



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS
Dhr. H.A. Wesseling
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs

Doorkiesnummer: -

Datum: 12 december 2022

Bijlage(n): -

Ons kenmerk: Locov 2022-300725

Uw kenmerk: CC/PA/TD-935

Onderwerp:

Advies aanpassingen voor OV Pay

Geachte heer Wesseling,

In uw brief van 31 oktober (met kenmerk CC/PA/TD-935 Adviesaanvraag kleine aanpassingen om OV Pay mogelijk te maken) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over enkele aanpassingen in uw voorwaarden in het kader van de introductie van in- en uitchecken met de betaalpas/creditcard, onderdeel van het landelijke innovatieprogramma OV pay. Graag gaan wij in op uw verzoek.

Voorwaarden E-ticket

De wijziging van de Voorwaarden E-ticket betekent dat E-tickets alleen nog geldig zijn indien deze geladen zijn in de NS-app of uitgeprint zijn op papier en niet meer als bijvoorbeeld een PDF op het beeldscherm van een mobiele telefoon. Hiermee wilt u voorkomen dat reizigers dubbel betalen of een correctietarief in rekening wordt gebracht omdat zij per ongeluk tegelijkertijd een E-ticket en een E-wallet aanbieden bij de kaartlezer.

Het is inderdaad goed dat u reizigers wilt beschermen tegen het per ongeluk inchecken met een andere betaalmethode dan het E-ticket. Uw voorstel beperkt echter de gebruiksmogelijkheden van het E-ticket en voorkomt bovendien beperkt het probleem. Het probleem is van technische aard, een juridisch verbod maakt niet dat de reiziger het probleem niet meer aantreft. Reizigers zijn voor toepassingen van E-

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), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en ROVER.

tickets in andere sectoren gewend deze op hun scherm te tonen als PDF. Veel reizigers zijn daarnaast nog niet gewend aan het gebruik van de NS app of Wallets voor e-tickets. Dit geldt bijvoorbeeld voor een grote groep incidentele reizigers die niet bekend is met het OV. Het verbieden van de PDF-optie zal daarom ook tot klachten van reizigers leiden en tot discussie bij controles. Verder worden E-tickets nu vaak uit naam van de reiziger door derden aangeschaft en vervolgens doorgemailed. Dit gebeurt bijvoorbeeld door ouders voor hun kinderen. Juist voor deze groep is een E-ticket als PDF praktisch.

Wij zijn van mening dat het beschermen van reizigers ook op andere manieren kan waarbij de reiziger keuzevrijheid houdt. Op Android telefoons is het mogelijk om de NFC functie (tijdelijk) uit te schakelen. E-tickets kunnen daarnaast ook veilig worden geladen in andere apps met NFC-onderdrukking zoals Google Wallet en Apple Pay. De NS-app biedt zelfs de mogelijkheid om E-tickets te laden in dergelijke Wallets. Voordeel van deze optie voor reizigers is dat de NS-app tijdens de reis niet geopend hoeft te worden omdat alle reisinfo al op het E-ticket staat en deze informatie op nieuwere toestellen in combinatie met deze Wallets zelfs oproepbaar is zonder de telefoon te ontgrendelen.

In veel gevallen zal het gebruik van een E-ticket van NS als PDF bovendien geen problemen geven, omdat mensen geen gebruik maken van een Wallet of NFC hebben uitgeschakeld. Wij zijn van mening dat reizigers die ter goeder trouw op deze manier met een E-ticket reizen niet zouden mogen worden beboet voor het hebben van een niet geldig vervoerbewijs, terwijl ze wel degelijk zonder problemen de poortjes kunnen passeren en hun ticket hebben betaald.

