



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS
Hoofd Klantinnovatie en Strategie
André Suurmond
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon	Doorkiesnummer
A. Frerichs	-
Datum	Bijlage(n)
8 oktober 2019	1
Ons kenmerk	Uw kenmerk
Locov 2019-217210	CC/PA/TD-853
Onderwerp	
Advies wijziging NS-abonnementen	

Geachte heer Suurmond,

In uw brief van 21 augustus 2019¹ vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies betreffende wijzigingen van NS-abonnementen. U beschrijft in uw adviesaanvraag uitgebreid de aanleiding, uw onderbouwing en de wijzigingen die u heeft doorgevoerd naar aanleiding van ons vooroverleg. In deze brief gaan wij in op uw verzoek. Wij schetsen in deze brief eerst de context van ons advies, voordat wij ons advies op hoofdlijnen geven. Vervolgens gaan wij in op de combinatie van NS Flex met regionale abonnementen en daarna op het proces van deze adviesprocedure. Daarna gaan wij per voorgenomen wijziging in op de verschillende aspecten van uw adviesaanvraag.

Context van ons advies

De invoering van Reizen op Rekening (RoR) is welkom, het maakt reizen voor veel reizigers makkelijker. Het vervallen van drempels als voldoende saldo en een instapborg maakt het openbaar vervoer als geheel aantrekkelijker. U vraagt nu feitelijk advies over het uitfaseren van Reizen op Saldo (RoS) voor abonneementhouders. Wij plaatsen deze adviesaanvraag in de context van de lopende discussie over de invoering van nieuwe betaalwijzen, ons eerdere advies over de invoering van NS Flex en de afspraken in NOVB verband voor het verbeteren van interoperabel en concessie-overstijgend reizen.

¹ CC/PA/TD-853 adviesaanvraag wijziging NS-abonnementen

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, Consumentenbond, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en ROVER.

Nieuwe betaalmethoden

U stelt dat het project *nieuwe betaalmethoden* los gezien moet worden van het introduceren van *achteraf betalen* middels NS Flex. Deze mening delen wij niet. In het NOVB is besloten dat er naar gestreefd wordt dat de nieuwe betaalmethoden in 2021 landelijk operationeel zijn. Daarmee komen wijzigingen aan de betaalmethoden en de overgang naar NS Flex in de tijd samen tot stand. Daarnaast is RoR account based en loopt daarmee ook vooruit op de nieuwe betaalmethoden waar account based betalen uitgangspunt is.

Met 'De Reiziger Centraal' hebben de consumentenorganisaties uit het NOVB een manifest geschreven over hoe OV-betalen zich in de toekomst zou moeten ontwikkelen. En waaraan nieuwe betaalmethoden zouden moeten voldoen. Hierin had u kunnen lezen dat RoR minstens even goed dient te functioneren als RoS, alvorens daar afscheid van te kunnen nemen. Helaas moeten we constateren dat dit nog niet het geval is. Er is geen sprake van verbetering in keuzevrijheid, de wijzigingen maken het OV duurder en de wijzigingen dragen niet bij aan interoperabiliteit.

Adviesprocedure over invoering NS Flex

Ons eerdere advies over de invoering van NS Flex blijft onverkort gelden.

U gaat in uw huidige adviesaanvraag niet in op enkele toezeggingen die u heeft gedaan in het besluit over de introductie van NS Flex. Dit is relevant omdat enkele toezeggingen nog niet zijn uitgevoerd. Zolang niet duidelijk is, wanneer deze toezeggingen zijn uitgevoerd, kan uitfasen van RoS-abonnementen nog niet aan de orde zijn.

In het advies over de invoering van NS Flex hebben wij gesteld:

"Aan een positief advies over de introductie van NS Flex verbinden wij (...) de voorwaarde dat de regionale abonnementen die op de prepaid OV-chipkaart worden aangeboden ook beschikbaar zijn bij NS Flex, uiterlijk bij de overgang van testfase naar definitieve invoering."

In hetzelfde advies hebben wij aangedrongen op samenwerking met andere vervoerders. Wij hebben destijds zorgen geuit over:

"De ongecoördineerde invoering van achteraf betalen door de gehele OV-sector. Hierdoor ontstaat met name voor frequente OV-ketenreizigers (trein en metro/tram/bus) een onduidelijk aanbod met lastig uit te leggen beperkingen."

Wij missen nog steeds deze coördinatie. Er is nog geen tijdspad bekend wanneer de regionale vervoerders ook Reizen op Rekening-producten aanbieden of interoperabel reizen mogelijk is. We zijn zeer ontstemd dat u in de adviesaanvraag enkel beschrijft dat dit probleem nog steeds bestaat.

In het besluit over NS Flex heeft u hierover het volgende toegezegd:

"NS vindt het verlagen van drempels voor reizigers en het vernieuwen van mogelijkheden heel belangrijk. Daarnaast is NS Flex een toevoeging op de huidige betaalmogelijkheden en dus geen vervanging. Alles afwegende, besluit NS om NS Flex in de zomer van 2018 te

introduceren. Hierbij spant NS zich maximaal in om een oplossing te vinden voor de regionale abonnementen maar zal NS dit niet als randvoorwaardelijk beschouwen."

Het NOVB is opgericht om concessiegrensoverstijgende chipkaart gerelateerde problemen op te lossen. Het is daarmee het gremium om dit probleem te agenderen. U toont nergens aan zich maximaal te hebben ingespannen om een oplossing te vinden, terwijl u dit juist in het besluit over NS Flex toegezegd heeft. Zo heeft u nagelaten het onderwerp in het NOVB te agenderen.

NOVB

In het NOVB is in 2014 de Visie OV Betalen vastgesteld. Deze visie is gedragen door alle partijen. In de visie staat als randvoorwaarde dat;

*"de reisproducten volledig compatibel zijn en blijven, dat wil zeggen dat de introductie van nieuwe betaaltechnieken geen belemmeringen oplevert voor interoperabel reizen."*²

Wij constateren dat op dit moment niet aan deze randvoorwaarde wordt voldaan. Wij vragen ons af wat u afgelopen jaren heeft bereikt om de problemen omtrent interoperabiliteit rond NS Flex weg te nemen?

