



**NS**

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Laan van Puntenburg 100  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht  
Nederland  
[www.ns.nl](http://www.ns.nl)

Aan de vertegenwoordigers van de  
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 17 maart 2017

Ons kenmerk CC/PA/TD-792

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. Deze gedeerde inkomsten kan NS niet investeren in het verbeteren van de dienstverlening voor reizigers.

NS heeft actie ondernomen om misbruik tegen te gaan. Zo zijn tussenhandelaren aangeschreven of op een zwarte lijst geplaatst. Doorverkochte kaartjes kunnen dan worden geblokkeerd. Ook zijn sinds 1 januari 2017 aanpassingen in het boekingssysteem gedaan om fraude tegen te gaan. Zo moet de reiziger direct bij aankoop van het ticket het vertrekstation en de reiziger-gegevens opgeven. Het is niet meer mogelijk om dit nog na aankoop aan te passen.

Ondanks de genomen maatregelen, neemt de fraude niet af. NS heeft overwogen om het groepsretour volledig af te schaffen, maar wil dit vooralsnog niet omdat NS het belangrijk vindt dat groepen aantrekkelijk met de trein moeten kunnen reizen. Daarom is NS helaas genoodzaakt om een aanpassing voor te stellen in de voorwaarden van het groepsretour. Het vertrekstation van alle reizigers in één groep wordt gelijk, in tegenstelling tot de huidige situatie waarin het vertrekstation per reiziger opgegeven wordt. Deze aanpassing zal het misbruik verminderen en zorgt ervoor dat het groepsretour wel gebruikt wordt voor de groep waar het voor bedoeld is, namelijk voor groepen mensen die er samen op uit gaan. NS is voornemens om deze maatregel zo snel mogelijk door te voeren.



Ons kenmerk CC/PA/TD-792

Pagina 2/2

Daarnaast heeft NS een nieuwe propositie in onderzoek (ter vervanging van Groepsretour), om het reizen met groepen per trein te stimuleren. Hierover zal NS in een later moment met u in gesprek gaan.

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 Peters

Directeur Commercie