Uiteraard willen wij net als u reizigers beschermen tegen dubbele betaling. Dat vraagt dat u de reiziger het probleem uitlegt en verleidt om het e-ticket te printen of de NS-app of een Wallet te gebruiken. Zo kunt u het laden van in app aangekochte E-tickets in de NS app makkelijker maken, zodat hiervoor geen e-mail meer nodig is zoals nu wel bij de Jongeren Dagkaart geldt. Ook kunt u het laden van E-tickets in andere E-wallets makkelijker maken. Momenteel is dit alleen mogelijk door het E-ticket eerst in de NS app te laden. Tenslotte kunt u reizigers beter informeren over het gebruik van E-tickets in combinatie met NFC-apparatuur.

Wij adviseren u negatief op de voorgestelde wijziging van artikel 2.3. E-tickets dienen ook geldig te zijn als deze duidelijk leesbaar kunnen worden weergegeven in onder meer een Apple of Google Wallet of als PDF.

Wij adviseren u het gebruik van E-tickets te vereenvoudigen door het laden in de NS app en in Wallets van derde partijen simpeler te maken en reizigers

beter te informeren over het gebruik van E-tickets in combinatie met NFC-apparatuur.

U wijst terecht op het belang van voldoende schermgrootte en -kwaliteit bij de reiziger die een E-ticket in de vorm van een PDF op een elektronisch apparaat aanbiedt. U geeft daarbij echter niet aan wanneer een reiziger aan dit criterium voldoet. Wij vragen u dit te verduidelijken. Problemen met de kwaliteit kunnen ook worden veroorzaakt door (de plaatsing van) uw scanapparatuur en de vormgeving van uw QR-codes. Zo is uw QR-code in Apple Wallet klein van formaat wat problemen geeft bij het scannen terwijl andere E-tickets probleemloos werken.

Wij adviseren u te verkennen welke technische mogelijkheden er bij NS zijn (scanapparatuur / vormgeving QR codes) om het succesvol scannen van QR codes bij de OV pay poortjes te verbeteren.

Wij erkennen dat na het overnemen van bovenstaande adviezen nog steeds het risico bestaat dat de reiziger incheckt met een andere betaalmethode dan beoogd is. Dit risico is dan echter wel kleiner. Bovendien is dit risico er niet alleen bij e-tickets als PDF, maar ook bij reizigers die zowel een OV-chipkaart als een bankpas in hun portemonnee hebben of bij reizigers die hun bankpas bewaren in het hoesje van hun mobiel. In deze andere situaties gaat u niet over tot het beperken van deze betaalmethodes. Bij de bestaande OV-chipkaart heeft u voor dergelijke situaties bovendien technische oplossingen ontwikkeld, zoals een waarschuwing dat twee chipkaarten tegelijk worden aangeboden. Dat kunt u ook doen voor het E-ticket en de bankpas.

Wij adviseren u een coulance regeling in te stellen voor reizigers die per ongeluk inchecken met een andere betaalmethode dan beoogd analoog aan de bestaande coulance regeling voor een vergeten check-out.

Uw voorstel is geen oplossing voor internationale reizigers die hun ticket in het buitenland hebben aangeschaft en ook met een barcode reizen.

Wij adviseren u in lijn met bovenstaande adviezen te zoeken naar vergelijkbare praktische oplossingen voor reizigers met E-tickets van andere partijen die tijdens het reizen op het Nederlandse spoorwegnetwerk gebruik maken van de NS-poortjes en hierover te overleggen met verkopers van deze E-tickets.

Voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging

De wijziging van de voorwaarden maakt het mogelijk voor reizigers die gebruik maken van een betaalpas/creditcard om bij vertraging een verzoek tot restitutie in te dienen.

Wij adviseren positief op het mogelijk maken van restitutie bij vertraging voor reizigers die gebruik maken van de nieuwe betaalmethoden en adviseren ook de nieuwe betaalmethode "reizen met GPS-locatiebepaling" en de bestaande betaalmethoden "reizen met E-tickets van NS" en "reizen met E-tickets van andere aanbieders" te verwerken in uw GTBV-voorwaarden.

Dit advies geldt ook voor de afzonderlijke voorwaarden voor Geld terug bij vertraging voor Intercity direct en Intercity Den Haag-Eindhoven via de HSL en de voorwaarden restitutie bij vergeten check-out.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV