



NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

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

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 30 november 2017

Ons kenmerk CC/PA/TD-808

Onderwerp Adviesaanvraag aanpassing voorwaarden
groepsretour

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hierbij vraagt NS uw advies over het voornemen om de productvoorwaarden van het groepsretour aan te passen.

Het groepsretour is in 2013 als actieproduct geïntroduceerd en bedoeld voor groepen mensen die er samen op uit gaan. NS vindt het namelijk belangrijk om reizigers uit de auto naar de trein te bewegen. Het groepsretour draagt daar aan bij, omdat het voor groepen reizigers op deze manier financieel veel aantrekkelijker is geworden om met de trein te reizen.

Helaas wordt er misbruik gemaakt van het groepsretour, doordat tussenhandelaren kaartjes doorverkopen. Dit misbruik kost NS veel geld en is niet in lijn met de voorwaarden. Een precieze inschatting is moeilijk te maken, maar naar schatting bedraagt de fraude minimaal twee miljoen euro per jaar. Gederfde inkomsten kan NS niet investeren in het verbeteren van de dienstverlening voor reizigers.

NS heeft daarom begin 2017 aanpassingen doorgevoerd in het groepsretour (adviesaanvraag CC/PA/TD-792 en besluit CC/PA/TD-795). Ondanks de genomen maatregelen, neemt de fraude nauwelijks af. De impact van de maatregelen is laag. Er is nog steeds sprake van actieve georganiseerde tussenhandel waardoor individuele reizigers zonder gezamenlijk reisdoel gebruikmaken van de groepsretour.

NS vindt het echter belangrijk dat groepen aantrekkelijk met de trein moeten kunnen reizen. Daarom heeft NS is de afgelopen periode gewerkt aan een oplossing om grootschalige fraude tegen te gaan, maar ook te voldoen aan de NS-doelstelling om reizigers uit de auto en in de trein te krijgen en hiermee bij te dragen aan duurzame mobiliteit. In de Locov-themasessie van 23 november jongstleden hebben wij hier met elkaar over gesproken.

NS stelt daarom de volgende wijzigingen voor in het groepsretour, die onder een nieuwe naam (groepsticket) gepresenteerd gaat worden:



1. *Samen reizen wordt verplicht:* reizigers die gebruik willen maken van het groepsticket, reizen voortaan samen in de trein. Hiermee wil NS de fraude tegengaan. Per groepsticket is er één hoofdboeker en zijn er medereizigers. Op elk ticket is te zien of de betreffende reiziger wel of niet de hoofdboeker is en hoe groot de groep is. In de Locov-themasessie van 23 november j.l. hebben wij met elkaar gesproken over de toepassing van deze regel. Hoofdregel is dat een medereiziger altijd samen reist met de hoofdboeker. De hoofdboeker dient van begin tot eindpunt aanwezig te zijn op de reis. Medereizigers kunnen instappen op een later station. Voor een groepsreis van bijvoorbeeld Amsterdam Centraal naar Utrecht Centraal, moet de hoofdboeker op de gehele reis Amsterdam Centraal – Utrecht Centraal aanwezig zijn. Als medereiziger kun je bijvoorbeeld instappen op station Amsterdam Amstel. Een medereiziger kan dus ook door onverwachte afwezigheid (bijvoorbeeld ziekte) afwezig zijn.
2. *Afschaffen van verplicht retour:* NS wil de groepsticket flexibeler maken doordat reizigers nu enkele reizen kunnen boeken. Dit is bijvoorbeeld handig bij groepsreizen waarop de heenreis op een andere datum plaatsvindt dan de terugreis. Zo kunnen groepen reizigers die bijvoorbeeld een weekendje weg gaan, op vrijdagavond heenreizen en op zondag terugreizen. Dit is goedkoper dan de huidige prijzen waarbij er een verplicht retour is. Daarnaast hoeven reizigers niet persé in dezelfde samenstelling terugreizen als op de heenreis. Dit maakt het reizen per groepsticket ook flexibeler.
3. *Stimuleren daluren en weekend:* het groepsticket zal geldig zijn gedurende de daluren en in het gehele weekend. Dit past in het stimuleren van het reizen buiten de spits. De daluren zijn maandag t/m vrijdag vóór 6.30 uur, tussen 9.00 en 16.00 uur en ná 18.30 uur. In het weekend gelden de daluren vrijdagavond 18.30 uur tot maandagochtend 6.30 uur de hele dag. Reizigers die door vertraging in de middagspits terechtkomen, kunnen uiteraard de reis afmaken. Reizigers kunnen altijd met het groepsticket uitchecken door gesloten poortjes, ongeacht het tijdstip.

NS is voornemens de volgende prijsstelling te hanteren:

Aantal personen	Prijs enkele reis	Prijs persoon
4	€ 30,-	€ 7,50
5	€ 31,50	€ 6,30
6	€ 33,-	€ 5,50

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zie uw advies graag tegemoet. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

Hans Peeters

Directeur Commercie