In het NOVB loopt momenteel ook het project *nieuwe betaalmethoden*. Besloten is om de huidige Mifare-techniek te vervangen door EMV-techniek. Een van de werkgroepen binnen dit project is het *productportfolio*. De geplande oplevering van deze werkgroep is Q1 van 2020. Gezien het feit dat vanuit het NOVB het streven is in 2021 de nieuwe betaalmethoden operationeel te hebben, constateren wij dat u voor de rest van de troepen uitloopt, en daardoor problemen voor OV-betalen juist vergroot. In dat licht vragen wij ons ook af hoe de Autoriteit Consument en Markt (ACM) tegen uw voornemen aankijkt, zowel vanuit de optiek van mededinging als interoperabel reizen.

Hoofdpijnen van deze adviesvraag

U bent van mening dat het uitfaseren van huidige abonnementen nodig is omdat er teveel abonnementen met verschillende voorwaarden beschikbaar zijn waardoor het totaalpallet onoverzichtelijk is. Dit herkennen wij. Wij wijzen er echter op dat u deze onoverzichtelijkheid zelf heeft gecreëerd.

U geeft aan dat het maatschappelijk ongewenst is om korting tijdens de middagspits te geven en dat het logisch is om deze te herzien nu het abonnementenaanbod wordt aangepast. Die logica is er, maar dit zegt echter niets over de juiste timing van het afschaffen van de oude abonnementen.

U stelt dat het duur is om zowel een reizen op rekening als een reizen op saldo platform in de lucht te houden. Deze twee systemen bestaan feitelijk al jaren probleemloos naast elkaar. U geeft niet aan waarom dit nu een probleem is en waarom dit vooruitlopend op de nieuwe betaalmethoden (met een geheel nieuw systeem) aangepast dient te worden.

² NOVB, Visie OV Betalen, december 2014

Wij stellen eveneens vast dat uw adviesaanvraag onvolledig is. Deze laat namelijk meerdere producten onbenoemd, die overduidelijk wel aan verandering onderhevig zijn. Daarnaast is het voor ons onbegrijpelijk dat de impact van de wijzigingen nauwelijks is onderzocht. Vervolgens is ook het implementatieplan onvoldoende uitgewerkt. Om de uitfasering mogelijk te maken gaat u alle huidige contracten opzeggen en gelijktijdig de klant een aanbod doen om een nieuw contract af te sluiten bij NS Flex. U heeft nog geen volledig beeld van de acties die u van de klant verwacht. Aangezien veel ideeën en oplossingen nog prematuur zijn, zijn wij genoodzaakt negatief te adviseren op uw voorstel.

Hieronder gaan wij in op de specifieke onderdelen van de advies aanvraag. U heeft aangegeven wel op korte termijn door te willen gaan met de wijziging van de abonnementen. Dit betreuren wij. Gegeven dit uitgangspunt geven wij u hieronder advies op basis van de beperkte informatie die wij op dit moment hebben. Wij zouden graag met u in overleg treden alvorens u een formeel besluit neemt over dit advies, gezien de verstrekkende wijzigingen en het feit dat voor een aantal klantgroepen nog geen adequate oplossingen door u zijn uitgewerkt.

Combinatie NS Flex en regionale abonnementen

In uw nieuwe adviesaanvraag stelt u voor alle NS Reizen op Saldo-abonnementen gefaseerd vanaf medio 2020 af te schaffen. U geeft aan het niet meer 'logisch' te vinden om RoS-abonnementen naast abonnementen met Reizen op Rekening te laten bestaan. Dit is echter naar onze overtuiging pas logisch als het product minimaal dezelfde kwaliteit levert als het bestaande.

In uw adviesaanvraag schetst u de situatie dat het niet mogelijk zal zijn om regionale abonnementen op één OV-chipkaart te combineren met NS Flex. Hiermee zou u een grote groep reizigers duperen. Wij hebben tijdens de themasessies, voorafgaand aan de adviesaanvraag, al aangegeven dat dit onacceptabel zou zijn.

Hierover zijn wij tijdens de periode na het indienen van de adviesaanvraag met u in gesprek gegaan. U lijkt hierin stappen te hebben gemaakt. In antwoord op onze vragen schetst u de volgende situatie:

"(...) Er zijn reizigers die ook een regionaal abonnement op de kaart staan. Hierbij onderscheiden wij 2 verschillende reisproducten: Producten met (regionaal) vrij reizen (...) en Saldoproducten al dan niet met korting (...)

Bij een regionaal vrij reizen abonnement werkt NS Flex correct, als de juiste productinstellingen bij alle vervoerders zijn ingesteld. Bij regionaal saldo product kan een deel van de reizigers problemen ondervinden in combinatie met NS Flex. (...) Alleen bij deze laatste categorie kunnen mogelijk problemen optreden indien klanten naar NS Flex overgaan. Dit gaat om (...) 1,9% van de totale omvang van kaarten met een saldoabonnement."

Naar verwachting is dit een bovengrens. Bij een eerdere analyse van NS Flex bleek toen bijvoorbeeld dat 25% van alle combinaties al voor rekening te komen van één product,

(...). Als bijvoorbeeld dit product correct wordt ingesteld door (...) dan zou ook dit saldo-product geen problemen hoeven op te leveren in combinatie met NS Flex."

Ten aanzien van de combinatie met regionale saldo producten heeft u ons het volgende voorstel voorgelegd:

"Zoals we met jullie gedeeld hebben doen we ons uiterste best om ervoor te zorgen dat voor alle klanten het reizen op 1 kaart, ook met NS Flex en een regionaal abonnement, mogelijk is. Vanuit NS kunnen we de volgende oplossing aanbieden:

- Wij kunnen op verzoek van klanten het deel NS Flex BTM uitzetten. NS kan dit op korte termijn realiseren.*
- Dit betekent dat klanten wel in de trein op rekening kunnen reizen. Voor BTM-reizen reizen zij dan op saldo of met hun regionale abonnement.*
- Het van de kaart halen van het BTM deel van Reizen op Rekening maakt ruimte voor de regionale abonnementen, zodat er geen verstoringen meer optreden.*
- Het verzoek van een klant komt dan bij NS Klantenservice binnen. Wij onderzoeken de impact van een dergelijke maatregel op de capaciteit van Klantenservice."*

Het is ons nog onduidelijk welke scenario's er nu zijn; welke opgelost zijn en welke nog steeds problematisch zijn. U suggereert dat er alleen een probleem is voor reizigers die NS Flex moeten combineren met regionale saldo-producten en dan specifiek de combinatie van NS Flex met BTM op saldo. Er zijn verschillende producten met NS Flex, maar er is ook enorme variëteit aan regionale abonnementen waardoor u, volgens ons, op dit moment nog niet volledig kunt overzien of alle problemen kunnen worden verholpen met de door u voorgestelde maatregel.

U geeft aan stappen te kunnen ondernemen om 'voorspelbaar gedrag' binnen de ICT te realiseren waardoor met een (regionaal) vrij reizen abonnement geen problemen meer worden ervaren. Goede werking van ICT systemen is voor ons randvoorwaardelijk voor het doen van voorgenomen wijzigingen. 'Voorspelbaar gedrag' voor de ICT-systemen is niet bij voorbaat voor reizigers wenselijk gedrag, bijvoorbeeld als dit lastiger is voor reizigers of leidt tot hogere tarieven.

Het uitzetten van het BTM-flex deel vraagt actie van de reiziger. Niet alleen tijdens de migratie, maar ook als de reiziger nadien een regionaal abonnement aanschafft. Welke gevolgen dit heeft is onbekend.

Advies over geboden oplossingsrichtingen voor interoperabiliteit

U was niet in staat om bij de adviesaanvraag de juiste gegevens van de totale impact te verstrekken. Dat u dit niet vooraf heeft onderzocht bevreemd ons. Dat de eerdergenoemde oplossingsrichtingen in de adviesaanvraag ontbreken, biedt weinig vertrouwen en wij zijn mede daarom niet overtuigd van de kwaliteit van de geboden oplossingsrichtingen.

U heeft ons gevraagd of wij het uitschakelen van BTM, voor reizigers die tevens een regionaal saldo-product hebben, een passende oplossing vinden. Wij zijn moeilijk in staat dit te beoordelen. Het is voor ons niet mogelijk een oordeel te vellen over uw ICT-huishouding, of

die van Translink en over de vraag of alle combinaties van producten mogelijk zijn. Wij betwijfelen of er met uw oplossing niet nog een probleem blijft bij de combinatie van NS Flex producten met regionale abonnementen die ook op regionaal niveau korting bieden voor de trein.

U heeft de afgelopen weken veel verschillende situatieschetsen aan ons gepresenteerd, waarmee de indruk is gewekt dat NS nog niet alle grip op de situatie heeft. En dus tevens de oplossing. In vervolg op de adviezen die zijn gegeven bij de introductie van NS Flex dienen de oplossingsrichtingen in ieder geval aan de volgende criteria te voldoen:

- NS klanten mogen door de gedwongen overgang naar NS Flex niet geconfronteerd worden met hogere kosten door;
 - Onjuist in rekening brengen van het reistarief (opstaptarief en langeafstandskorting moeten in alle situaties correct worden berekend en kortingen van abonnementen moeten altijd worden verleend als de reiziger daar recht op heeft);
 - Het niet kunnen faciliteren van een gewenste situatie waardoor de reiziger zich gedwongen voelt met een extra OV-chipkaart te reizen.
- NS zal alle verantwoordelijkheid moeten dragen in het proces van overstappen door;
 - Voor iedere klant te inventariseren wat voor keuzes zij kunnen maken en wat de gevolgen daar van zijn;
 - Klanten die zowel een NS-, als een regionaal abonnement hebben te ontzorgen. Het moet voor klanten duidelijk zijn in welke situaties het uitzetten van BTM nodig is en hoe ze dit kunnen realiseren. Bij voorkeur kan dit via een online formulier zodat hiervoor geen telefonisch contact nodig is met de Klantenservice;
 - Iedere klant de mogelijkheid te bieden om eenvoudig een overstap te maken, zonder dat hij/zij daarvoor naar de automaat moet.
 - Waar nodig coulant om te gaan met het mogelijk herzien van gemaakte keuzes.
- NS draagt er zorg voor dat nieuwe klanten die reeds een regionaal abonnement hebben en besluiten om NS Flex aan te schaffen geen problemen krijgen door deze combinatie.
- NS draagt er zorg voor dat klanten die reeds NS Flex hebben en besluiten een regionaal abonnement aan dezelfde OV-chipkaart toe te voegen, geen problemen krijgen door deze combinatie.

Proces

Alvorens wij verder ingaan op de overige voorgestelde wijzigingen willen wij ingaan op het proces van themasessies en de adviesaanvraag. Wij zijn ook van mening dat de themasessies in een prettige en constructieve sfeer hebben plaatsgevonden en willen bij deze ook de meerwaarde erkennen. Wij zien ook in het proces de meerwaarde. Toch voelt voor ons het proces van de voorgenomen wijzigingen in abonnementsvormen aan als een rijdende trein. Ondanks dat er zoveel negatieve gevolgen voor reizigers zijn, hebben wij de indruk deze niet te kunnen stoppen.

Tijdens de themasessies is door ons meermalen aangegeven dat negatieve gevolgen voor reizigers moeten zijn weggenomen, alvorens de wijzigingen door te voeren. Wij constateren

dat u alsnog een adviesaanvraag heeft ingediend, terwijl daarin deze problemen niet allemaal zijn weggenomen. Daarnaast wekt u, door de manier waarop u in de adviesaanvraag naar de themasessies refereert, de indruk dat wij vooraf zijn geïnformeerd over alle voorgenomen wijzigingen. In de themasessies is in grote lijn besproken wat de voornemens van NS waren. In de adviesaanvraag staan echter meer details beschreven. Deze hebben bij de consumentenorganisaties nog meer vragen opgeroepen, die u vervolgens deels heeft kunnen beantwoorden.

Uit de adviesaanvraag kan onterecht de indruk ontstaan dat wij de voorgenomen wijzigingen steunen. Hoewel wij blij zijn met een aantal verbeteringen die u heeft aangebracht naar aanleiding van onze opmerkingen betekent dit geenszins dat wij akkoord zijn en dat dit al onze opmerkingen waren. Tijdens de themasessies is immers ook veel onbesproken gebleven. Tot slot hebben wij meermalen aangedrongen op uitstel van de adviestermijn. Dat er dusdanig veel veranderd is in de manier waarop wij de wijzigingen moesten interpreteren, zou voldoende aanleiding moeten zijn geweest voor uitstel. Dat u hierin zeer terughoudend bent geweest vinden wij teleurstellend.

Voordeelurenabonnement

In uw adviesaanvraag geeft u aan voornemens te zijn het Voordeelurenabonnement (VDU) per eind 2020 niet meer aan te bieden. U geeft aan dat u dit noodzakelijk acht om voldoende capaciteit in de middagspits te kunnen blijven bieden. U vindt het niet meer te rechtvaardigen om bepaalde groepen reizigers wel een korting aan te bieden, waar anderen deze korting niet kunnen krijgen. Wij hebben begrip voor uw argumentatie, maar adviseren negatief op het uitfaseren van het VDU en het VDU met Keuzedagen om de volgende redenen:

1. Het VDU-abonnement is het meest succesvolle abonnement. In 2019 zijn er nog steeds ruim 700.000 abonnementhouders met VDU of VDU + Keuzedagen. Het verdwijnen van het VDU-abonnement is een verslechtering van het gehele openbaar vervoer.
2. VDU-abonnementhouders zijn trouwe klanten van NS. Zij hebben allemaal al vele jaren dit abonnement. Er zijn veel VDU-abonnementhouders die nu minder reizen, maar hun abonnement aanhouden voor als zij mogelijk in de toekomst weer frequenter willen gaan treinreizen. Door het VDU-abonnement af te schaffen verwachten wij dat veel klanten zullen heroverwegen of ze überhaupt nog wel een abonnement willen. Als zij besluiten geen nieuw abonnement te nemen verhoogt dit de drempel voor deze klanten om met de trein te reizen. Dit risico op afhaken is onvoldoende onderzocht. Dit risico vinden wij met name groot voor de oudere doelgroep, die juist onder VDU-abonnementhouders is oververtegenwoordigd. Als veel klanten afhaken zal dit ook ongewenste gevolgen hebben voor de gehele businesscase.
3. De te behalen winst aan capaciteit in de middagspits is nihil. De frequentie waarmee de huidige VDU-abonnementhouders reizen loopt sterk uiteen. U geeft aan dat 14% van de reizigerskilometers van VDU-houders in de middagspits wordt gemaakt. We zien dat slechts een klein deel van de VDU-houders meer dan een dag in de week reist. Het aantal VDU-abonnementhouders wat frequent in de middagspits reist is zeer klein. De overige VDU-abonnementhouders vertonen al het gedrag dat u wenselijk vindt.

4. Het aantal VDU-abonnementhouders daalt gestaag doordat dit abonnement niet meer aan nieuwe abonnees wordt verkocht. Sinds 2011 is het aantal gebruikers al gehalveerd. Door dit autonome proces wordt de druk op de middagspits vanzelf kleiner.
5. U geeft aan dat het grootste gedeelte (70%) van de VDU-abonnementhouders geen voordeel behaalt van zijn VDU. Het rechtvaardigheidsargument om het VDU-abonnement te laten verdwijnen omwille van de korting in de middagspits snijdt voor dit deel van de VDU-abonnementhouders weinig hout, aangezien de korting in de middagspits bij de meeste reizigers verrekend kan worden met de abonnementsgelden.
6. De mogelijkheid bij NS Flex om abonnementen per maand te kunnen wijzigen of stopzetten past weliswaar niet bij het VDU-abonnement, maar zoals reeds aangegeven in ons vorige advies zien wij niet in waarom de specifieke voorwaarden van het VDU-abonnement (niet nieuw verkrijgbaar, geen maandelijkse mutaties mogelijk) onverenigbaar zijn met achteraf betalen. U heeft in uw besluit aangegeven reizigers met VDU-abonnement juist te willen verleiden richting NS Flex. Wat ons betreft hoeft dit elkaar niet uit te sluiten. Daarnaast is er de optie om het huidige Reizen op Saldo product te handhaven.

Wij adviseren u de VDU-abonnementhouders actief te benaderen over het nieuwe NS Flex productportfolio. U kunt dan de klanten overtuigen vrijwillig over te stappen. Wij vragen u daarbij wel expliciet de verschillen te benoemen tussen de NS Flex productvoorwaarden ten opzichte van de Keuzedagen en het VDU-abonnement. Gezien het feit dat het grootste gedeelte van de VDU-abonnementhouders geen voordeel behaalt van zijn VDU, verwachten wij dat u met positieve argumenten deze reizigers kunt verleiden richting een ander abonnement.

Keuzedagen worden Flexdagen

Wij zijn het met u eens dat u met de Flexdagen beter kunt aansluiten bij de wens van de reiziger dan met de huidige Keuzedagen. Wij delen eveneens de ambitie om met een dergelijk product incidentele reizigers vaker gebruik te laten maken van de trein. Met de introductie van de Flexdagen slaagt u hier gedeeltelijk in. Wij zijn echter van mening dat een aantal aanpassingen nodig zijn. In bijlage 1 vergelijken wij verschillende onderdelen van de Keuzedagen met die van de Flexdagen. Op elk onderdeel zullen wij hieronder afzonderlijk adviseren.

Doelgroep: Wij hebben u gevraagd waarom u de grens bij 65 jaar wilt leggen. U heeft daarbij geantwoord dat de leeftijdsgrens van 60 jaar uit het verleden stamt en redelijk willekeurig is. Met een verhoogde pensioenleeftijd vindt u het logischer de grens op 65 jaar te zetten. Het product Flexdagen heeft als doelstelling om sociaal-recreatieve reizigers een betaalbare optie in de daluren te bieden. Deze doelstelling is in onze ogen niet gebonden aan leeftijd, sterker nog: hoe groter de groep die gebruik kan maken van het product, hoe groter het gewenste effect namelijk reizigers buiten de spits laten reizen. Wij zijn daarom blij dat u Flexdagen ook beschikbaar wilt maken voor de doelgroep 18-65 jaar. Wij zijn het echter principieel oneens dat u dit doet in de vorm van een pilot en met een hogere prijs dan voor 65+-ers. Ook denken

wij dat Flexdagen aantrekkelijk zijn voor jongeren tussen de 12 en 18 jaar gezien het succes van de voormalige Tienertoer. Wij zien geen redenen deze groep uit te sluiten. Wij adviseren daarom geen pilot uit te voeren en de leeftijdsgrens te verlagen naar 12 jaar en voor alle leeftijden dezelfde prijs te hanteren.

Prijs: De voorgestelde prijs van de Flexdagen (39 en 52 euro) is redelijk. Gezien het feit dat 70% van de huidige gebruikers van de Keuzedagen slechts deze Keuzedagen gebruikt en in beperkte mate het abonnement, zijn zij goedkoper uit. De kosten worden hoger voor reizigers die ook frequent gebruik maken van hun kortingsabonnement. Aangezien dit een relatief kleine groep is en de prijs voor de Flexdagen redelijk is, adviseren wij hier positief op.

