

"De lol van het vrij reizen is er wel een beetje af"

Rapportage klachten over verchipte Keuzedagen NS

1. Aanleiding

In augustus 2013 is NS begonnen de Keuzedagen van senioren geleidelijk verchipt aan te bieden. Het gaat om zo'n 500.000 reizigers die in een jaar tijd overgaan op dit systeem, afhankelijk van wanneer hun abonnement verlengd wordt.

Voorheen kregen deze reizigers papieren kaartjes toegestuurd: zes kaartjes die gedurende twee opeenvolgende maanden geldig waren en één niet-periodegebonden kaartje. Als reizigers een Keuzedag wilden gebruiken gingen zij naar het station, stempelden het kaartje af en dan kon er de hele dag (na 9 uur) op gereisd worden. Nu moeten reizigers zo'n Keuzedag bij een automaat op de chipkaart zetten. Als ze vervolgens de kaart bij een chippaal houden, wordt de Keuzedag gebruikt voor de eerstvolgende reis en alle verdere reizen die dag. Nieuw is ook, dat reizigers bij het gebruik van hun Keuzedag telkens moeten in- en uitchecken.

Rover en OV loket kregen van september 2013 tot februari 2014 ruim honderd klachten binnen van senioren over het nieuwe systeem van verchipte Keuzedagen. Er komen nog dagelijks klachten binnen. Ook de Unie KBO ontving veel klachten. Reden voor Rover en Unie KBO om dieper in de klachten te duiken en te achterhalen tegen welke problemen deze reizigers nu precies aanlopen.

De klachten betreffen verschillende aspecten van het systeem van verchipte Keuzedagen. In paragraaf 2 geven wij een korte typering van de problemen die reizigers ervaren. In paragraaf 3 gaan wij hier nader op in en laten wij ter illustratie de reiziger aan het woord. In paragraaf 4 komen wij tot conclusies en paragraaf 5 bevat aanbevelingen voor verbetering.

2. Aard van de klachten

In de klachten is een aantal hoofdtypen te onderscheiden:

- a. Reizigers zien op tegen het gebruik van een systeem dat zij ingewikkeld, ongrijpbaar en ongemakkelijk vinden.
- b. Het gebruik van de kaartautomaat is voor sommige reizigers een obstakel.
- c. Ontbreken van een ophaalmogelijkheid op niet-NS-stations.
- d. Onduidelijke werking van niet-NS-apparatuur; deze apparaten dwingen de reiziger soms al meteen tot het aanspreken van de vrij te gebruiken Keuzedag.
- e. Reizigers zijn onvoldoende geïnformeerd, vooral over de mogelijkheden op niet-NS-stations en de werking van de niet-NS-apparatuur.
- f. De incheckplicht beperkt de reismogelijkheden rond 9-uurgrens en landsgrens.
- g. Prijsverhoging van de Keuzedagen-optie vanaf 1 april 2014 met 75%.

3.a Reizigers vinden het systeem ingewikkeld, ongrijpbaar en ongemakkelijk

Het oude systeem was overzichtelijk: een set van zeven tastbare en leesbare kaartjes, waarvan zes periodegebonden en één het hele jaar te gebruiken. Voor gebruik hoefde de Keuzedag alleen maar te worden afgestempeld.

In het nieuwe systeem zijn de vervoerbewijzen onzichtbaar geworden. Om te zien welke Keuzedagen je gebruikt hebt en welke nog te gebruiken zijn heb je een 'Mijn NS'-account nodig, of je moet zelf een handmatige administratie bijhouden. Om met een Keuzedag te gaan reizen zijn handelingen nodig bij de kaartautomaat en bij de chippalen onderweg. Dit zijn meer handelingen dan vroeger, met meer kansen dat hierbij iets fout gaat – zeker voor mensen die zich toch al een vreemde voelen in de digitale wereld van inchecken, bestellingen laden en internetaccounts. Veel van deze reizigers reizen juist daarom met papieren kaartjes. Sommigen haken af nu hun die mogelijkheid wordt ontnomen.

1. "Hoe is het toch mogelijk dat NS van iets eenvoudigs en simpels (een papieren kaartje hoef je alleen maar af te stempelen) iets enorm ingewikkelds kan maken."
2. "Zolang als mogelijk wil ik mij in de zichtbare wereld bewegen, dus reizen met een zichtbaar papieren kaartje. Nu heeft de NS mij nieuwe vrijkaarten gestuurd (ik ben 67 jaar), waar ik dus veertien euro voor betaald heb, maar die kan ik alleen digitaal ophalen via een ov-chipkaart. Deze heb ik echter niet.¹ Vraag: hoe kom ik nu aan mijn rechtmatige zeven Keuzedagen of hoe krijg ik tenminste mijn geld terug, dus die veertien euro."
3. "Ouderen checken wel in bij de Keuzedag, maar daarna niet meer uit. Omdat ze bang zijn dat de Keuzedag 'verdwijnt' van de ov-chipkaart en ze dan niet kunnen aantonen dat ze met de Keuzedag reizen. Probleem is: geen *zichtbaar* vervoersbewijs!"
4. "Ik wil alleen maar even laten weten dat ik de Keuzedagen 60+ van mijn partner heb opgezegd: het wordt allemaal veel te ingewikkeld met de verplichting om ze op je ov-chipkaart te laden. Zo gaat de lol van het 'vrij reizen' er wel van af."
5. "Wij beiden hebben ons abonnement opgezegd omdat wij eerst met Arriva naar Leeuwarden moeten om onze Keuzedag op te halen. Volgens een medewerker van NS was er in Buitenpost bij de Poiesz een mogelijkheid om die op te halen, maar dat klopte niet. Bovendien, wanneer wij de vrijreizen kaart uit Leeuwarden hebben gehaald en je gaat met het OV weer naar huis (30 km), dan ben je je Keuzedag gelijk weer kwijt."
6. "Op 11 september ontving ik van NS een brief (dagtekening 9 september) over de verlenging van mijn abonnement. Hierin werd aangegeven dat ik de Keuzedagen voortaan op een OV-chipkaart moet laden. Met deze gewijzigde voorwaarden van de Keuzedagen ga ik niet akkoord. Het is voor mij te veel gedoe de Keuzedagen op een chipkaart te laden. In de brief stond verder dat er een bedrag van 74 euro van mijn rekening zou worden afgeschreven. Ik verstuurde op 13 september een aangetekende brief met het verzoek mijn abonnement stop te zetten. In de tussentijd werd de 74 euro inderdaad van mijn rekening gehaald. Ik heb daarop op 4 oktober een nieuwe brief verstuurd met de mededeling dat ik mijn machtiging in trok. De 74 euro heb ik laten storneren. Op 8 oktober ontving ik een brief dat het abonnement niet stopgezet kan worden. Er staat nog een openstaande vordering over het lopende abonnementsjaar. Dit is de 74 euro die ik heb laten storneren. Hoe kom ik van mijn voordeelurenabonnement af?"

Unie KBO ontving veel klachten over de nieuwe verplichting tot in- en uitchecken. "Het zweet breekt veel reizigers uit, alleen al omdat ze bezig moeten zijn met in- en uitchecken.

¹ Uiteraard heeft deze reiziger wel een chipkaart, daar staat immers zijn/haar abonnement van NS op. Deze opmerking geeft echter goed weer dat een deel van deze groep reizigers niet begrijpt hoe het werkt.

Zij vinden de displays niet duidelijk, mensen horen de piepjes niet, ze kunnen de palen niet vinden, ze maken vergissingen bij reizen met meerdere vervoerders, vergeten het, enzovoort. "Makkelijker kunnen we het niet maken, moeilijker wel, lijkt het credo van NS."

3.b Het gebruik van de kaartautomaat is voor sommige reizigers een obstakel

Over het bedienen van de kaartautomaat om een Keuzedag te laden ontving Unie KBO veel klachten, met name van ouderen die op latere leeftijd slechtziend geworden zijn. Zij hebben hun beperking op latere leeftijd opgelopen en daarmee zijn zij dubbel beperkt. Zij hebben vaak niet de vaardigheid en met name de tijd om daarmee te leren omgaan.

7. "De Keuzedagen voor mensen met een voordeelurenabonnement worden niet langer meegeleverd als papieren kaartjes maar moeten op de OV-chipkaart gezet worden. Hoe moet dat nu in 2014: wij zijn slechtziend en niet in staat de kaartautomaat te bedienen. Op sommige stations is dit ook niet mogelijk. Wie zoekt een oplossing voor ons??"
8. "Ik ben vandaag naar station Maastricht gegaan om mijn Keuzedag 2 gereed te zetten voor gebruik. Ik wil namelijk morgen met de trein naar Amsterdam. Bij de automaat gekomen bleek er geen Keuzedag beschikbaar. Ik ben naar de info-balie gegaan en heb mijn probleem uitgelegd. De infomedewerker is met mij naar de automaat gegaan en heeft dezelfde handelingen verricht. Ook hier geen resultaat. Toe naar de chef. Deze heeft in het systeem gekeken. Daar stond dat ik ze al opgehaald had. Het gaat nu om twee keuze dagen, namelijk Keuzedag 2 en Keuzedag 1. Advies: bel met de klantenservice. Ik terug naar huis. Gebeld met de klantenservice (gesproken met mevrouw Boelens, zij raakte enigszins geïrriteerd van mijn probleem, behandelde mij als een klein kind), maar ook zij konden weer niets voor mij doen! Advies: kaartje kopen en geld terugvragen."
9. "Opladen is momenteel onmogelijk in Oldenzaal. Van de NS-kaartautomaat werkt de OV-chipkaartvoorziening niet, het apparaat van Syntus is kapot en het apparaat van Connexion dat stond bij de Vako is verwijderd en er is niets voor terug gekomen. Zo is het onmogelijk om de NS-Keuzedagen op de OV-chipkaart te laden. Nu ben ik verplicht in Hengelo uit te stappen, de dag te laden op de kaart en een half uur wachten op de volgende trein naar Zutphen. (Wel geluk hebben dat de machinist van Syntus begrip toont en je mee laat reizen zonder te betalen naar Hengelo. Zo niet, dan inchecken en betalen. Wie vergoedt de kosten dan? NS of Syntus?)"
10. "Op het station Nijverdal werd afgelopen dinsdag overdag onderhoud gepleegd aan de kaartautomaat. Er is daar maar 1 kaartautomaat (dat is er eigenlijk 1 te weinig) en daardoor kon ik mijn Keuzedag niet opladen. Ik moest dat maar in Zwolle doen. Dat betekende een half uur vertraging, omdat ik in Zwolle maar 3 minuten overstaptijd had voor de trein naar Den Haag."
11. "Een tijdje geleden wilde ik een reis maken naar Den Bosch (ik had daar een belangrijke afspraak). Op Sassenheim wilde ik mijn Keuzedag op mijn kaart zetten, maar het apparaat werkte niet. Er werd omgeroepen dat ik me moest melden bij de conducteur. Gedaan, en gemeld dat ik op Schiphol geen tijd had om de Keuzedag op mijn kaart te zetten (5 minuten overstaptijd). Het was een zeer behulpzame conducteur. Hij zei dat ik me in de trein van Schiphol naar Utrecht moest melden en zeggen dat ik de kaart in Utrecht zou activeren (daar had ik wat meer tijd). Zo gedaan, maar tot mijn schrik was de conductrice in die trein allesbehalve vriendelijk."

