consumentenorganisaties klachten over dat NS niet ontvankelijk lijkt voor klachten en dat medewerkers deze afhouden. Wij ontvangen eveneens klachten van reizigers die schriftelijk hun klacht bij NS willen indienen, maar die geen gebruik van sociale media (willen) maken. Zij ervaren dit als een drempel voor het kunnen indienen van een klacht. Dat u aangeeft hier niet of nauwelijks klachten over te hebben ontvangen bevreemdt ons en komt ook niet overeen met hetgeen de OV-Ombudsman in zijn kwartaalrapportage Q4 over 2019 stelt.

Wij vinden het een goede ontwikkeling dat u reizigers stimuleert om hun klacht eerst in te dienen via laagdrempelige kanalen. Zo kunnen veel reizigers snel worden geholpen. Wij vinden het echter een achteruitgang dat u gestopt bent met het aanbieden van een digitaal klachtenformulier. Reizigers willen het gevoel hebben dat hun klacht serieus wordt beoordeeld. Een chatsessie heeft voor sommige reizigers meerwaarde, maar vooral bij meer ingewikkelde klachten is dit niet afdoende. Een formele-, en schriftelijke klachtenprocedure is dan een beter passend middel. U geeft aan dat reizigers in zo'n geval een klacht kunnen indienen per post. Door geen mailadres of contactformulier beschikbaar te stellen werpt u een drempel op en hebben reizigers het gevoel dat u klachten probeert af te houden. Wij adviseren u op een zo kort mogelijke termijn weer een digitaal klachtenformulier beschikbaar te stellen. Ook vragen wij u het postadres expliciet op uw website te vermelden. Wij zouden daarnaast graag zien dat u in uw jaarverslag een jaarlijkse klachtenrapportage gaat opnemen. Door op een transparante wijze klachten te registreren en vast te leggen kunt u inzien welke thema's voor uw reizigers aanleiding zijn om te klagen en waar u aandacht aan kunt besteden om deze klachten te voorkomen. Door dit in uw jaarverslag op te nemen maakt u het voor iedereen duidelijk dat u klachten

serieus neemt en wordt zichtbaar of uw dienstverlening verbetert. U kunt hier het goede voorbeeld van een aantal andere vervoerders volgen.

Tot slot adviseren wij de mogelijkheid tot bemiddeling door de OV Ombudsman aan de klachtenprocedure in de AVR-NS onder artikel 10.3 toe te voegen. De laagdrempelige bemiddeling van de OV-ombudsman heeft zich al veelvuldig bewezen. Aangezien de OV-ombudsman geen uitspraak doet over klachten, zoals uw website nu impliceert, zouden wij willen vragen dit aan te passen en de bemiddelende rol op uw website en in de AVR-NS te benadrukken.

Artikel 13 Reisassistentie

Wij adviseren positief over de aanpassingen van artikel 13 van AVR-NS.

Leesbaarheid

Het toevoegen van begrippen aan een juridisch geschreven tekst draagt wellicht bij aan de juistheid, maar in een aantal gevallen doet het af aan de leesbaarheid van de AVR-NS. Met name bij artikel 2.3 en 6.1 zorgt dit voor onleesbare constructen. Met het oog op allerlei in de toekomst nieuw toe te voegen betaalmethoden willen wij u aanmoedigen om het verbeteren van de leesbaarheid van de AVR-NS als doel te stellen.

U verwijst in de AVR-NS veel door naar andere documenten. Wij adviseren u waar mogelijk expliciete verwijzingen naar uw website op te nemen. Zo zou in artikelen 6.1.3, 7.1 en 13 expliciet verwezen kunnen worden naar [ns.nl/voorwaarden](https://www.ns.nl/voorwaarden) in plaats van naar [ns.nl](https://www.ns.nl) of "de website". Dit helpt een lezer bij het vinden van de juiste informatie.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.