

REIZIGERSVERENIGING ROVER

Zwartboek: terugkoppeling samenreiskorting



WAT VINDT DE REIZIGER?

23 APRIL 2024

ROVER

Aanleiding

NS-abonnementhouders kunnen sinds jaar en dag maximaal drie reizigers meenemen met 40% korting in de daluren. Een goed systeem, aangezien de auto flink concurreert met zijn vier zitplaatsen voor één tarief. De samenreiskorting is bovendien een goede manier om een familielid of vriend voordelig kennis te laten maken met de trein. NS vindt echter dat veel reizigers de samenreiskorting gebruiken door met een wildvreemde “mee te reizen” en wil dit inperken.

NS gaat het dan ook flink moeilijker maken om gebruik te maken van samenreiskorting. Middels een systeem met koppelcodes moet de reiziger vanaf 22 april flink wat voorwerk doen om iemand in de daluren met korting mee te nemen. De bedoeling is dat het daardoor onmogelijk wordt om samen met een onbekende te reizen. Eerder adviseerden de consumentenorganisaties in het LOCOV, waaronder Rover, om deze koppelcodes niet in te voeren. Zoals wij al hadden verwacht zorgde de mededeling van NS tot een hausse aan klachten.

Rover vindt deze wijziging niet gerechtvaardigd. Het is maar de vraag hoeveel reizigers er werkelijk met onbekenden meereizen. Bovendien zien wij dit niet als misbruik. Het staat tenslotte nergens in de voorwaarden wie je meereizenden moeten zijn. Bovendien was al een vereiste dat de mee-reiziger op hetzelfde station in stapt. Daar had ook gehandhaafd kunnen worden. Met deze aangescherpte regels zien we vooral dat er onnodig een drempel wordt opgeworpen voor iedereen die digitaal minder vaardig is of voor vriendengroepen die samen met de trein gaan.

De reiziger kan sinds 19 februari al gebruik maken van de nieuwe manier van reizen met de samenreiskorting. Wij hebben hierover veel klachten ontvangen. In totaal hebben wij in twee weken tijd 120 klachten ontvangen. In dit zwartboek staat een greep uit de klachten. Deze klachten zijn geanonimiseerd. Waar nodig is tekst gecomprimeerd om de leesbaarheid te bevorderen. In dit zwartboek is een bloemlezing van deze klachten opgenomen.

Bevindingen

Administratieve rompslomp

De meest gehoorde klacht is duidelijk: de nieuwe manier van het gebruik maken van de samenreiskorting vergt veel extra stappen. Deze stappen kosten veel tijd en zijn niet voor iedereen even duidelijk. Ook kun je als mee-reiziger geen gebruik meer maken van een anonieme OV-chipkaart of een OV-chipkaart waar geen Flex-abonnement op staat. Je zult in dit geval een e-ticket moeten kopen waardoor je geen gebruik maakt van het saldo dat je al op de eerder aangeschafte OV-chipkaart hebt staan of je dient een Flex-basis abonnement van 10 euro aan te schaffen. Wie met de bus naar van/naar het station reist heeft bovendien weer wel een ov-chipkaart met saldo nodig. Waarbij reizigers vroeger met één kaart met het ov konden, zijn zij nu genoodzaakt meerdere kaarten te hebben. Voor degene die iemand met zijn abonnement wil meenemen vraagt het bovendien ook handelingen, want eerst zal ingelogd moeten worden op Mijn NS (of het account moet worden aangemaakt, een wachtwoord (opnieuw) aangevraagd worden), terwijl de abonnee eerder niets hoefde te doen. Bovendien melden reizigers zich bij Rover dat in de app de koppelcodes helemaal niet beschikbaar zijn, terwijl de reiziger wel een geldig abonnement heeft.

Digitale vaardigheden

De nieuwe vorm van samenreiskorting sluit mensen met beperkte digitale vaardigheden uit. Het delen en activeren van de koppelcode is een smartphone, computer en/of internetbankieren vereist. Onder meer ouderen en mensen met een (verstandelijke) beperking hebben zich bij Rover gemeld omdat zij hier niet voldoende vaardig mee zijn waardoor ze geen gebruik meer kunnen maken van de samenreiskorting. Zij worden doorverwezen naar een servicebalie. Klagers geven bijvoorbeeld aan geen smartphone te hebben, maar wel een pc of laptop maar dan weer geen printer. Daarmee valt het e-ticket als alternatief ook af.