Flexibiliteit: Wij adviseren positief op uw voorstel dat voor Flexdagen geen abonnement meer nodig is.

Laagdrempeligheid: Wij constateren dat u in uw adviesaanvraag niet hebt vermeld dat de papieren Keuzedagen worden afgeschaft. Wij adviseren net als bij de Keuzedagen de mogelijkheid te blijven bieden Flexdagen aan te schaffen op papier, omdat dit een behoefte is voor een specifiek deel van uw klanten. Door dit te doen op een eenmalige chipkaart kan het reizen in de middagspits uitgesloten worden. Met het behoud van een papieren versie zult u een groep sociaal-recreatieve reizigers voor het OV behouden. Overnemen van dit advies is voor ons een randvoorwaarde om akkoord te gaan met het afschaffen van de Keuzedagen.

Reismomenten en -tijd: Wij hebben begrip dat de Flexdagen ook in de zomermaanden niet geldig zijn in de spits, omdat de spits ook in deze periode steeds drukker wordt. Wij adviseren echter wel de Flexdagen in de periode tussen Kerst en Nieuwjaar de hele dag geldig te laten zijn naast de door u voorgestelde feestdagen.

Aanbod: 60% van de gebruikers gebruikt op dit moment 4 of meer Keuzedagen. Wij adviseren het daarom mogelijk te maken dat reizigers per jaar tenminste drie keer een bundel van 3 Flexdagen kunnen aanschaffen. Een andere optie is dat u bundels van 3, 6 en 10 Flexdagen aanbiedt. Het overnemen van dit advies is een randvoorwaarde om akkoord te gaan met het afschaffen van de Keuzedagen.

Geldigheid: Wij adviseren positief over uw voorstel om de Flexdagen het hele jaar geldig te laten zijn.

Grensoverschrijdend reizen: Het is niet mogelijk om Flexdagen te gebruiken voor het complete binnenlandse traject van een internationale reis. De klant kan alleen met Flexdagen reizen tot een Nederlands station, en vanaf dat station op een internationaal ticket verder reizen. Hierdoor moet de klant extra kosten maken (resterende binnenlandse traject tot de grens). Ook moet de klant, in ieder geval op de terugweg, uit de trein stappen op het grensstation om in te checken met de Flexdag, met als risico dat een aansluiting wordt gemist. Het alternatief is op een overstapstation in te checken, maar dan geldt dat voor een groter deel van het binnenlandse traject betaald moet worden via het internationale ticket. Eveneens is er het

risico dat de klant dan moet inchecken in de spits terwijl de reis wel voor de spits gestart is in het buitenland.

Met Keuzedagen op een eenmalige chipkaart is het momenteel wel mogelijk om op het hele Nederlandse traject met 100% korting te reizen, zonder extra kosten en zonder onderweg uitstappen voor in- en uitchecken. U motiveert nergens in uw adviesaanvraag deze aanzienlijke verslechtering voor grensoverschrijdende reizen.

Wij adviseren u met Flexdagen ook vrij reizen te bieden op Nederlandse grenstrajecten vanaf/tot het grenspunt zonder dat hiervoor extra handelingen of zelfs reisonderbrekingen voor de reiziger nodig zijn. Het moet daarom voor reizigers die komen uit het buitenland toegestaan zijn om het gebruik van de Flexdag, net als bij de huidige papieren Keuzedag, pas te registreren via de kaartlezer op het internationale aankomststation (wat niet hetzelfde hoeft te zijn als het grensstation). U zou het daarnaast voor grensoverschrijdende reizen mogelijk moeten maken om vooraf en ook tijdens het reizen online in- en uit te checken op het grenspunt met een vooraf geactiveerde Flexdag. Het overnemen van dit advies is een randvoorwaarde om akkoord te gaan met het afschaffen van de Keuzedagen.

Dal Voordeel, Altijd Voordeel, Weekend Vrij, Dal Vrij

U geeft aan dat de overstap van Dal Voordeel, Altijd Voordeel, Weekend Vrij en Dal Vrij naar de NS Flex variant van deze abonnementen voor reizigers 8 tot 12 euro extra per jaar kost. Wij hebben in ons advies bij de invoering van NS Flex reeds aangegeven dat we het oneens zijn met deze hogere prijzen omdat het gaat om vrijwel identieke abonnementen. Voor de hogere prijs krijgen reizigers niet meer reisrecht of korting. U heeft deze hogere prijs eerder gemotiveerd door te wijzen op de ontwikkelkosten, het debiteurenrisico en de extra flexibiliteit voor reizigers wat voor u een dervingsrisico inhoudt. Wij vinden deze motivering niet overtuigend:

- In ons vorige advies hebben wij aangegeven dat het einde zoek is als u ontwikkelkosten extra in rekening gaat brengen bij reizigers. Nu u dit argument gebruikt hebt, redeneren wij omgekeerd (net als in ons vorige advies) dat vervolgens ook de bespaarde kosten door afschaffing van oude vormen van dienstverlening aan de reizigers moet worden teruggegeven.
- Ook hebben wij aangegeven het onzuiver te vinden extra kosten in rekening te brengen bij abonneementhouders die hun abonnement het hele jaar rustig laten doorlopen. U zou de extra kosten dan moeten verbinden aan een abonnementswijziging. Op dit argument bent u in uw besluit niet ingegaan.
- Het debiteurenrisico en het dervingsrisico zijn er zeker maar dat rechtvaardigt niet een hogere prijs voor alle reizigers aangezien de wijzigingen ook operationele besparingen tot gevolg hebben.

Bij het omzetten van Dal Voordeel, Altijd Voordeel, Weekend Vrij en Dal Vrij naar NS Flex adviseren wij dat de prijs van elk abonnement gelijk moet zijn aan het huidige corresponderende product bij Reizen op Saldo. Dit maakt het ook mogelijk om deze groep reizigers automatisch om te zetten naar NS Flex. U stelt voor het abonnement van

abonementhouders die niet reageren juist te beëindigen. Wij zien hier een groot risico dat abonementhouders afhaken omdat ze zelf een of meerdere handelingen moeten doen om opnieuw klant te worden bij NS. Het spreekt voor zich dat klanten wel een schriftelijke vooraankondiging moeten krijgen zodat zij ook voor een ander abonnement kunnen kiezen. Wij adviseren u voor het automatisch overzetten te kiezen. Mocht dit niet kunnen dan dient het aantal handelingen voor de klant tot een minimum te worden beperkt.

