NS Reizigers

Directie

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

Aan de vertegenwoordigers van
consumentenorganisaties in het LOCOV

Datum 14 juli 2011
Onsicenmerk CC/PA/WS-589
Onden/verp Adviesaanvraag Reizigershandvest Hoofdrailnet

Geachte dames en heren,

Met veel genoegen bied ik u ter consultatie aan het Reizigershandvest Hoofdrailnet van de Nederlandse Spoorwegen.

Het Reizigershandvest kan gezien worden als een beknopte wegwijzer voor iedere reiziger die gebruik maakt of wil gaan maken van de trein op het Hoofdrailnet. In het Reizigershandvest staan de diensten, producten en de service van NS beschreven. Ook zijn de reizigersrechten opgenomen.

Wij hebben over de totstandkoming van het Reizigershandvest al meerdere malen met u van gedachten gewisseld. Tijdens deze informele themasessies waren ook vertegenwoordigers van ProRail aanwezig. De aanpassing van het voorliggende Reizigershandvest is dan ook tot stand gekomen in samenwerking met ProRail.

Het voorliggende Reizigershandvest wijkt op een aantal punten af van het handvest uit 2005. In het aangepaste Reizigershandvest zijn alle huidige NS diensten en producten opgenomen. Ook is het Reizigershandvest in lijn gebracht met richtlijnen van de Europese Verordening.

Wij hechten eraan in het Reizigershandvest ook aandacht te besteden aan wat de reiziger van NS mag verwachten. Ook in geval van vertraging. Als laatste verandering staan in het Reizigershandvest de reizigersrechten opgesomd. Op deze manier presenteren wij onze inspanningsverplichtingen en de reizigersrechten in één overzichtelijk document. De reiziger kan zich beroepen op deze reizigersrechten.

Na uw advies zullen wij een definitief Reizigerhandvest opstellen en alvorens het te communiceren aan onze reizigers, aan de Minister aanbieden.

Graag zie ik uw advies tegemoet.

Hoogachtend,

Ingrid Thijssen
Directievoorzitter

i.mu.ijnm.i.uj