3.c Ontbreken van een ophaalmogelijkheid op niet-NS-stations

Aanvankelijk waren veel reizigers afhankelijk van de supermarktautomaten, omdat op 'hun' station geen geschikte NS-automaat stond. Er zijn reizigers die hierdoor eerst een omweg moeten maken om hun Keuzedag te laden.

12. "Met het verdwijnen van het papieren kaartje is het er niet gemakkelijker op geworden om een treinreis te boeken. Ik moet tien kilometer naar een naburig dorp fietsen om mijn dag op te halen. Heb een dag nu gebruikt en heb het idee dat de zevende extra dag ook al is afgeschreven. Kan nergens lezen of dat ook

gebeurd is. Met die papieren kaartjes wist je precies wanneer je welk kaartje kon gebruiken. Heb het idee dat NS vooral de senioren de trein uitjaagt. Hebt u meer klachten gekregen hierover?"

13. "Vanaf deze zomer zijn de papieren Keuzedagen vervangen door digitale. Als ik mijn Keuzedag heb opgehaald, zal de eerstvolgende keer dat ik incheck met mijn OV-chipkaart automatisch mijn Keuzedag geactiveerd worden. Dat betekent dat ik na dat ophalen niet met 40% korting kan reizen (want hij pakt dan mijn incheck als Keuzedag). Ik moet dus net voor de reis de Keuzedag activeren. De winkel waar ik dat kan doen is maar drie dagen open. Ik zou dan eerst naar Nijmegen moeten om bijvoorbeeld op woensdag in Mook te kunnen reizen met de opgehaalde Keuzedag."
14. "Enkele dagen geleden nieuwe Keuzedagen voor de OV-chipkaart ontvangen. Nieuw: geen kaartjes meer, maar dagen plaatsbaar op chipkaart. Echter, op de enige NS-automaat van station Venray is dit niet mogelijk, op de automaat is geen kaartlezer aanwezig. Ik weiger om als 70-jarige te voet (ongeveer anderhalve kilometer) naar een oplaadpunt (AH) te gaan."
15. "Sinds 17 juli is NS overgestapt van het toesturen van de vrijreizen-kaartjes naar het afhalen bij de kaartautomaat. Niets op tegen als het station waar je op aangewezen bent een kaartautomaat heeft waar je met je chipkaart deze kaartjes ook kunt ophalen. Omdat ik in Arkel woon, ben ik verplicht eerst naar een winkel in Gorinchem te gaan om mijn vrijreizen-kaart op te halen."
16. "De eerste 'ophaalbeurt' Keuzedagen was nog simpel. NS had een laatste vrijvervoerbiljet in haar aankondiging ingesloten om gratis bij een NS-kaartautomaat de eerste Keuzedag op te halen. Voor mij was dat in Heerlen waar ik met enige hulp van een medewerkster slaagde. Sindsdien diverse keren contact gehad met NS klantenservice omdat in mijn woonplaats Kerkrade geen soortgelijke kaartautomaat op het station aanwezig was. Ik werd daarop verwezen naar een Albert Heijn filiaal waar ik voortaan mijn Keuzedagen op de OV-chipkaart zou kunnen boeken. Dat lukte niet, ik kon zelf in het hele programma geen aanwijzing vinden en het personeel ook niet. Ook bij een tweede genoemd adres, winkel van Fuchs, is het mij niet gelukt en de enige die daar meer van wist was een week afwezig. Ergernis en boosheid om zo'n slechte ondersteuning. Ik moet nu naar Heerlen reizen om mijn Keuzedag op te halen en dat iedere 2 maanden, want ik kon ze niet allemaal tegelijk op mijn OV-chipkaart zetten."



Nieuw: OV-oplaadpunt

Uit een inspectieronde van Rover in maart is gebleken dat inmiddels op veel regionale stations een OV-oplaadpunt is gezet, waarmee ook Keuzedagen op de chipkaart gezet kunnen worden. Jammer genoeg zijn reizigers hierover niet ingelicht. Ook op de site van OV-chipkaart.nl worden reizigers hier niet op gewezen. Het is ook maar de vraag of deze groep reizigers zal gaan experimenteren als ze een dergelijk apparaat tegenkomen.

Op de stations in Groningen en Friesland waar Arriva rijdt zijn deze apparaten nog niet te vinden. Daar kunnen reizigers wellicht terecht bij de apparaten van Arriva, maar de klantenservice van Arriva zegt hier zelf over dat ze dat beter niet kunnen doen... Helaas zal het nog tot eind 2014 duren voordat de oplaadpunten van de foto op de Noordelijke stations zijn geplaatst.