Specifiek voor Altijd Voordeel merken wij op dat reizigers momenteel voor €11,50 per maand altijd 20% korting in bus, tram en metro kunnen kopen. U geeft in uw adviesaanvraag niet aan wat met dit product gaat gebeuren. Wij adviseren u het abonnement Altijd Voordeel onder Reizen op Saldo pas af te schaffen zodra een BTM-voordeel propositie binnen NS Flex beschikbaar is zodat het op dezelfde factuur komt.

Tenslotte merken wij op dat de mogelijke extra's bij NS Flex, zoals de dalkorting bij NS Flex Weekend Vrij en 1^e klasse reizen bij NS Flex Altijd Vrij momenteel in uw webshop niet goed te vinden zijn. Deze opties zien klanten pas als zij al gekozen hebben voor een product. Wij adviseren u daarom de mogelijke extra's bij NS Flex abonnementen beter zichtbaar te maken zodat reizigers die zich oriënteren op een abonnement ook deze opties in één oogopslag kunnen zien.

Bijabonnementen

U geeft aan in de loop van 2020 te stoppen met het aanbieden van de bijabonnementen Weekend Vrij, Dal Vrij en Altijd Vrij. U werkt nog aan nieuwe mogelijkheden waarmee gezinnen met voordeel kunnen reizen. U heeft ons inmiddels bevestigd dat hiervoor een aanvullende adviesaanvraag zal volgen. Wij kunnen op dat moment pas adviseren over het eventueel verdwijnen van de bijabonnementen. Wij adviseren u niet met de bijabonnementen te stoppen voordat de nieuwe producten beschikbaar zijn.

Momenteel is het abonnement Kids Vrij gratis. Wij gaan er vanuit dat dit abonnement ook beschikbaar blijft onder NS Flex. Omdat u het recht behoudt de prijs voor het abonnement Kids Vrij weer te verhogen, wordt ook Kids Vrij als bijabonnement in de toekomst mogelijk weer relevant. Wij adviseren u Kids Vrij permanent gratis te maken. In dat geval is een apart bijabonnement niet meer nodig.

Altijd Vrij, Traject Vrij, Grensabonnement, PrePaid Traject Vrij en PrePaid Altijd Vrij

Wij adviseren positief over uw voornemen om het tarief voor NS Flex Traject Vrij te baseren op de prijs van het jaarabonnement van het huidige Traject Vrij abonnement. En zoals door u bevestigd op vragen van ons de korting in daluren te behouden.

Wij adviseren positief op uw voorstel om voor de PrePaid abonnementen een variant voor 1 maand en een variant voor 3 maanden te introduceren.

Voor reizigers die frequent over de landsgrens reizen heeft u in het verleden het grensabonnement geïntroduceerd, omdat met dit product in- en uitchecken niet noodzakelijk

is. Nu u reizen op rekening introduceert zijn wij van mening dat het niet meer nodig is om deze groep reizigers een status aparte toe te kennen. Wij adviseren u er alles aan te doen om de grensoverschrijdende reizigers dezelfde voorwaarden en service te bieden als binnenlandse reizigers. Uw huidige voorstel voldoet daar niet aan.

Momenteel is het grensabonnement niet verkrijgbaar voor een combinatie van NS met andere spoorvervoerders. Hierdoor is er geen grensabonnement voor de grensovergangen Leer, Glanerbrug en Herzogenrath. Ook is het grensabonnement bij grensovergang Emmerich alleen geldig bij ICE, maar niet bij de regionale trein RE19 van Abellio. Wij adviseren u zolang u geen alternatief heeft het nieuwe grensabonnement beschikbaar te stellen voor alle grenspunten en voor alle combinaties van vervoerders. Wij zijn van mening dat er geen reden is om op dit punt af te wijken van het Traject Vrij abonnement dat ook beschikbaar is voor overige combinaties van vervoerders.

Het nieuwe PrePaid Grensabonnement en het nieuwe PrePaid Traject Vrij abonnement geven geen 40% dalkorting in tegenstelling tot het huidige grensabonnement en het huidige Traject Vrij abonnement. De prijs van de PrePaid abonnementen wordt door u gebaseerd op de prijs van het NS Flex Traject Vrij abonnement dat wel 40% dalkorting kent op overige trajecten. U motiveert in de adviesaanvraag niet de keuze om geen dalkorting te geven en tegelijkertijd wel dezelfde prijs te hanteren.

Bij navraag gaf u als argument dat het voor de kleine groep van grensabonnementhouders niet houdbaar is een product in stand te houden met aparte voorwaarden (40% korting na 9.00 uur en ook in de middagspits). De doelgroep voor de kaart wordt door de komst van de PrePaid Traject Vrij echter groter. Daarnaast kunt u in onze ogen de voorwaarden gelijk trekken met die van NS Flex Traject Vrij door geen korting meer te geven in de middagspits. Indien u bovenstaande oplossingen niet overneemt adviseren wij u de prijs van de PrePaid abonnementen (inclusief het grensabonnement) te verlagen met de prijs van het Dal Voordeel abonnement. U dient dan wel te blijven zoeken naar een meer praktische oplossing voor het grensoverschrijdend reizigersvervoer.

Een alternatief voor het grensabonnement is de sleutelkaart (QR-code) die u momenteel gratis beschikbaar stelt voor reizigers die zowel een NS als een NMBS of DB vrij reizen abonnement hebben. Deze sleutelkaart is momenteel alleen beschikbaar voor reizigers met een Weekend Vrij, Dal Vrij, Studentreisproduct en Traject Vrij tot grensstation³ Wij adviseren u de sleutelkaart onder NS Flex ook beschikbaar te stellen voor klanten met een Altijd Vrij en of Traject Vrij abonnement tot het grenspunt. Wij adviseren dit ook aan te bieden aan reizigers met een aansluitend regionaal Duits vrij reizen abonnement. Wij merken op dat niet alle reizigers die frequent over de grens reizen bekend zijn met deze optie. Wij adviseren u het mogelijk te maken dit als optie aan het NS Flex abonnement toe te voegen.

