

Vragen en antwoorden over de nieuwe NS-abonnementen

Waarom wil NS nieuwe abonnementen invoeren?

Om verder te groeien wil NS reizen in de daluren nog aantrekkelijker maken en speelt zij in op de behoefte van klanten naar een flexibeler woon-/werkabonnement. Er is een trend waarneembaar dat werktijden flexibeler worden. Een werkweek bestaat lang niet altijd meer uit vijf werkdagen op één locatie en vrije dagen vallen niet meer alleen in het weekend. Dit vertaalt zich in het reisgedrag van onze klanten. Daarnaast kiest een groter wordende groep actieve niet-werkenden steeds vaker voor de trein. De bestaande abonnementen van NS dateren uit de jaren '80. Met de nieuwe abonnementen speelt NS in op het veranderde reisgedrag en de voorkeuren van klanten.

Waarom past NS de korting in de avondspits aan?

Op dit moment wordt er door meer dan een miljoen reizigers per dag zo intensief van de trein gebruik gemaakt, dat ook NS inmiddels spreekt van een ochtend- én een avondspits. Vergelijkbaar met het verkeer op de weg. Met de nieuwe abonnementen kunnen klanten zeer voordelig reizen in de daluren. Maar dalurenkorting is ook echt voor de daluren, dat wil zeggen buiten de ochtendspits en buiten de avondspits. Voor forenzen bieden wij juist meer flexibiliteit zodat klanten, die bijvoorbeeld parttime werken of niet elke dag op dezelfde plek werken, voordelig kunnen reizen.

Hoe zijn deze abonnementen tot stand gekomen?

Het voorstel is tot stand gekomen na intensief onderzoek naar wensen van klanten. In de ontwikkelfase zijn ideeën continu getoetst bij klantpanels en hebben gesprekken plaatsgevonden met consumentenorganisaties. Tevens heeft NS Dalvrij en Weekendvrij in praktijk getest onder 2500 klanten. Hierdoor zijn waardevolle inzichten verkregen en verwerkt in de nieuwe abonnementen.

Hoe worden klanten geïnformeerd?

Klanten zullen uitgebreid geïnformeerd worden over het nieuwe abonnementenaanbod. Vanaf augustus helpen we klanten door middel van een eenvoudige adviesmodule om op basis van persoonlijk reisgedrag te komen tot het voor hen best passend abonnement.

Wanneer geldt welke korting?

De abonnementen zijn geldig op verschillende tijdstippen (spits, dal, weekend). Afhankelijk van het tijdstip en de dag waarop je incheckt bij een poortje of paaltje wordt bepaald welke korting geldig is (indien van toepassing voor het betreffende abonnement).

Spitstijden	Daluren
maandag t/m vrijdag <ul style="list-style-type: none">Ochtendspits: 6.30 u - 9.00 uurAvondspits: 16.00 u - 18.30 uur	maandag t/m vrijdag <ul style="list-style-type: none">4.00 uur - 6.30 uur9.00 uur - 16.00 uur18.30 uur - 4.00 uur Zaterdag en zondag de hele dag

Welke voordelen bieden de nieuwe abonnementen aan 65-plussers?

Klanten van 65 jaar of ouder kunnen de abonnementen Weekend Vrij en Dal Vrij tegen een gereduceerd tarief aanschaffen. Voor 65+ klanten geldt voor een 2^e klas Dal Vrijabonnement een aangepast tarief van € 40,- (ipv € 95,-) per maand. Voor 65+ klanten geldt voor een 2^e klas Weekend Vrij abonnement een aangepast tarief van € 20,- (ipv € 40,-) per maand (voor de 1^e klas is geen aangepast tarief). Daarnaast is het voor 60-plussers mogelijk om Keuzedagen aan te schaffen bij een Dal Voordeel en Altijd Voordeel abonnement. Dit betreft een set van 7 dagkaarten die recht op vrij reizen geven op één kalenderdag.

Zijn de nieuwe abonnementen ook geldig in combinatie met papieren kaartjes?