Voor onderstaande reizigers is er dus voorlopig nog geen oplossing:

17. "Op het treinstation in Buitenpost is het niet mogelijk om een product op een OV-kaart te laden. Het gaat voor mij met name om het opladen van een vrij reizen dag op een voordeelurenkaart. NS verwijt Arriva dat die geen duurdere automaat willen plaatsen en Arriva vindt dat NS verantwoordelijk is voor haar

producten. Kortom, ik moet een enkele reis naar Groningen en/of Leeuwarden maken en betalen om daar een vrij reizen dag te kunnen activeren. Beide vervoerders geven niet thuis voor deze klacht.”

18. “Ik ben 75 jaar en heb een daluren abonnement met Keuzedagen van de NS. In plaats van papieren Keuzedagen kaartjes moet ik nu mijn Keuzedagen activeren op mijn ov-chipkaart. Ik woon in Pieterburen en reis uitsluitend met het openbaar vervoer. Als ik op reis ga, neem ik de bus van Pieterburen naar Winsum (GN) (ieder uur een bus). De NS heeft geen dienst op Winsum, daar rijdt Arriva. Op station Winsum is geen mogelijkheid om mijn Keuzedag te activeren, dat moet ergens anders in Winsum doen. Er zijn nu twee mogelijkheden voor mij om de Keuzedag te activeren. 1. Dezelfde dag waarop ik de dag wil gaan gebruiken. Dat houdt in dat ik een uur eerder met de bus uit Pieterburen moet, omdat de winkel te ver van het station af ligt. 2. Ik activeer de Keuzedag als ik voor iets anders in Winsum moet zijn. Dat houdt in dat als ik tussentijds naar Groningen heen en terug wil een papieren kaartje in Winsum moet kopen. Beide nogal klantvriendelijk. Ik heb de NS verzocht mij alsnog papieren kaartjes te bezorgen, maar daar kunnen ze niet aan beginnen.”

3.d Problematische werking van niet-NS-apparatuur

Bij de niet-NS-automaten is het onduidelijk en onbeïnvloedbaar wat er precies gebeurt. Deze apparaten hebben onduidelijke schermen, waardoor niet goed te zien is welke producten op de kaart geladen worden. Ook kun je hierop alleen kiezen voor ‘Bestelling ophalen’. Vervolgens wordt elke bestelling die klaarstaat op de kaart geladen. Dat kunnen dus ook twee Keuzedagen zijn: één die een heel jaar geldig is en één voor de eerstvolgende twee maanden. Hiermee zit de reiziger al meteen vast aan het niet-periodegebonden kaartje, ook als hij dit nog niet wil aanspreken. Daarnaast kan ook onbedoeld een Keuzedag worden geladen als je een heel andere bestelling wilde ophalen.

19. “Ik heb mijn Keuzedagen opgeladen bij de plaatselijke Bruna. Nu blijkt dat dan de algemene Keuzedag als Keuzedag 1 wordt aangemerkt. Kom ik op het station om de 2e keuze dag op te laden, blijkt dit niet te willen omdat slechts 1 Keuzedag tegelijk op de kaart kan staan en die moet dus eerst opgebruikt worden. Hierdoor werd ik gedwongen te reizen op mijn vrije Keuzedag die het hele jaar geldig is. Ergernis, terwijl je een dagje uit gaat. Hiervoor wordt in de folder op geen enkele manier gewaarschuwd.”
20. “Volgens de nieuwe methode moet de tweemaandelijks Keuzedag bij een oplaadpunt op de kaart worden gezet. Er stonden voor mij twee bestellingen klaar. Aan de code is niet te zien wat voor bestelling het is en ik heb ze dus allebei opgeladen. Dat betekent (bij navraag bij NS) dat de jaarlijkse Keuzedag het eerst wordt gebruikt. Dit is nergens terug te vinden in de informatie van de NS. Integendeel, de NS geeft op de website aan dat een van de Keuzedagen het hele jaar geldig is. Dat is dus niet zo. Dit is heel vervelend want ik kan dan de twee maandelijks dag niet meer gebruiken, dus die verloopt. Ik maak ook bezwaar tegen het afschrijven van de jaarlijkse Keuzedag in deze twee maanden. Ik wil deze pas in juli gebruiken.”
21. “Mail van NS ontvangen dat ik mijn Keuzedagen moet ophalen bij automaat. Op automaat dag opgehaald, maar hier betekent ophalen = activeren = binnen 30 dagen opgebruiken. Kortom, zeer onduidelijke mail en onjuist taalgebruik.”
22. “Bij het ophalen van een Keuzedag aan een gele paal op station Doetinchem (NB: de NS-automaat op het perron kan geen chipkaart uitlezen!!) zijn in een keer, in dezelfde minuut, twee dagen opgeladen. Dat zag ik later op de afrekening. Kennelijk is de Keuzedag voor een heel jaar er meteen ook bij geladen, maar die was niet te zien bij het uitlezen van de chipkaart. NS heeft mij na mijn klacht hierover een papieren dagkaartje gestuurd, maar ondanks mijn vraag niet uitgelegd wat hier aan de hand is. Ik denk dus: de Keuzedag voor een heel jaar is niet op te nemen. Mijn buurvrouw is hetzelfde overkomen.”
23. “Sinds juli 2013 verstrekt NS de Keuzedagen bij de voordeelurenkaart niet meer op papier. Ik woon in een niet-NS regio (Doetinchem). In de eerste plaats kostte het opladen van de Keuzedagen veel moeite. In de tweede plaats had ik er geen invloed op dat als eerste de flexibele Keuzedag werd geladen en als tweede de periodeKeuzedag. Daardoor was ik verplicht om, tegen mijn zin, de flexibele Keuzedag als eerste te gebruiken. In de derde plaats is dit probleem bekend bij de NS-medewerkers aan wie ik vragen heb

gesteld. Zij hebben het aangekaart, maar er gebeurt niets om het probleem op te lossen. Ik ervaar de gang van zaken als zeer klantvriendelijk en ten nadele van reizigers die vanuit een niet-NS-regio reizen.”

