



NS Reizigers

Directie

Hoofdgebouw IV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
consumentenorganisaties in het LOCOV

Datum 27 maart 2015
Ons kenmerk CC/PA/TD-721
Onderwerp Besluit geldigheid internationale tickets

Telefoon 06-23068943
E-mail Thijs.Douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies van 9 februari jl. (kenmerk Locov 2015-29501) op de voorgenomen wijzigingen ten aanzien van de geldigheid van internationale tickets in de kaartautomaat en de balie.

Besluit

NS houdt vast aan het invoeren van een eendaagse geldigheid van internationale treinkaartjes. Naar aanleiding van uw advies voert NS wel een aantal wijzigingen door. Zo wil NS reizigers met een meerdaagse reis tegemoet komen door Belgische bestemmingen toe te voegen aan het assortiment. Ook wil NS meer onderzoek doen naar de reizigers met een ongeplande terugreis en de mogelijkheden om het aanschaf van een kaartje voor de terugreis te vereenvoudigen. Daarnaast krijgen reizigers met een internationale dagretour naar aanleiding van uw advies één in plaats van twee losse kaartjes uit de automaat en krijgen reizigers met een meerdaags weekendretour een extra waarschuwing in de kaartautomaat dat er twee losse kaartjes geprint worden.

Wij zullen in de verdere brief puntsgewijs op uw advies ingaan.

Procedureel

In uw advies hebt u een opmerking gemaakt ten aanzien van de gevolgde procedure. Naar aanleiding van uw advies hebben wij hierover met elkaar gesproken en uw punt hebben erkent. U verwacht voor de geldigheid van tickets naar Duitsland een tijdige adviesaanvraag: NS zal u over eventuele wijzigingen om advies vragen.

Afwegingen ten aanzien van agressie en heldere voorwaarden

Voor NS is het heel belangrijk om agressie tegen te gaan: elk geval van agressie is er één teveel. Uit ervaring van ons personeel op internationale treinen blijkt dat onduidelijkheid over de geldigheid van tickets de belangrijkste oorzaak is van discussies. Ook geeft ons personeel aan dat dit voorstel, dat meer helderheid biedt en minder aanleiding tot discussie zal geven, zal helpen. Immers, ervaring is dat het oneigenlijk gebruik van meerdaagse tickets bijna dagelijks voorkomt, met bijbehorende discussies van dien. Wij hebben u in het gesprek laten zien hoe vaak deze discussies of incidenten alleen al in januari 2015 zijn voorgekomen.

In uw advies suggereerde u om de bestaande voorwaarden beter te communiceren. Uit ervaring bleek echter dat juist de voorwaarden te complex waren en daardoor (soms bewust) niet goed werden begrepen.



Het misbruik van de geldigheid van meerdaagse geldige tickets is ongewenst. Voor ons is het van belang om op de trein discussies zoveel mogelijk tegen te gaan. Duidelijkheid omtrent de geldigheid van tickets helpt hierbij. U geeft terecht aan dat er altijd een afweging gemaakt moet worden tussen de groep reizigers die de regels wel opvolgt en de groep reiziger die hier misbruik van maakt. In dit geval kiest NS voor helderheid en het verminderen van discussies. De geldigheid van één dag is eenvoudig voor reizigers, het personeel en in communicatie-uitingen.

Gevolgen voor reizigers met een meerdaagse heenreis of ongeplande terugreis

In uw advies vraagt u aandacht voor reizigers die een meerdaagse heenreis hebben of reizigers die de dag van de terugreis nog niet hebben gepland.

De reizigers die een meerdaagse heenreis maken, maken een hele lange reis. Voor de reisrelatie tussen Nederland en België is dit daarom een zeer selectieve groep. Als gevolg van de eendaagse geldigheid van de tickets, zal deze reiziger in principe per dag een ticket moeten aanschaffen. Echter, NS wil de consumentenorganisaties hierin tegemoet komen door buitenlandse bestemmingen toe te voegen aan het assortiment waardoor deze reizigers in één keer de (twee) kaartjes kan verschaffen. Wij horen graag welke Belgische bestemmingen u zou willen toevoegen.

Het type reiziger met een ongeplande terugreis is een relatief klein en een ervaren treinreiziger. NS stelt voor om, na het doorvoeren van de eendaagse geldigheidstermijn, te onderzoeken hoe groot deze groep precies is. Ook willen wij onderzoeken welke alternatieven deze reiziger tot zijn beschikking heeft, bijvoorbeeld om de terugreis (mobiel) online te boeken, en welke mogelijkheden er zijn om het boeken van de terugreis gemakkelijker te maken. Wij zullen de consumentenorganisaties betrekken bij dit onderzoek en nodigen u uit om mee te denken hoe dit proces vereenvoudigd kan worden.

Twee kaartjes uit de automaat

U geeft in uw advies aan dat het onduidelijk is voor reizigers dat er soms twee losse kaartjes uit de kaartautomaat komen als er een retour wordt aangeschaft. Wij erkennen deze onduidelijkheid en hebben naar aanleiding hiervan een tweetal aanpassingen gedaan. Ten eerste wordt het internationale dagretour in lijn gebracht met het binnenlandse dagretour, waardoor er één kaartje uit de kaartautomaat zal komen in plaats van twee. Ten tweede wordt de reiziger bij een meerdaags weekendretour middels een extra *pop-upscherf* gewaarschuwd dat er twee kaartjes uit de kaartautomaat komen.

Synergie tussen Duitsland en België

Terecht geeft u aan dat er verschillen zijn tussen de verkoopsystemen van Duitsland en van België. Wij hebben hierover met u gesproken en toegelicht dat het niet mogelijk is om verkoopsystemen van twee landen in zijn totaliteit op elkaar aan te passen, gezien ieder land zijn eigen tarieven en bijbehorende voorwaarden heeft. Echter, NS heeft alle prijzen en voorwaarden per product (zoals bijvoorbeeld de Intercity Brussel) gelijkgesteld, zodat elk verkoopkanaal gelijke voorwaarden biedt. Dit betekent dat de mogelijkheden online, telefonisch, aan de balie of in de kaartautomaat gelijk zijn. Voor ons is eenvoud, helderheid en eenduidigheid heel belangrijk.



Ons kenmerk CC/PA/TD-721

Pagina 3/3

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

Marjon Kaper
Directeur NS International