

Besluit wijziging algemene voorwaarden voor OV-pas

Datum: 24 mei 2024

kenmerk NS: CC/PA/TD-968

Telefoon: 06 - 23 06 89 43

E-mail: Thijs.Douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies van 22 april 2024 (Kenmerk: Locov 2024-131711) over het voornemen om de algemene voorwaarden (hierna: AVR-NS) te wijzigen als gevolg van de introductie van de OV-pas zoals opgenomen in onze adviesaanvraag van 11 maart 2024 (kenmerk CC/PA/TD-963). Graag gaan wij in op uw advies en ons besluit.

U adviseert om in de begrippenlijst bij de definitie van OV-pas "alleen Nederland" te verwijderen, "betaalpas" te vervangen door "pas" en om Bunq B.V. op te nemen als aparte definitie. NS volgt al deze adviezen op. Ook heeft NS de koppeling tussen (betaal)pas en een betaalrekening bij Bunq B.V. ("bunq") verwijderd om verwarring (ondanks het toevoegen van een definitie van Bunq) te voorkomen, zoals u adviseert.

In uw advies stelt u voor om de wijziging in artikel 6.3 te schrappen omdat deze niet zou voldoen aan de concessievoorwaarden artikel 41.5. Dit heeft betrekking op de zin "Van een gemiste aansluiting in de zin van dit artikel is alleen sprake als u van de ene trein van NS zou overstappen op een andere trein van NS en dus niet als u zou overstappen op een trein van een andere vervoerder". Waar "dit artikel" staat moet eigenlijk "deze paragraaf" staan. De zin heeft namelijk betrekking op de voorgenoemde '100 minuten regel' en niet op de 'thuisbrengverplichting'. NS zal dit aanpassen in de AVR-NS en de nieuwe tekst luidt dan: "Van een gemiste aansluiting in de zin van deze paragraaf is alleen sprake als u van de ene trein van NS zou overstappen op een andere trein van NS en dus niet als u zou overstappen op een trein van een andere vervoerder".

Overigens is het niet juist dat NS deze wijziging eenzijdig heeft doorgevoerd. Deze wijziging is namelijk doorgevoerd naar aanleiding van advies van de consumentenorganisaties met betrekking tot de gewijzigde AVR-NS per 7 juni 2023. NS heeft u destijds uitgebreid over de wijziging geïnformeerd in de besluitbrief. Ook is de wijziging doorgevoerd in de bijlage die bij de besluitbrief is gestuurd.

Ook adviseert u om de correctietarieven voor alle consumenten en zakelijke reizigers zoveel mogelijk gelijk te trekken, voor zowel reizen op rekening als reizen op saldo.

NS deelt uw constatering dat er verschillen zijn tussen correctietarieven afhankelijk van de betaalmethode van de reiziger. NS neemt uw advies over om de correctietarieven waar mogelijk te harmoniseren voor wat betreft de situatie waarin de OV-pas is geïntroduceerd. Reizigers zullen geïnformeerd worden over eventuele aanpassingen.

U adviseert positief om de OV-pas toe te voegen aan de GTBV-voorwaarden. NS besluit conform adviesaanvraag.

NS gaat ervanuit dat reizigersorganisatie Rover de voorwaarden door dit besluit beschouwt als tweezijdig vastgesteld.

Hebt u naar aanleiding van onze voornemens vragen, dan is NS uiteraard bereid die te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

H.A. Wesseling

NS - Lead Kern

Laan van Puntenburg 100, Postbus 2025, 3500 HA Utrecht.