

Tips voor lunchende NS-klanten die met korting reizen

Posted on 16 november 2019 by Jan Zandbergen

Wat de NS kan, dat kan de NS-reiziger ook: vals spelen met voordeelkaartjes. De ontdekking van een stoute klant.

NS is een bedrijf dat vaak kritiek krijgt en niet altijd terecht. Toen het vervoerbedrijf het waagde om een nieuwe serie sprinters (NS-jargon voor stoptrein) te kopen zonder wc, leek heel treinend Nederland opeens een incontinent en druppelend bejaardentehuis, zo luid was het gejammer. Terwijl een streekbus (het equivalent van een stoptrein) ze toch ook niet heeft. In mijn auto zit trouwens ook geen wc, viel me laatst op, en volgens de dealer is dat een gebruikelijke omissie.

Maar af en toe is kritiek op NS terecht. Onlangs stuurde NS mij en nog 700.000 andere houders van een Voordeeluren-abonnement een brief. 'De voorwaarden van je abonnement veranderen in 2021,' zo begon het schrijven. Een betere formulering was geweest: 'Wij gaan in 2021 eenzijdig de voorwaarden van uw abonnement wijzigen, in weerwil dat u al deze jaren trouw uw abonnement hebt verlengd en betaald.'

Eerst: avondspits geblokkeerd

Een Voordeelurenkaart is een abonnement waarmee je met 40% korting reist na de ochtendspits, die in Nederland tot 9 uur duurt. Na dat tijdstip reis je met korting. In veel landen bestaan vergelijkbare kortingen na de ochtendspits. Maar NS bedacht iets wat ze in geen enkel ander land kennen: in 2009 werd de avondspits ingevoerd. De avondspits is officieel van 16.00 uur tot 18.30 uur. In dat tijdvak moet opnieuw vol tarief worden betaald. En het dient slechts één belang: meer inkomsten voor NS, wat ik verderop zal aantonen.

Direct na de invoering van de avondspits was de Voordeelurenkaart niet meer te koop voor nieuwe klanten. Voor hen kwam er een Dalurenkaart die in de avondspits niet geldig is. Maar wie nog een Voordeelurenkaart oude stijl had, mocht die houden. Onder de oude voorwaarden, dus geldig in de avondspits. Wel was de klant verplicht de Voordeelurenkaart elk jaar te verlengen. Zonder onderbreking, hoe kort ook, op straffe van intrekking. In ruim tien jaar haakte de helft al af: van 1,4 miljoen naar 700.000 Kortingskaarthouders.

En nu moeten de andere trouwe klanten weg

Inmiddels wil NS versneld van de andere helft af en thans worden de voorwaarden per 2021 eenzijdig opgezegd. Dit gebeurt onder het mom van menslievendheid: reizigers die vol tarief betalen zouden dan eindelijk ’s middags massaal een plekje kunnen bemachtigen. Een volstrekt onjuiste voorstelling van zaken. De NOS achterhaalde de juiste cijfers: iedere veertiende reiziger is een kortingsklant, de overige dertien betalen op dit moment al vol tarief. Officiële NS-statistieken, niet in de brief opgenomen.

De nieuwe middagreizigers zijn er dus niet mee geholpen. Van iedere veertien zitplaatsen komt er hooguit eentje vrij. Dat zijn niet de verlossende hoeveelheden die NS in zijn brief suggereert. Feitelijk gaat het zoals vaker om geld: op dit moment dat ik dit schrijf (’s middags), loopt NS 40% mis bij de veertiende reiziger. In totaal gaat het dus om 14/40\=2,85% van de omzet. Voor dat luttele percentage is NS bereid 700.000 trouwe klanten te schofferen.

Valse voorstelling van zaken

Engeland, Duitsland, België, Frankrijk, Zwitserland – treinenlanden bij uitstek, maar een avondspitstarief kennen ze daar niet. In tegenstelling tot de ochtendspits is de avondspits namelijk veel gespreider. Ook in Nederland is dat het geval. De maatregel dient dan ook vooral de beurs van NS. En zoals vaker: onder het mom van dienstverlening.

Een eerder servicegevalletje dat sneuvelde was het afschaffen van het avondretour: na 19 uur kon de reiziger daarmee heen en weer tegen de kosten van een enkele reis. Volgens NS was voor dat biljet geen belangstelling meer, maar ik ken persoonlijk niemand die iets gevraagd is. Zelf maakten mijn kennissen en ik er graag gebruik van. Het avondretour stierf een stille dood en niemand sprak bij de uitvaart.