24. “In de brief van NS dd 30-10-2013 staat dat ik bij NS-kaartautomaat (of een ander OV-chipkaart ophaalpunt, bijvoorbeeld in uw supermarkt of tabakszaak) mijn Keuzedagen op de kaart kan plaatsen. Op 8 januari 2014 heb ik dit gedaan bij de AH te Zevenaar. Er stonden volgens het scherm 2 producten klaar die ik op de kaart geplaatst heb. Vervolgens bleek bij het reizen op dezelfde dag dat de dag die het hele jaar geldig is gebruikt is, terwijl de Keuzedag van deze periode (tot 23-1-2014) nog op de kaart staat. Deze dag is nu voor mij waardeloos geworden. Vandaag, 14 januari, met NS klantenservice gebeld, maar dit kon niet verholpen worden. Had ik, ondanks het gestelde in de brief van NS, maar naar een NS-automaat moeten gaan! Bovendien zei deze dame dat het probleem bekend was. Waarom heeft NS de brief niet aangepast? Waarom is het niet mogelijk om de volgorde van het op de kaart plaatsen aan te passen. Waarom is het niet mogelijk om mijn probleem op te lossen?”
25. “Volgens de nieuwe methode moet de tweemaandelijks Keuzedag bij een oplaadpunt op de kaart worden gezet. Er stonden voor mij twee bestellingen klaar. Aan de code is niet te zien wat voor bestelling het is en ik heb ze dus allebei opgeladen. Dat betekent (bij navraag bij NS) dat de jaarlijkse Keuzedag het eerst wordt gebruikt. Dit is nergens terug te vinden in de informatie van de NS. Integendeel, de NS geeft op de website aan dat een van de Keuzedagen het hele jaar geldig is. Dat is dus niet zo. Dit is heel vervelend want ik kan dan de twee maandelijks dag niet meer gebruiken, dus die verloopt. Ik maak ook bezwaar tegen het afschrijven van de jaarlijkse Keuzedag in deze twee maanden. Ik wil deze pas in juli gebruiken.”
26. “Sinds oktober krijg ik ipv papieren Keuzedagkaarten, deze kaarten op mijn OV-chip kaart. Ik woon niet in een NS-gebied en probeerde de eerste elektronische kaart bij een AH servicepunt binnen te halen. Op dit apparaat kun je een bestelling binnenhalen door op de 'JA'-knop te drukken, NIET welke bestelling. Bij NS Klantenservice telefonisch nagevraagd. Blijken er 2!!! keuzekaarten geactiveerd te zijn. Ook mijn jaar-Keuzedagkaart staat erop. Dit betekent dat wanneer ik incheck ik automatisch de Keuzedagkaarten ga gebruiken. Veranderen is niet meer mogelijk. Ik reis in oktober vervolgens met Keuzedagkaart 1 en wilde gisteren gebruik maken van Keuzedagkaart 2. Wat blijkt: deze kaart is verlopen verklaard. Ten einde raad want totaal in de stress om de trein te halen, de volgende Keuzedagkaart geactiveerd. Trein gemist, migraine-aanval nabij en vervolgens de hele dag elkaar tegensprekende adviezen gekregen van NS-personeel over het al of niet moeten uit- en inchecken. Het reizen wordt op deze manier een hoofdpijnverhaal, waarbij je de bestraffende toon van sommige conducteurs op de koop toe moet nemen. Zeer vernederend. Maar het allerergste is dat er van alles met mijn kaart gebeurt waar ik geen weet meer van heb.”

De gele zuilen die onlangs op regionale stations verschenen onder de naam 'OV-oplaadpunt' (zie bij 3.c) lijden aan hetzelfde gebrek als de supermarktautomaten: je kunt alleen kiezen voor 'Bestelling ophalen', en dan worden alle bestellingen op de kaart gezet die klaar staan.

27. “Deze klacht gaat over een Keuzedag (de zevende die gedurende het hele jaar opgenomen kan worden). Ik was op reis met mijn dalvrijkaart (11 jan jl.) en onderweg wilde ik bij de gele chip-automaat een z.g. bestelling ophalen, een vergoeding voor een ten onrechte afgeschreven bedrag van mijn OV-chipkaart als gevolg van een defecte paal. Groot was mijn verrassing toen tegelijkertijd de vrije Keuzedag gedownload werd, de Keuzedag die ik had gereserveerd voor een reis (Eerste klas) in juli/augustus. Het is de bedoeling dat je die laadt bij een NS-automaat en dan moet je eerst AKKOORD intoetsen. Tot mijn stomme verbazing kwam hij nu via de gele automaat op mijn OV-chipkaart. Dit heeft de volgende consequentie: Nu kan ik deze kaart niet meer gebruiken voor een treinreis na 16.00 uur met 40% korting want dan treedt de geladen Keuzedag in werking. Dat is dus al bijna drie weken geleden gebeurd en NS heeft nog niet de tijd gevonden om op mijn brief met deze klacht te antwoorden. Ik wil dat deze dag teruggezet wordt op mijn kaart. Bovendien kan ik ook niet de tweede Keuzedag vanaf 6 februari gebruiken want dan gaat eerst de vrije Keuzedag op. Hoe kan dit probleem worden opgelost als NS niet antwoordt? Hoe kan ik schadeloosgesteld worden voor het niet kunnen gebruiken van mijn OV-chipkaart voor treinreizen na 16.00? Hoe kan ik op een normale kostenloze manier in contact treden met NS zonder het dure telefoonnummer te gebruiken? Ik wil ook graag het geld voor de postzegel terug. Immers: niet ik heb een fout

gemaakt maar NS. Namelijk door onvoldoende voorlichting. Ik heb nl. op een andere automaat dan die van NS ZONDER akkoord een Keuzedag gedownload. Hoe kan NS dit soort toestanden in de toekomst voorkomen zodat andere klanten niet in dezelfde problemen komen?"