³ zie: <https://www.nsinternational.nl/nl/tickets/internationaal-reizen-en-poortjes-openen>

Internationale tickets

Voor internationaal reizen waarbij binnen Nederland gebruik wordt gemaakt van een abonnement (zowel RoS als RoR abonnementen) geldt momenteel dat voor alle abonnementen de middagspits wordt gerekend als daluren⁴. Wij gaan er vanuit dat op dit punt niets wijzigt aangezien u hier geen advies over hebt gevraagd. Wij merken op dat hier in het verleden bewust een uitzondering is gemaakt omdat bij reizigers uit het buitenland er geen incheckmoment bekend is. Maar ook omdat treinen uit het buitenland bovengemiddeld vaak vertraagd zijn. Van de reiziger die vanuit het buitenland naar Nederland reist, kan niet gevraagd worden vooraf goed in te schatten of deze in de middagspits terecht komt. Om dezelfde redenen adviseren wij u Flexdagen voor reizigers die vanuit het buitenland komen ook geldig te laten zijn in de middagspits.

Het internationale verkoopkanaal is momenteel nog niet geïntegreerd met NS Flex. Wij constateren dat u voor zakelijke reizigers met de NS Businesscard het wel mogelijk maakt om internationale tickets te betalen via dezelfde factuur als de binnenlandse reizen. Wij zouden graag met u verkennen hoe RoR ook voor reizen over de grens mogelijk kan worden.

Jongeren

Tijdens de themasessies hebben wij aangedrongen op een product voor jongeren zoals vervoerders in andere landen en ook enkele regionale vervoerders bieden. Dit geldt met name voor scholieren die moeten forenzen maar geen OV studentenkaart hebben. Wij adviseren voor deze groep een apart abonnement aan te bieden, dan wel bestaande NS Flex abonnementen tegen gereduceerd tarief aan te bieden. Wij merken daarbij op dat de door u aangekondigde gezinsproposities niet vanzelfsprekend een aantrekkelijke oplossing voor deze doelgroep zijn, omdat het mogelijk is dat een jongere een andere vervoersvraag heeft dan zijn gezinsleden.

Klassewissel

In ons eerdere advies hebben wij aangegeven het wenselijk te vinden dat Klassewissel ook mogelijk blijft bij de kaartautomaat ten behoeve van reizigers die onderweg zijn en die niet beschikken over een werkende smartphone en/of een werkende internetverbinding. U heeft aangegeven dat de informatie over de Klassewissel alleen in de backoffice staat, maar niet meer op de kaart en dat het technisch niet meer mogelijk is om de Klassewissel via de kaartautomaat te doen. Wij zijn van mening dat de kaartautomaat ook met de backoffice verbonden zou moeten kunnen worden zodat reizigers veel voorkomende handelingen zoals de Klassewissel altijd op het station kunnen uitvoeren.

Wij adviseren u er zorg voor te dragen dat ook controleurs van andere vervoerders kunnen zien of een reiziger gebruik heeft gemaakt van een Klassewissel.

Een Klassewissel kan de reiziger tot 15 minuten na inchecken doorvoeren. Een reiziger kan echter bij een overstap ook na 15 minuten terecht komen in een drukke trein en alsnog de

⁴ zie: <https://www.nsinternational.nl/nl/tickets/ns-abonnement-en-internationaal-reizen>

wens hebben 1^e klas te reizen. Op dit moment is dit alleen mogelijk door op het overstapstation uit te checken en dan weer in te checken. Hierdoor kan de overstap echter worden gemist. Wij adviseren u hier een meer praktische oplossing voor te zoeken.

U heeft in uw vorige besluit aangegeven het verschil in prijs tussen werkdagen en weekend voor de Klassewissel binnen NS Flex te monitoren. Wij worden graag geïnformeerd over de resultaten.

Dagkaart Hond/Fiets

Als een klant met hond of fiets wil reizen dan moet de klant momenteel een apart kaartje kopen. In het advies over de invoering van NS Flex hebben wij u reeds geadviseerd om deze producten ook voor gebruikers van NS Flex beschikbaar te maken. Dit heeft als voordeel dat deze kaartjes via dezelfde rekening afgerekend kunnen worden. Wij constateren dat deze producten binnen NS Flex nog niet op de factuur verrekend worden. Wij adviseren u dit zo snel mogelijk te faciliteren.

Toeslagen

U heeft ons aangegeven dat een reiziger de losse IC-direct toeslag via de toeslagzuil op de perrons kan blijven laden. Wij gaan er daarbij vanuit dat dit via dezelfde factuur verrekend zal worden als de andere NS Flex producten. Wij adviseren u de losse IC-direct toeslag ook beschikbaar te maken via NS Flex zodat reizigers die dat wensen niet meer langs de toeslagzuilen hoeven.

In uw besluit over de introductie van NS Flex heeft u toegezegd het IC-direct toeslagabonnement bij de introductie te introduceren. Wij constateren dat dit abonnement nog niet binnen NS Flex beschikbaar is terwijl NS Flex wel geïntroduceerd is. In de huidige voorlopige fasering is dit abonnement nu opgenomen voor de periode tot medio 2020. Wij adviseren dit abonnement beschikbaar te maken binnen NS Flex voordat u één van de bestaande abonnementen voor Reizen op Saldo afschaft.

Aangezien u NS Flex Basis niet beschouwt als een abonnement, moeten reizigers met dit product een toeslag kopen als zij met de ICE willen reizen. U heeft ons aangegeven dat de ICE-toeslag voor deze reizigers een apart kaartje blijft en geen onderdeel is van NS Flex. Wij adviseren u net als in ons vorige advies ook binnen NS Flex een mogelijkheid te bieden om een ICE-toeslag aan te schaffen zodat de betaling via dezelfde factuur verrekend wordt.

U heeft op navraag van ons toegezegd dat de Toeslag 2-1 beschikbaar blijft bij Flexdagen zoals deze er is voor Keuzedagen maar dat u nog onderzoekt hoe en voor welke prijs. Wij gaan er vanuit dat u hiervoor ons nog separaat advies vraagt en adviseren u dit product beschikbaar te maken tegelijk met de introductie van de Flexdagen.

Korting QPark

Wij constateren dat bij Altijd Vrij en NS Traject Vrij momenteel korting wordt geboden op jaar en maandabonnementen van QPark. Deze kortingen zijn nog niet beschikbaar voor NS Flex en u schrijft er niet over in uw adviesaanvraag. Wij adviseren u deze kortingen beschikbaar te stellen in NS Flex voordat u de Reizen op Saldo abonnementen afschaft.