Gelukkig: enkele reis werd goedkoper

Maar zijn er dan in dit verhaal dan helemaal geen pluspunten? Ja, die zijn er wel. De invoering van de OV Chipkaart heeft de treinreiziger één groot voordeel opgeleverd, naast een enorm nadeel voor reizigers met een kortingskaart. Eerst het goede nieuws: technisch was het met een chipkaart opeens niet meer mogelijk om het populaire en voordelige dagretour te verkopen. Een dagretour bestaat niet meer maar kostte grofweg anderhalf keer de prijs van enkele reis.

De oplossing die NS bedacht was nadelig voor het vervoerbedrijf zelf en uiterst voordelig voor de treinreiziger: een enkele reis kostte na invoering van de chipkaart nog slechts de helft van een dagretour en werd daarmee een kwart goedkoper. Voor dit besluit kan NS niet genoeg geprezen worden, maar voor de rest heeft de chipkaart alleen maar nadelen: van enkele kleine tot zeer grote.

Het bekendste nadeel: op de kaart moet een saldo staan dat bijna altijd hoger is dan de ritprijs. Op anonieme kaarten tenminste €20, bij op naam gestelde kaarten de helft.

Maar uitstappen mag niet meer

Een zeer irritant, door weinigen onderkend nadeel van de chipkaart is dat de reis nog maar 35 minuten onderbroken mag worden. Halverwege de treinreis uitstappen

en gaan lunchen, een van de prettigste dingen van reizen en van het leven in het algemeen, is met een chipkaart niet meer mogelijk op straffe van een hoger treintarief. En dat heeft weer te maken met het zogenoemde bloktarief dat NS hanteert.

Het bloktarief houdt in: hoe korter de reis, hoe relatief duurder; hoe langer de reis, hoe relatief goedkoper. Wie meer dan 200 kilometer treint, krijgt de laatste kilometers de facto praktisch cadeau.

Wie volle pond betaalt heeft ook voordeel

Het is dus zaak om de reis NIET te onderbreken. In de tijd van de papieren kaartjes speelde dat probleem totaal niet. Je kon de treinreis zo vaak onderbreken als je wilde. In deze tijd van toegangspoortjes en chipkaarten ligt dat anders: wie uitcheckt en niet tijdig (dat wil zeggen: binnen 35 minuten) weer incheckt, betaalt opnieuw het starttarief. Daarbij wordt de reis opgeknipt in twee halve trajecten, die opgeteld duurder zijn, want bloktarief.

Reizigers die vol tarief betalen, hebben van deze maatregel totaal geen last. Zij kunnen een papieren kaartje uit de automaat trekken dat als een passe-partout alle poortjes opent. Het tarief is vooraf afgerekend en kan niet 'stiekem' worden verhoogd, wat bij een passagier die met korting op saldo reist, wèl het geval is.

En dan hier de lunch-oplossing

In zijn oneindige vernuftigheid heeft NS bedacht dat kortingsklanten geen papieren kaartjes meer kunnen kopen. De automaat levert alleen kaartjes tegen vol tarief. Een en ander betekent dat daarmee alleen kortingreizigers een limiet hebben van 35 minuten. Want wie in de ogen van NS voldoende betaalt, mag naar hartenlust zijn of haar reis onderbreken.

De panacee tegen deze rechtsongelijkheid is de passe-partout in de vorm van een extra chipkaart. Ik doe u deze oplossing graag aan de hand. Zij is speciaal bedoeld voor reizigers met korting die niet beperkt willen worden door de maximaal toegestane onderbreking van 35 minuten.

Koop daartoe een tweede, anonieme chipkaart en zet daar minimaal €16 op. Meer mag, maar hoeft niet. Zestien euro is de facto het laagste bedrag waarmee de NS-

poortjes open gaan.

De procedure gaat als volgt:

- Bij het verlaten van het station checkt u uit met de kortingspas.
- Vervolgens checkt u direct weer in, maar u gaat NIET terug de stationshal in.
- U gaat lunchen, net zo lang als u wilt. Beperkt u zich beslist niet tot 35 minuten.
- Teruggekomen bij het station opent u het poortje met de anonieme passepartout. Het saldo van de passe-partout staat nu op minus €4.
- Eenmaal door het poortje checkt u meteen weer uit, maar u loopt niet naar buiten. De transactie op uw passe-partout wordt geannuleerd en uw saldo is weer €16.
- U vervolgt uw reis met uw kortingskaart, die u bij het verlaten van het station al ingecheckt had. De onderbreking duurde een paar seconden, ruim binnen de maximale 35 minuten.

Eenmalige kosten passe-partout: €7,50 voor de kaart + €16 saldo.

Met de hartelijke groeten aan NS-baas Roger van Boxtel, die zelf ook van valsspelen houdt, qua reizigersprivileges en eenzijdig opzeggen van voorwaarden. See you in court!