Servicebalies

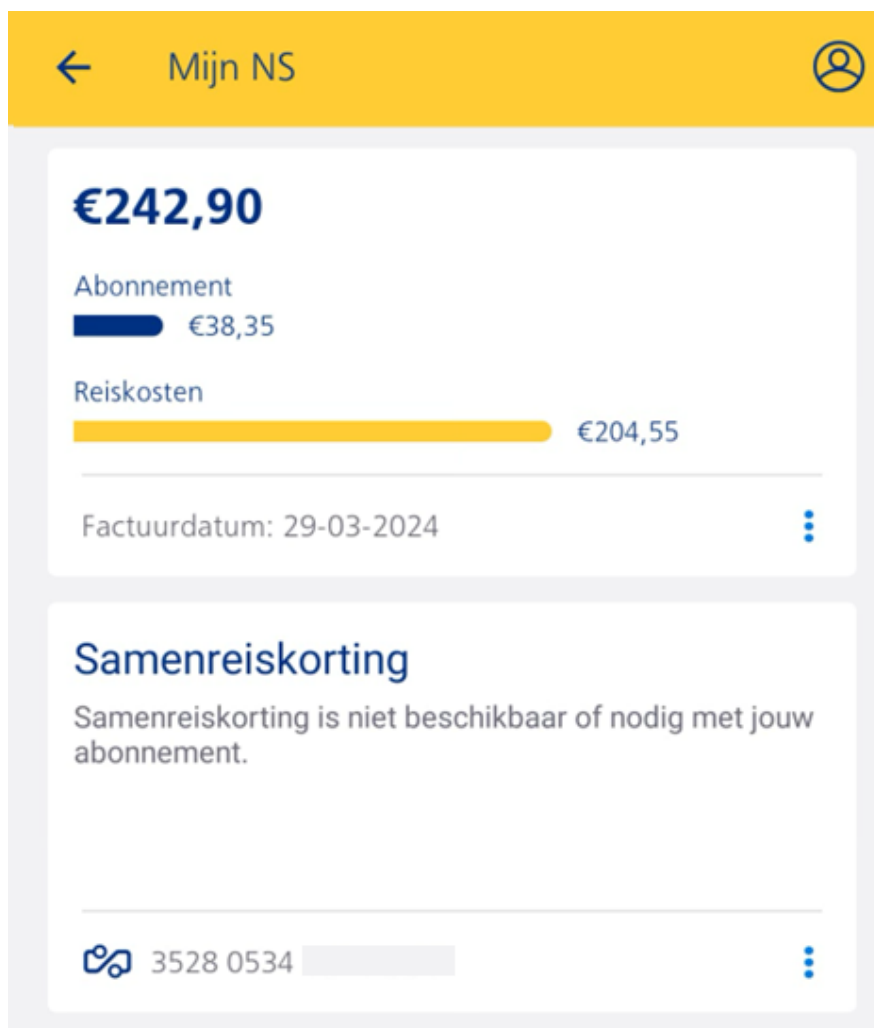
Wanneer je géén gebruik kunt maken van de digitale manier van het activeren van de koppelcode kun je terecht bij een servicebalie. Echter zijn deze servicebalies nog maar op twaalf van de 399 Nederlandse stations te vinden. Dit is dan ook geen goed alternatief voor de meeste reizigers.

Spontaniteit

De samenreiskorting met koppelcode zorgt ervoor dat veel reizigers minder vrijheid hebben tijdens het reizen. Wanneer je bij de aanschaf van een ticket vooraf moet kiezen waar de reis heen gaat kun je hier niet van afwijken of moet je tussentijds een nieuw ticket aanschaffen (waarvoor je data of WiFi nodig hebt). Dit kan zelfs leiden tot extra kosten in plaats van korting. Bovendien zul je bij reizen met meerdere vervoerders door het vooraf vastleggen van je reis ook te maken krijgen met routekeuze. In geval van (beperkte) vertraging heb je dan niet de mogelijkheid een andere route te nemen. Terwijl dat met een OV-chipkaart in de oude situatie wel kan.

Spits

Voorheen was het mogelijk om in de daluren in te checken en in de spits door te reizen wanneer je gebruik maakte van de samenreiskorting. Dit was bij een ieder het geval. In de nieuwe situatie is het zo dat dit alleen nog geldt als je meereist met een Flex-abonnement. Reis je met een e-ticket, dan mag je enkel in de daluren reizen. Het is een probleem dat hier twee verschillende voorwaarden worden gehanteerd: het doel van de samenreiskorting was namelijk om discussies in de trein te voorkomen om hiermee de veiligheid voor het personeel te verbeteren. Deze tweedeling in voorwaarden werkt juist problemen in de hand.



Voorbeeld van een probleem in de app.

Klachten

Bij de uitleg hoe de samenreiskorting werkt ben ik al afgehaakt, de drempel is voor mij te hoog en te ingewikkeld. Ik had zo iets van 'laat maar'.