28. "Ik heb samen met mijn man een dalvoordeel abonnement met eersteklas Keuzedagen. Wij wonen in Doetinchem en daar staat een OV chiplaadpunt, daar kun je de dagen op de kaart zetten. Alleen kun je geen keuze maken welke vrije reisdag je erop zet. Hij pakt nl. meteen de Keuzedag die het hele jaar geldig is én de Keuzedag die twee maanden geldig is. Ik ben mijn Keuzedag die voor heel 2014 geldig was daarom nu al kwijt. Bij mijn man staan er nu twee op, tenminste dat zullen we zaterdag zien als we gaan reizen. Anders zijn we deze dag ook nog kwijt. NS gebeld en die houden het er maar op dat je de Keuzedagen het beste bij een kaartautomaat van NS op de OV-chipkaart kunt laden. Dat houdt voor ons in dat we dan eerst naar Dieren of Arnhem moeten reizen, dat kan toch niet de bedoeling zijn? Hopelijk kunt U NS op zijn verantwoordelijkheid wijzen, als ze abonnementen verkopen dan moeten ze er ook voor zorgen dat de mensen er zonder problemen mee kunnen reizen. Zolang er nu twee vrije reisdagen opstaan kunnen we ook niet met de trein reizen, anders verliezen we de vrije reisdag. Wat een systeem."
29. "Op mijn OV kaart stonden 2 Keuzedagen (staat op de bon van AH). Op het station Boxmeer was het niet mogelijk de gewenste Keuzedag op te halen omdat dat gedeelte van de automaat is afgeschermd. Nu heeft Veolia waarschijnlijk 2 Keuzedagen afgeschreven!?"

3.e Reizigers zijn onvoldoende geïnformeerd

NS heeft een speciale folder uitgegeven met een instructie voor de kaartautomaat van NS. In de folder wordt er echter niet voor gewaarschuwd dat niet alle NS-automaten geschikt zijn voor deze procedure. Zo staan op stations waar NS niet meer rijdt vaak nog wel gele kaartautomaten van NS, maar daar zit geen chipkaartlezer op (zie klachten 22 en 30). De folder maakt wel melding van andere oplaadmogelijkheden, maar NS geeft daarvoor geen instructies. Ook de regionale vervoerders en TLS zien het kennelijk niet als hun taak om reizigers via hun websites of folders te instrueren over het ophalen van Keuzedagen bij deze apparaten.

30. "Voor het eerst de Keuzedag op mijn OV chipkaart moeten zetten voor mijn reis naar Utrecht. Station Duiven is mijn vertrekpunt, maar de NS ticketautomaat daar heeft geen mogelijkheid om de Keuzedag op de OV chipkaart te zetten. Gebeld met servicenummer wat op automaat staat, medewerker raadt mij aan om naar Arnhem te reizen om daar de Keuzedag te laden. Onzin natuurlijk, want dan betaal je voor je reis naar Arnhem terwijl het een Keuzedag is waar je al voor betaald hebt. Zwart rijden lijkt mij ook geen optie. Maand geleden wel instructie gekregen in Arnhem door NS-medewerker die aanraade vlak voor het reizen de Keuzedag te laden. Zegt daar niet bij dat niet alle stations die mogelijkheid bieden. De tijd die ik kwijt was om het servicenummer te bellen en te overleggen met de NS-medewerker was net genoeg om de trein te missen. De volgende gaat over half uur, vervolgens heb ik dan weer geen aansluiting want ik moet immers eerst in de stationshal alsnog de Keuzedag laden. Kortom, niet te doen, maar hoe dan wel? O ja, de reis hebben we laten zitten. Tot op heden heeft NS nog niet gereageerd."

NS communiceert ook uiterst beperkt over de sterke prijsverhoging van de Keuzedagen per 1 april 2014 en de uitbreiding van de wekdagen waarop Keuzedagen kunnen worden gebruikt. Zie verder bij 3.g.

3.f Incheckplicht beperkt mogelijkheden rond 9-uurgrens en landsgrens

De verplichting tot inchecken maakt reizen met Keuzedagen minder flexibel. Je moet wachten tot 8.55 uur voordat je gaat inchecken, anders reis je op saldo in plaats van op de gratis Keuzedag. Dit kan betekenen dat je de eerstvolgende trein die na 9 uur vertrekt net mist.

