



NS

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

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

Datum 7 april 2017

Ons kenmerk CC/PA/TD-795

Onderwerp Besluit aanpassing voorwaarden groepsretour

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies van 4 april jl. (kenmerk Locov 2017-93640) op onze brief (kenmerk CC/PA/TD-792) met betrekking tot het voornemen om de productvoorwaarden van het groepsretour aan te passen. In deze brief wordt op uw advies ingegaan.

Met NS deelt u dat het groepsretour een aantrekkelijke propositie is voor groepen reizigers die samen met de trein willen reizen. Helaas wordt hier misbruik van gemaakt, naar schatting bedraagt de fraude minimaal twee miljoen euro per jaar. U bent het met NS eens dat maatregelen nodig zijn om misbruik tegen te gaan en de propositie beter in te richten.

NS besluit conform adviesaanvraag en zal de voorgestelde wijziging in de voorwaarden op korte termijn doorvoeren, namelijk het gelijkmaken van het vertrekstation voor alle reizigers uit een groep.

In uw advies benadrukt u dat dit een tijdelijke oplossing zou moeten zijn en dat u het zou betreuren als het groepsretour volledig zou worden afgeschaft. Zoals in de adviesaanvraag is aangegeven, heeft NS een nieuwe propositie in onderzoek (ter vervanging van het groepsretour) om het reizen naar groepen per trein te stimuleren. NS zou hier graag met u in gesprek over willen gaan en u geeft aan hier voor open te staan. In het onderzoek neemt NS ook mee hoe in Duitsland wordt omgegaan met (vormen van) groepsretours, conform uw suggestie. Echter, gezien de mate van misbruik in de afgelopen periode zal het een uitdaging worden om alle mogelijkheden voor reizigers zoals die in de oorspronkelijke groepsretour geboden werden, in stand te kunnen houden.

Ik vertrouw erop 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,

Hans Peters

Directeur Commercie