

Aan
NS
Directeur Commercie
Hans Peters
Postbus 2025
3000 HA Utrecht

Datum
14 december 2017
Ons kenmerk
Locov 2017-311272
Onderwerp

Doorkiesnummer
-
Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
CC/PA/TD-808

Advies aanpassingen voorwaarden groepsretour

Geachte heer Peters,

In uw brief van 30 november 2017¹ vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over uw voornemen de productvoorwaarden van het groepsretour aan te passen. Dit ter voorkoming van misbruik van het groepsretour. Wij gaan graag in op uw verzoek om advies.

Het groepsretour wordt door tussenhandelaren misbruikt voor eigen gewin en voor reissituaties waarvoor het niet bestemd is. Dat is uiteraard niet de bedoeling. Wij zijn het er dan ook mee eens dat u dit wilt aanpakken met effectievere maatregelen dan tot nu toe, zonder het groepsretour van de markt te halen.

De voorgenomen eis van het samen reizen met één hoofdboeker past bij de aard van het concept. Dit was overigens ook al zo bij de 'Meer Man's Kaart' die NS in de jaren '70 tot en met '90 aanbood, en bij vergelijkbare concepten van Deutsche Bahn.

In de themasessie hebben wij met u gesproken over de mogelijkheid dat medereizigers op een later station instappen dan de hoofdboeker, of op een eerder station uitstappen. Wij zijn blij dat u deze mogelijkheid in de voorwaarden heeft opgenomen.

De mogelijkheid van enkele groepsreizen is welkom, al zien wij hierbij wel dat de totaalprijs van een groeps-retourreis op dezelfde dag enigszins omhoog gaat. Hierbij wordt tevens een extra reisbeperking tijdens de avondspits ingevoerd op maandag t/m vrijdag. Die extra spitsbeperking vinden wij jammer voor de

¹ CC/PA/TD-808 adviesaanvraag aanpassing voorwaarden groepsretour

gebruikers. Anderzijds kunnen wij deze beperking, gezien de drukte in de trein gedurende de spitsuren, wel begrijpen bij een aanbod dat is gericht op groepen vrijetijdsreizigers.

Het aantal keuzemogelijkheden met betrekking tot het aantal personen beperkt u van tien tot zes. In een groep van zeven personen is er dus één persoon die niet met groepskorting kan reizen. Vanaf acht personen is het mogelijk om de groep op te delen in kleinere groepen met ieder hun eigen groepsticket. Wij pleiten daarom voor handhaving van een versie voor zeven personen.

Tot slot willen wij u vragen deze mogelijkheid ook toegankelijk te maken voor buitenlandse toeristen, of preciezer gezegd: reizigers zonder Nederlandse bankrekening.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

Arriën Kruyt