Nu worden we overvallen door het bericht dat met onmiddellijke ingang de samenreiskorting anders georganiseerd gaat worden. De keren dat ik deze met een medereiziger benut(te) zijn zo goed als altijd vrij spontaan: de avond ervoor maken we een plannetje, de volgende dag even opladen bij de kaartautomaat en reizen maar, prettig. **Nu die mogelijkheid om zeep geholpen wordt, zal ik er met potentiële reisgenoten (bij wie ik het plezier in treinreizen dan juist promoot) nog nauwelijks gebruik van (kunnen) maken.**

Uiteraard zal ik agressie altijd veroordelen maar dat mensen 'naar een servicebalie' moeten gaan als de code niet op een andere manier gedeeld kan worden is je reinste belachelijkheid. **Waar zijn er nog servicebalies?**

De NS lijkt er alles aan te willen doen zijn klanten uit de trein te jagen. De voorgestelde aanpak is absurd en dermate onpraktisch, dat je dagen van de voren aan de slag moet om e.e.a. tijdig te hebben geregeld. **Wanneer je de nu voorgestelde aanpak voorstelt aan ouderen zonder internetervaring wordt reizen voor hen onmogelijk of ongewenst duurder.**

Ik ben er altijd vanuit gegaan dat samenreiskorting betekent dat ik wie dan ook mag meenemen als reisgenoot, mits die persoon een geldig kaartje heeft. Ik ga er ook vanuit dat ik zelf het tijdstip mag bepalen waarop ik iemand uitnodig om mee te gaan. **Met deze omslachtige bureaucratische methode kan dat dus niet meer.**

In de praktijk zal het niet meer mogelijk zijn om met korting samen te reizen met ouderen die niet digitaal vaardig zijn en bijvoorbeeld helemaal geen e-mail of telefoon hebben. Het alternatief van de NS om naar een bemand loket te slaan is niet realistisch. Die zijn alleen op de grotere stations aanwezig.

Drie kwartier bezig geweest om korting te realiseren. Kan niet meer bij automaat, dus thuis code aanvragen, ticket boeken (voorheen gewoon met je OV-kaart), apart betalen, toevoegen in je NS app (printen kan alleen via computer). **Kortom een ramp**, dus ik zal geen gebruik meer maken van deze korting. Waarom niet gewoon de samenreiziger een fotokopie geven van je OV kaart?

De laatste wijzigingen die de NS heeft gecommuniceerd spannen echt de kroon. Wat een gedoe, wat een planning heb je nodig, en meestal doe je dit voor iemand die niet vaak met het OV reist. Zoals een oudere. Het is compleet onnavolgbaar geworden. **Als ik mijn vader mee wil nemen van Dordrecht naar Rotterdam, kost het regelen van de samenreiskorting meer tijd dan de daadwerkelijke reis zelf.**

Nu moeten we voor samenreiskorting een apart kaartje kopen. Dat proces is niet bepaald simpel, maar uiteindelijk gelukt. Een retour. Helaas verliep de dag zo -moesten ergens lang wachten- dat we in de spits terecht kwamen. **Dat werd dus geen korting maar extra betalen!** Het is zaak dus altijd met een enkeltje te beginnen en voor de terugweg nog een keer de exercitie net koppelcode te doorlopen. Moet er wel WiFi zijn. En het kost veel extra tijd.

Ik heb regelmatige buitenlandse gasten en heb dan ook een aantal anonieme OV-chipkaarten. We reizen vaak met de trein met samenreiskorting (ik heb zelf een abonnement met korting). We stappen in de trein waar en wanneer het ons uitkomt (buiten de spits uiteraard); idem voor het uitstappen. Vrijheid/blijheid. Gelukkig maakt de NS een einde aan dit prettige reizen. **Weer van te voren kaartjes kopen in de webshop en precies weten waar je naartoe wilt gaan.**

Met de nieuwe regels is de samenreiskorting alleen nog weggelegd voor mensen die heel digitaal vaardig zijn. Niet meer voor mij, en met mij veel anderen die er geen gebruik meer van kunnen maken. **Niet eerlijk als de één wel, en de ander niet de voordelen van het abonnement kan gebruiken.**

ONDERSTEUND DOOR

ieder(in)

REIZIGERSVERENIGING ROVER

Postbus 2132
3800 CC Amersfoort

T 033-4220450

E info@rover.nl

I www.rover.nl

Social media

[X](#)

[Facebook](#)

The logo for ROVER is written in a red, hand-drawn, slightly slanted font. The letters are bold and connected, with a distinctive slant to the right.