31. "Gisteren heb ik mijn dag vrij reizen op mijn OVchipkaart gezet. Vanwege het feit, dat men nu in Woerden de poortjes gesloten heeft moet je aan het begin van het station inchecken. Blijkbaar kan dit pas vanaf 5 voor 9 en niet zoals ik deed om 8 voor 9. Het is voor ouderen, die niet meer goed ter been zijn dan onmogelijk om via twee keer een lift en een stuk lopen de trein van 2 over 9 te halen, terwijl dit volgens de voorwaarden toch moet kunnen. Volgens de voorwaarden (voor zover mij in het verleden is meegedeeld) mag je niet voor 9 met de trein reizen, en staat dit los van het inchecken. Hiermee wordt het dus vrijwel onmogelijk om de eerste trein na 9 uur te nemen, wat duidelijk een extra begrenzing is ten opzichte van de tijd van de papieren kaartjes. Naar mijn mening moeten jullie de procedure in deze herzien, zodat dit wel weer mogelijk wordt."

Met de papieren Keuzedagen was het mogelijk om de reis al voor 9 uur te beginnen. Voor het eerste deel kocht je dan een voltariefkaartje en je stempelde de Keuzedag alvast bij het beginstation. Nu moet uitgestapt worden op het station waar de trein na 9 uur vertrekt om de Keuzedag te activeren. Veel ouderen beklagen zich over het verloren gaan van de mogelijkheid om de vrije reisdag te gebruiken in combinatie met een los kaartje voor 9 uur, zonder uit te stappen en in te checken.

32. "Sinds de invoering van de digitale Keuzedagen heb ik het volgend probleem. Ik heb een Dal Voordeel abonnement met enkele vrije reisdagen. Om 8.16 uur neem ik in Roermond een trein richting Amsterdam. Ik koop dan tot Den Bosch (9.06 uur) een vol tarief kaartje enkel. Vanaf Den Bosch wil ik graag gebruik maken van een vrije Keuzedag. Helaas kan ik deze om 8.00 uur 's ochtends nog niet opstarten. Ik moet dus in Den Bosch uitstappen om in te checken en vervolgens een latere trein nemen om mijn reis te vervolgen. Dat kan toch niet de bedoeling zijn?!"
33. "Mijn vrouw en ik hebben een OV kaart met Keuzedagen waarmee we op aangewezen dagen vanaf 09.00 uur kunnen reizen. Wij wonen in Maastricht en in het verleden vertrokken we vaker eerder en kochten dan een kaartje daarvoor. Dat kan (binnenkort) niet meer zonder uit te stappen en opnieuw in te checken. Dat betekent een half uur verlies en de tijdwinst wordt ongedaan gemaakt."

Het verchikken heeft het moeilijk of onmogelijk gemaakt om de Keuzedag te gebruiken voor het Nederlandse deel van een internationale treinreis.

34. "Ik wil binnenkort met de trein naar Keulen en reis dan met de ICE. Op het Nederlandse traject tot de grens, gebruik ik dan mijn vrije Keuzedag, voor het buitenlandse traject koop ik een kaartje met buitenlandkorting. Nu heb ik de nieuwe 60+ kaart thuisgestuurd gekregen en zitten er geen papieren kaartjes meer bij, maar moet ik de vrije Keuzedag op de dag van vertrek laden op mijn OV-kaart en vervolgens inchecken en ik denk dan, bij de grens uitchecken. Alleen gaat dat een beetje moeilijk als ik in de ICE zit, die met 200 km per uur de grens passeert."
35. "Mevrouw reist op 4 februari van Lyon via Brussel en Rotterdam naar Utrecht. Hoe kan ze vanaf de grens haar Keuzedag gebruiken? Voorheen liet ze in de trein de conducteur haar papieren Keuzedag afstempelen."
36. "Wij gebruikten in het verleden juist vaak de vrije reisdag voor onze reizen naar en van het buitenland. Dat is zeker in de vakantietijd het uitgelezen moment om een vrije-reisdag te gebruiken (je bent immers verder een tijd in het buitenland, en na een paar weken vakantie zit je niet altijd direct weer in de trein voor een verre reis). Overigens, wanneer je 65+ bent dan reis je in België (met bescheiden beperkingen) binnen heel België voor € 6 retour (of desgewenst enkele reis). Dat is dus een heel wat interessanter aanbod dan de "vrije" reisdag die de NS in Nederland biedt."

3.g Prijsverhoging van de Keuzedagen-optie per 1 april 2014 met 75%

De jongste verandering waarover het klachten regent is de zeer forse prijsverhoging van de Keuzedagen, van € 14 naar € 24,50. Dit is een verhoging met maar liefst 75%. Hier staat tegenover dat de Keuzedagen ook op maandag en vrijdag mogen worden gebruikt. De

prijsstijging staat echter niet in verhouding tot de uitbreiding van de gebruiksmogelijkheden.

NS communiceert hierover beperkt. De folder voor ouderen is hier niet op aangepast. De prijsverhoging wordt wel aangekondigd per brief, maar niet de achterliggende reden, namelijk de uitbreiding van de geldigheid. Op de site van NS is dit ook slecht te vinden. Bovendien kunnen NS-medewerkers amper informatie hierover geven of geven ze zelfs verkeerde informatie.

4. **Conclusie**

Uit de klachten blijkt dat veel reizigers niet blij worden van het nieuwe systeem. Zij vinden het beperkend, ingewikkeld, onduidelijk en de lol van het vrije reizen is er wel een beetje af. Veel oudere reizigers gebruikten de vrije reisdag juist om eenvoudig te reizen. Namelijk zonder gedoe bij een apparaat, dat ze niet begrepen, en zonder een wachtrij bij een loket, als dat al aanwezig/open was. Dit is wat door veel ouderen wordt gezien als *vrij* reizen: vrij van technisch gedoe.