De nieuwe abonnementen zijn alleen geldig op de OV-chipkaart. Wel kan nog in combinatie met papier worden gereisd voor bijv. een overgangsbewijs 2-1, een railrunner, hond/fiets toeslag of voor Samenreiskorting. Als voor een kind een zelfstandig Kids Vrij abonnement is aangeschaft dan kan de begeleider van het kind ook op papier reizen.

Ik ben 60-plusser en Keuzedagen. Hoe is dat geregeld?

Wanneer u 60 jaar of ouder bent kunt u met de abonnementen Altijd Voordeel en Dal Voordeel Keuzedagen aanschaffen. De Keuzedagen zijn geldig op dinsdag, woensdag, donderdag buiten de ochtendspits en in het weekend de hele dag. De avondspits is niet op Keuzedagen van toepassing. 2e klas Keuzedagen kosten € 14,- en 1e klas Keuzedagen kosten € 39,-.

Welke voordelen bieden de nieuwe abonnementen aan gezinnen en welke voorwaarden zijn hieraan verbonden?

Voor gezinnen zijn er meerdere voordelen. Zo kan er voor een gezinslid een voordelig bijabonnement worden afgesloten bij de abonnementen Altijd Vrij, Dal Vrij en Weekend Vrij. Bijabonnementen kunnen alleen gekocht worden via de webshop tijdens het bestellen van een hoofdabonnement en kunnen alleen op bestaande kaarten worden gezet die langer dan 1 jaar geldig zijn. En voor alle abonnementen geldt dat een Kids Vrij abonnement als gratis bijabonnement kan worden afgesloten (maximaal 3) waarmee kinderen van 4 tot 12 jaar gratis reizen, wanneer ook dit tegelijkertijd met het hoofdabonnement in de webshop wordt aangeschaft.

Tot wanneer kan ik een Voordeelurenabonnement aanschaffen?

Op 1 augustus 2011 stopt de verkoop van het huidige Voordeelurenabonnement. En kunt u een keuze maken uit één van onze nieuwe abonnementen.

Hoe lang kan ik nog gebruik blijven maken van mijn bestaande abonnement bij NS?

- Voor bestaande houders van een Voordeelurenabonnement verandert er voornamelijk niets. U kunt uw abonnement behouden tegen de bestaande voorwaarden, zoals de mogelijkheid om ook met korting in de avondspits te reizen. Uiteraard kunt u ook kiezen voor één van de nieuwe abonnementen met voordelen zoals het gratis meereizen van kinderen. Mocht er iets veranderen dan wordt u hierover persoonlijk geïnformeerd.
- Voor klanten die een NS Jaartrajectabonnement hebben of een NS jaarabonnement verandert er voornamelijk niets. U kunt gebruik blijven maken van uw abonnement. Mocht er iets veranderen dan wordt u hierover persoonlijk geïnformeerd.
- Heeft u een maandtrajectabonnement of een maandnetabonnement? Ook voor u verandert er voornamelijk voorlopig niets. En mocht er iets veranderen dan wordt u hierover geïnformeerd.

Wat is het verschil tussen een Voordeelurenabonnement en Dal Voordeel abonnement?

Het Dal Voordeel abonnement kost € 50,- in plaats van € 55,- voor een Voordeelurenabonnement en de 40% korting bij het Dal Voordeel abonnement geldt niet tussen 6:30-9:00 en 16:00-18:30. Bij de nieuwe abonnementen gelden ook geen kortingen in spitsperiodes in de zomermaanden juli en augustus en tussen Kerst en Oud en Nieuw. Bij het Voordeelurenabonnement gelden deze kortingen wel.

Kan ik het Kids Vrij abonnement ook op mijn huidige Voordeelurenabonnement aanschaffen?

Ja, dat is mogelijk. Klanten zonder abonnement of met een abonnement uit het huidige portfolio van NS betalen hiervoor € 15 administratiekosten per jaar.

Mijn vraag staat hier niet bij, wat moet ik doen?

NS is voornemens om de nieuwe abonnementen per augustus 2011 in te voeren. Hiervoor loopt nog een adviesaanvraag. Onze site zal continue up to date worden gehouden en de veelgestelde vragen worden regelmatig aangepast.

Utrecht, 9 april 2011