



Proef: Reizen met je betaalkaart

Vraag & antwoord

1. *Waarom moet ik me aanmelden en kan ik niet gewoon direct reizen?*

Voor de proef moet je je aanmelden, omdat alleen gereisd kan worden met betaalkaarten die op een zogenaamde toegangslijst geplaatst zijn. Met andere betaalkaarten kun je niet reizen. Ook hebben we jouw gegevens nodig om je uit te nodigen voor het klantonderzoek en het cadeautje toe te sturen. Uiteraard gaan we zeer zorgvuldig om met jouw gegevens. Lees hier meer over in het [privacy statement](#). Mocht in de toekomst 'reizen met je betaalkaart' standaard mogelijk worden, dan hoeven klanten zich uiteraard niet aan te melden. Dan pak je je bankpas of creditcard en check je direct in.

2. *Hoe weet ik wanneer ik na aanmelding kan gaan reizen met mijn betaalkaart?*

Het duurt na je aanmelding maximaal 10 dagen voordat je kunt reizen. Voordat je kan reizen met je betaalkaart, doorloop je enkele simpele stappen:

Stap 1: Klik op Meld je aan en vul je gegevens in op het aanmeldformulier.

Stap 2: Je ontvangt een bevestigingsmail van je aanmelding.

Stap 3: Als we je aanmelding succesvol hebben verwerkt, ontvang je na twee weken een definitieve bevestiging van deelname aan de proef, met de datum waarop je kunt in- en uitchecken met je betaalkaart. Deze aanmeldtermijn geldt alleen tijdens de proef, in de toekomst is aanmelden niet meer nodig. Via de activatielink in deze mail kan je inloggen op [jouw persoonlijke pagina](#) en de app.

Stap 4: Je kunt nu gaan reizen met je aangemelde betaalpas of creditcard!

3. *Wat betaal ik voor de gemaakte reizen?*

Voor alle reizen betaal je het normale standaardtarief voor de 2e klas. De prijzen voor deze ritten kun je opzoeken via de Reisplanner op ns.nl of de NS-app. Met je betaalkaart kan je niet met korting reizen of per 1e klas.

4. *Hoe kan ik zien voor welk bedrag ik gereisd heb?*

Via de app 'Reizen met je betaalkaart' voor Android en iOS en via het portaal [reizenmetjebetaalkaart.nl](#) kun je al je gemaakte reizen zien, inclusief de bijbehorende kosten. In de definitieve bevestigingsmail zit een activatielink hiervoor.

- [Download 'Reizen met je betaalkaart' voor Android](#)
- [Download 'Reizen met je betaalkaart' voor iOS](#)

5. *Wanneer worden de reisbedragen van mijn bankrekening afgeschreven?*

Aan het einde van de dag worden de kosten van de gemaakte reizen bij elkaar opgeteld. Vervolgens worden 's nachts alle gemaakte reizen verwerkt. De volgende dag is het bedrag van je rekening afgeboekt en zichtbaar op je rekeningoverzicht van je bankrekening of creditcard. Je ziet een normale betaalkaarttransactie op je afschrift. Onder vermelding van 'Reizen met betaalkaart'



6. *Ik wil graag meedoen maar mijn creditcard of betaalpas is niet contactloos. Wat moet ik doen?*

Neem contact op met je bank (in geval van een betaalpas) of met ICS (in geval van een creditcard). Vaak kunnen zij je een nieuwe contactloze betaalpas of creditcard opsturen.

7. *Hoe veilig is het gebruik van mijn betaalkaart om te reizen in het OV?*

Reizen met je contactloze betaalkaart in het OV is net zo veilig als contactloos betalen met je betaalkaart. Ga zorgvuldig om met je betaalkaart. Ben je je betaalkaart kwijt? Meld dit direct bij je bank (in geval van een betaalpas) of ICS in geval van een creditcard).

8. *Wat gebeurt er als ik vergeet uit te checken?*

Bij een vergeten check out brengen we € 4 in rekening. Je kan je gemiste check-uit herstellen via www.reizenmetjebetaalkaart.nl of de app. Je vult in waar je bent ingecheckt. Wij kunnen dan de ritprijs berekenen en je ontvangt het te veel betaalde geld terug. We verrekenen het tegoed met volgende reisbedragen. Ben je niet van plan om nog een reis te maken met je betaalkaart, dan maken we het openstaande tegoed na afloop van de proef aan je over.

9. *Hoe kan ik mij afmelden voor de proef?*

Neem contact op met de Klantenservice 'Reizen met je betaalkaart' via 033 - 330 2498 (bereikbaar op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur) of stuur een e-mail naar service@reizenmetjebetaalkaart.nl.

10. *Ik kan niet reizen / Wat gebeurt er als het bedrag niet kan worden afgeschreven van mijn rekening?*

Als een betaling niet kan worden afgeschreven, bijvoorbeeld door onvoldoende saldo op je rekening, kan je niet meer reizen. Je betaalkaart is dan alleen geblokkeerd voor het OV. Andere betalingen kan je nog wel doen met je betaalkaart. Je lost dit eenvoudig op door via iDEAL het openstaande bedrag alsnog te betalen. Dat kan via reizenmetjebetaalkaart.nl en de mobiele app. Je kunt daarna weer reizen.

11. *Mijn bankpas wordt uitgelezen door de palen, de poorten en door het controleapparaat van de conducteur, betekent dit dat dat NS of Translink mijn bankgegevens kunnen zien?*

Nee, er vindt geen uitwisseling plaats van rekeninggegevens van banken naar NS of Translink. Vanuit NS of Translink worden overigens ook geen reisgegevens gedeeld met de banken. Lees hier meer over in het [privacy statement](#).

12. *Als ik mijn bankpas in het OV gebruik, ziet mijn bank dan waar ik ben geweest?*

Nee, Vanuit Translink/NS wordt uitsluitend aan de banken doorgegeven welk bedrag aan reiskosten per dag afgeschreven moet worden bij welke klant. Zie ook het [privacy statement](#).

13. *Ik ben het niet eens met het bedrag dat is afgeboekt van mijn rekening. Wat moet ik doen?*

Als je denkt dat een bedrag niet klopt, neem dan contact op met de Klantenservice 'Reizen met je betaalkaart'. Bereikbaar op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur op 033 - 330 2498 of via service@reizenmetjebetaalkaart.nl. Onze medewerkers helpen je graag verder.



14. *Ik check wel in op een station binnen het proeftraject Den Haag C.S./H.S. – Leiden C.S, maar reis naar een station buiten dit proeftraject. Wat moet ik doen?*

Als je reis niet begint en eindigt op het proeftraject dan kan je geen gebruik maken van je contactloze bankpas of creditcard. Koop dan een los kaartje of maak gebruik van een OV-chipkaart.

15. *Wat gebeurt er na de proef? Kan ik dan blijven reizen met mijn betaalkaart tussen Den Haag en Leiden?*

De proef eindigt op 19 juli 2019. Na die datum kun je niet meer met je betaalkaart reizen. Om in de toekomst reizen in het openbaar vervoer met de betaalkaart in het hele land mogelijk te maken zijn ingrijpende aanpassingen nodig bij alle vervoersbedrijven, Translink en alle banken. Daarom wordt in deze proef bij NS de techniek eerst zorgvuldig getest. Ook worden tijdens de proef de ervaringen van alle deelnemers uitgebreid onderzocht. Op basis van alle opgedane inzichten, bekijken we na de proef samen met alle vervoerders, Translink en de banken wat de vervolgstappen worden.