Aanschaf NS Flex

Momenteel is aanschaf van NS Flex alleen online mogelijk. Wij begrijpen uit antwoorden van u op onze vragen dat het ook mogelijk wordt om NS Flex abonnementen aan de balie aan te schaffen. Dit is een welkome verbetering die wij omarmen. Deze is van belang voor het ondersteunen van klanten die niet of minder kundig online zijn of laaggeletterd. Ook voor hen moet het eenvoudig zijn een abonnement te kunnen afsluiten. Wij adviseren u deze optie mogelijk te maken alvorens u start met het afschaffen van de bestaande abonnementen en deze optie ook onder de aandacht te brengen van de huidige klanten in uw correspondentie over een overstap naar NS Flex.

NS Flex-abonnementen zijn momenteel alleen verkrijgbaar wanneer iemand met iDeal kan betalen en daardoor niet geschikt voor inwoners uit het buitenland. U heeft ons toegezegd dat NS Flex-abonnementen straks voor alle personen met een IBAN beschikbaar komen. Dit moet digitaal mogelijk worden gemaakt, en zo laagdrempelig mogelijk zonder dat extra kosten worden gemaakt. Wij adviseren dat u eveneens online betaling per creditcard binnen een jaar mogelijk maakt.

Proces abonnementswijziging

Uw adviesaanvraag bevat slechts summiere informatie over het proces bij de overgang naar NS Flex. Wij benadrukken dat dit eenvoudig en duidelijk moet zijn. Wij zijn bereid hierin mee te denken.

Voor het proces en de communicatie rond de abonnementswijziging hebben wij de volgende adviezen:

- Ga er vanuit dat de klant dezelfde OV-chipkaart kan blijven gebruiken en dat resterend saldo automatisch wordt teruggestort.
- Zorg dat reizigers alles op afstand kunnen regelen en niet langs de kaartautomaat hoeven.
- Neem een proactieve houding aan om zoveel mogelijk trouwe klanten te behouden.
- Informeer de klant actief over hoe oude Keuzedagen kunnen worden gebruikt terwijl het abonnement al omgezet is naar NS Flex.
- Wees zorgvuldig in uw klantbenadering bij het informeren over het handelingsperspectief bij het combineren van NS Flex met regionale abonnementen. Zowel in de situatie dat de bestaande OV-chipkaart gebruikt kan blijven worden, als wanneer een nieuwe OV-chipkaart wordt gebruikt. Draag verantwoordelijkheid voor het overstap-, en reisgemak van uw trouwe klanten.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.

Bijlage 1: Vergelijking Keuzedagen en Flexdagen

	Keuzedagen	Flexdagen	Vooruitgang
Doelgroep:	<ul style="list-style-type: none"> > 60 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> > 65 jaar Pilot 18-65 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> Nee, voor groep 60-65 jaar Ja, voor groep 18-60 jaar onder voorbehoud van slagen pilot.
Prijs:	<ul style="list-style-type: none"> 7 dagen digitaal: 25,50 2^e klas / 50,00 1^e klas 7 dagen op papier: 36,50 2^e klas / 61,00 1^e klas Stukprijs: 3,65 / 5,21 2^e klas / 7,15/8,71 1^e klas Wel abonnementskosten 	<ul style="list-style-type: none"> 3 dagen: 39,00 2^e klas 65+ / 45,00 2^e klas 18-65 / 52,00 1^e klas⁵ Stukprijs: 13,00 2^e klas 65+ / 15,00 2^e klas 18-65 / 17,33 1^e klas Geen abonnementskosten 	<ul style="list-style-type: none"> Afhankelijk van gebruik. De prijsstelling is met name een achteruitgang voor reizigers die naast Flexdagen ook een kortingsabonnement blijven gebruiken.
Flexibiliteit:	<ul style="list-style-type: none"> VDU, Dal Voordeel of Altijd Voordeel abonnement nodig 	<ul style="list-style-type: none"> Geen abonnement nodig 	<ul style="list-style-type: none"> Ja
Laagdrempeligheid:	<ul style="list-style-type: none"> Geprinte kaart mogelijk bij VDU Activeren bij kaartautomaat Deactiveren kan niet 	<ul style="list-style-type: none"> Geprinte kaart niet mogelijk Geen activeren bij kaartautomaat nodig Deactiveren kan wel, maar alleen online 	<ul style="list-style-type: none"> Nee Ja, wel risico onbedoeld gebruik Flexdag Ja
Reismoment en -tijd:	<ul style="list-style-type: none"> Daluren, middagspits en in weekenden en op feestdagen hele dag Bij digitale VDU: ook in juli/augustus en tussen kerst en nieuwjaar hele dag 	<ul style="list-style-type: none"> Daluren, en op feestdagen in de spits 	<ul style="list-style-type: none"> Nee
Aanbod	<ul style="list-style-type: none"> 7 dagen per jaar 	<ul style="list-style-type: none"> 3 dagen per jaar 	<ul style="list-style-type: none"> Nee
Geldigheid:	<ul style="list-style-type: none"> VDU met papieren keuzedagen zijn hele jaar geldig 	<ul style="list-style-type: none"> 3 Flexdagen voor het gehele jaar. 	<ul style="list-style-type: none"> Nee voor VDU met papieren keuzedagen.

⁵ Prijs 1^e klas stond niet in de adviesaanvraag maar hebben wij op aanvraag van u gekregen. Het is ons niet bekend wat de prijs 1^e klas voor 18-65 jarigen wordt.

	<ul style="list-style-type: none"> • VDU, Dal Voordeel en Altijd Voordeel met digitale keuzedagen: Iedere 2 maanden kan 1 Keuzedag worden ingezet, en daarnaast is er 1 Keuzedag die het gehele jaar geldig is. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ja voor VDU, Dal Voordeel en Altijd Voordeel met digitale keuzedagen
Grens-overschrijdend reizen	<ul style="list-style-type: none"> • Papieren Keuzedag bruikbaar vanaf en tot de grens. Digitale Keuzedag bruikbaar tot de grens en ook vanaf de grens als eerder op de dag reis in binnenland is gestart (i.v.m. activeren). • Bij reis die start in het buitenland: Digitale keuzedag pas geldig na inchecken op een station in Nederland. Papieren keuzedag wel geldig vanaf grens mits wordt ingecheckt op station waar je de internationale trein verlaat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexdag alleen bruikbaar voor binnenlandse reis van en naar grensstation, en dus niet tot de grens • Bij reis die start in het buitenland: Flexdag pas geldig na inchecken op een station in Nederland 	<ul style="list-style-type: none"> • Nee