Natuurlijk zijn er ook veel senioren die prima overweg kunnen met de wereld van internet-accounts, in- en uitchecken en producten laden. Iedereen kent wel voorbeelden van ouderen die hierin bedreven zijn dan heel wat jongeren. Maar we mogen niet uit het oog verliezen dat dit – juist in de doelgroep van de Keuzereizigers – voor lang niet iedereen geldt. Met het verchippen van de Keuzedagen is NS bezig zijn digibete klanten van zich te vervreemden. Zij haken af of overwegen dat. De forse prijsverhoging geeft daarbij een extra zetje.

Het vervangen van tastbare en leesbare kaartjes door onzichtbare reisrechten, het op het juiste moment laden van producten, het verplicht in- en uitchecken – het zijn allemaal zaken die vergissingen mogelijk maken, die de reismogelijkheden in 'randsituaties' rond de 9-uurgrens en bij internationale reizen beperken en die afbreuk doen aan gemakkelijk en ontspannen reizen met de trein. Het zijn dan ook niet de Keuzedagenreizigers die hierom gevraagd hebben. Het is het vervoerbedrijf dat zijn reizigers in een technologisch georiënteerd systeem wil passen.

Hier komt nog een belangrijke complicatie bij, doordat de landelijke productformule van de Keuzedagen qua distributie op niet geheel consistente wijze is verchipt. Daardoor loopt een deel van de Keuzedagenklanten tegen problemen aan waarover NS niet rept en waarover de regionale vervoerders al even weinig mededeelzaam zijn. Dit is een voorbeeld van een decentralisatieprobleem waarop NS slechts in beperkte mate is aan te spreken.

Anderzijds is NS wel de ontwikkelaar en beheerder van productformules zoals de Keuzedagen. En het is ook NS dat heeft besloten om deze productformule te verchippen. De consumentenorganisaties hebben in het overleg met NS herhaaldelijk blijk gegeven van hun ongerustheid over de mogelijkheden op niet-NS-stations. NS heeft de consumentenorganisaties meerdere malen verzekerd het systeem getest te hebben en dat opladen overal mogelijk was, ook op de niet-NS automaten. Uit de klachten blijkt echter dat de apparatuur van andere vervoerders en de automaten in de winkels onduidelijke schermen hebben, waardoor niet goed te zien is welke producten op de kaart geladen worden. Ook worden bij die apparatuur alle gereedstaande bestellingen op de kaart geladen, waardoor reizigers nog minder grip hebben op het moment en

het type Keuzedag dat zij willen aanspreken. Wij vinden dat dit probleem in een testfase had moeten worden onderkend en opgelost.

De informatie aan de reizigers schiet tekort, met name waar het om de minder plezierige aspecten gaat: het niet vermelden van NS-automaten waarop het laden van Keuzedagen niet werkt, het ontbreken van een gebruiksaanwijzing voor andere oplaadapparaten inclusief waarschuwing voor onbedoeld geladen Keuzedagen, en de zeer beperkte informatie over de prijsverhoging inclusief de reden daarvan. Voorzover deze zaken onder regionale verantwoordelijkheid vallen, moeten wij vaststellen dat dit klaarblijkelijk niet geldt voor de informatie hierover aan de reizigers.

5. Aanbevelingen

- a. Voor een aanzienlijk deel van de reizigers is het systeem van verchipte Keuzedagen te ingewikkeld en onbegrijpelijk. Voor hen zouden Rover en Unie KBO graag zien dat er een papieren alternatief komt. De papieren Kruidvatkaartjes zijn inmiddels ook in verchipte vorm beschikbaar. De mogelijkheid om deze vorm ook op Keuzedagen toe te passen is al eens besproken. Het lijkt ons hoog tijd dat die variant er komt. NS zou hier meer prioriteit aan moeten geven.
- b. Ook vinden we het van belang dat het op alle stations mogelijk moet worden om chipkaartzaken te regelen, o.a. het opladen van een gewenste Keuzedag op een door hen gewenst tijdstip. Dan is het wel noodzakelijk dat reizigers zelf kunnen kiezen welke Keuzedag ze willen laden: een Keuzedag met geldigheid van twee maanden of de Keuzedag die het hele jaar geldig is. Koppel deze bestelling dus los van andere bestellingen.
- c. Wij vinden het gepast dat reizigers die vanwege bovenstaande omissie – het niet goed kunnen kiezen óf en welke Keuzedag je op de chipkaart wilt laden – een Keuzedag ongewild zijn kwijtgeraakt, ter compensatie een dagkaart krijgen die nog geheel 2014 geldig is.
- d. Breid de instructie aan reizigers uit. Die lijkt eerder afgenomen: voorheen konden (groepen) reizigers een appèl doen op speciale OV-chipkaartvoorlichters van NS. Die mogelijkheid zou nu weer voorhanden moeten zijn.
- e. Wat node gemist wordt is informatie over hoe je Keuzedagen op de chipkaart zet als je aangewezen bent op andere apparatuur dan de kaartautomaat van NS. De NS-folder over verchipte Keuzedagen zou kunnen worden uitgebreid met deze info. Ook zouden folders bij de betreffende automaten gehangen kunnen worden. Verder ontbreekt deze info ook op ns.nl, ov-chipkaart.nl en de websites van de regionale vervoerders.
- f. Zorg ervoor dat reizigers op www.ovchipkaart.nl/adresvinder worden verwezen naar de juiste apparaten op de juiste locatie.