

NS

Stakeholder- en Concessiemanagement

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Datum 25 juni 2020

Telefoon 06 - 23 06 89 43

Ons kenmerk CC/PA/TD-880

E-mail Thijs.Douma@ns.nl

Onderwerp Besluit kleine aanpassingen in de voorwaarden

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Dank voor uw advies van 27 februari 2020 (kenmerk: Locov 2020- 39666) op de voorgenomen kleine aanpassingen in de algemene voorwaarden zoals opgenomen in onze adviesaanvraag van 17 januari mei 2020 (kenmerk: CC/PA/TD-867). Graag gaan wij op uw advies in, hierin hanteren wij de volgorde van uw adviezen.

In bijlage 1 vindt u de nieuwe versie van de algemene voorwaarden, waarbij uw advies is verwerkt.

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

U adviseert positief over het opnemen van de begrippen Reizen op Rekening en E-tickets in de AVR-NS. Wel heeft nu nog enkele redactionele opmerkingen, namelijk:

Advies: 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.

Reactie: NS neemt uw advies over.

Advies: 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.

Reactie: Het klopt dat ook e-ticketvoorwaarden van andere verkopers (wederverkopers) van toepassing kunnen zijn. NS kan echter niet op voorhand de e-ticketvoorwaarden van andere verkopers van toepassing verklaren, omdat zij de inhoud daarvan niet kent. We hebben er daarom voor gekozen om op te nemen welke e-ticketvoorwaarden ten minste gelden als de reiziger een e-ticket bij een andere verkoper koopt, wil er sprake zijn van een geldig vervoerbewijs bij NS. Als gevolg van de aanpassing van artikel 1.2 is ook de definitie van e-ticket aangepast in de begrippenlijst en zijn enkele toevoegingen gedaan aan artikel 2.4.

Met inachtneming van bovenstaande adviseert NS conform adviesaanvraag.

Artikel 3 Gebruik van de OV-chipkaart

U adviseert om artikel 3 AVR-NS te verduidelijken, met name op het punt van de e-tickets.

NS neemt uw advies over en voegt e-ticket aan artikel 3.1 toe. Op dit moment is in- en uitchecken met een e-ticket niet vereist en ook niet mogelijk. Als NS zou besluiten om in- en uitchecken met een e-ticket verplicht te stellen, dan zal dat blijken uit de voorwaarden van dat Vervoerbewijs, of uit een mededeling op dat Vervoerbewijs, of uit een aankondiging van NS. In bijlage 1 is in artikel 3 uw advies verwerkt.

Artikel 5.3 Vervoer Honden

U adviseert positief ten aanzien van de voorgestelde verduidelijking. Daarnaast raadt u aan om een positieve formulering toe te voegen over de juiste plaats. Ook adviseert u om de informatie in de AVR-NS en op de website van NS gelijk te trekken.

NS neemt uw advies over en past artikel 5.3 aan om deze zo veel mogelijk gelijk te trekken aan de informatie op de website. Verder heeft NS duidelijk gemaakt in de voorwaarden dat huisdieren geen aparte zitplaats mogen innemen, om te voorkomen dat reizigers een vervoerbewijs associëren met een recht op een zitplaats voor hun huisdier. In bijlage 1 is in artikel 5.3 uw advies verwerkt.

Artikel 7.1 Informatie over procedure gevonden voorwerpen

U adviseert om de huidige mogelijkheden te handhaven zodat het mogelijk is dat bij de NS-servicebalie of telefonisch melding gedaan kan worden van een verloren voorwerp.

Er is niets veranderd aan de dienstverlening rond gevonden voorwerpen op het station. Klanten kunnen nog steeds een vindmelding aanmaken aan de Servicebalie of een gevonden goed afgeven. De tekstaanpassing is bedoeld om aan te geven dat er geen papieren folder met voorwaarden en informatie meer beschikbaar is bij de balie. Schriftelijke informatie over het gevonden goed-proces is uitsluitend op ns.nl te vinden.

Artikel 10 Klantcontactkanalen voor klachtafhandeling

In uw advies geeft u een aantal bezwaren aan tegen deze verandering. NS gaat hier graag op in.

Voor NS is deze wijziging van het klantcontactkanaal relatief klein en een logische stap om de afhandeling van klachten op een beter niveau te verwerken, passend in de ervaringen van de afgelopen jaren. Hierdoor is er in een eerder stadium geen betrokkenheid geweest met u.

U geeft aan dat de klachtafhandeling meerdere uiteenlopende doelen dient en dat voor NS een ingediende klacht een kans is om de klantrelatie te herstellen of zelfs te verbeteren. Ook stelt u dat een ingediende klacht een leermoment voor NS is en aanleiding kan zijn om werkprocessen te optimaliseren. De klantenservice van NS is er juist op gericht om de frustratie van een klant weg te halen, het erkennen van (het gevoel bij) de klacht en uiteraard om te leren van klachten. Zeker dat eerste doel is precies één van de redenen waarom NS liever in een gesprek (telefonisch, via de chat, via Twitter, etc.) een klacht van een reizigers bespreekt dan in een zeer indirect en traag kanaal als e-mail.