



NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

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

Datum 23 maart 2016
Ons kenmerk CC/PA/TD-793
Onderwerp Besluit verkoopkanalen treindienst Arnhem –
Düsseldorf

Telefoon 06 - 23 06 89 43
E-mail Thijs.Douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies van 31 januari jl. (kenmerk Locov 2016-27969) op onze brief (kenmerk CC/PA/TD-786) met betrekking tot de verkoopkanalen van de Abellio-verbinding Arnhem – Düsseldorf. In deze brief wordt op uw advies ingegaan.

Vorbereiding van de treindienst Arnhem – Düsseldorf

NS heeft in voorbereiding op deze treinverbinding contact met diverse partijen om de goede mogelijkheden voor reizigers te bieden op het gebied van vervoersbewijzen. Om een drempelloze reis te garanderen voor de reizigers, worden de poorten op Arnhem technisch geschikt gemaakt voor het herkennen van de Duitse standaard: de VDV-barcode en VDV-chipkaart. Een gedeelte van de reizigers heeft nu nog een kaartje zonder barcode, hiervoor worden onderweg keycards uitgedeeld. Op station Arnhem en Zevenaar Abellio-kaartautomaten geplaatst met het VRR-assortiment.

Dialogo

Naast verkoop door Abellio van het VRR tarief, wil NS de verbinding ook graag aanbieden als service voor reizigers die een doorgaand ticket kopen. Dit draagt namelijk bij aan een drempelloze grensoverschrijdende reis. Ook u deelt dit. NS wil u hartelijk bedanken voor de constructieve gesprekken en advies over dit onderwerp. Uw inzichten en concrete tips die u hebt meegegeven, hebben geholpen om onze service voor de reiziger te verbeteren. NS heeft daarom enkele adviezen in uw brief overgenomen of onderneemt initiatieven om uw overige adviezen te kunnen realiseren.

Advies over invoeren van gedifferentieerde tarieven in de NS International-kanalen

U adviseert positief om gedifferentieerde tarieven aan te bieden in de NS International-kanalen. NS besluit op dit punt conform adviesaanvraag.



Daarnaast adviseert u om voor doorgaande kaartjes met RE19, ook op het Nederlandse deeltraject niet het tarief van de ICE te berekenen maar het NRT-tarief op basis van regionaal vervoer. Dit is ook een grote wens van NS. Echter, NS is hierin afhankelijk van Deutsche Bahn die hiervoor systeemaanpassingen moet doorvoeren. NS is hierover in gesprek met Deutsche Bahn en informeert u voor de zomer over de voortgang van deze gesprekken. Zolang dit technisch nog niet mogelijk is, zal het mogelijk zijn om het VRR-tarief te kopen via een link naar de website van VRR.

Advies over verkrijgbaarheid van bestemmingen van RE19 in NS-kaartautomaten en balies

U adviseert om de bestemmingen toe te voegen in de NS-automaten en NS-balies. NS neemt uw advies over en besluit om deze bestemmingen toe te voegen.

Daarnaast adviseert u om voor de stations Duisburg, Oberhausen en Düsseldorf een keuzemogelijkheid te benutten, namelijk tussen reizigers die met ICE willen reizen en reizigers die met RE19 willen reizen. Door die methode, is het mogelijk te differentiëren tussen ICE-prijs en regionaal tarief aan Duitse zijde. U geeft hiervoor twee opties.

NS neemt uw advies over en besluit op de kaartautomaat een keuzemogelijkheid te implementeren voor de stations Duisburg, Oberhausen en Düsseldorf conform NRT-tarief op basis van regionaal vervoer. Naar verwachting zal dit aan het begin van de zomer in 2017 worden geïmplementeerd.

U adviseert helder te communiceren aangaande de geldigheid van de tickets. Op de Abellio-kaartautomaten bevindt zich een sticker met de melding dat tickets gekocht in die betreffende automaat, niet geldig zijn in de ICE. Daarbij moet de reiziger die een kaartje in deze kaartautomaat koopt, ook een actieve pop-up wegklikken met deze melding. Daarbij is op de NS-website de informatie te vinden in de boekingsmodule bij de reisvoorwaarden. Daarnaast boekt een reiziger een specifieke verbinding. Op het ticket voor een verbinding met Abellio, staat vermeld: *“alleen geldig op regionale treinen”*.

Advies over prijsaanpassing op het Nederlandse traject waarvandaan niet langer via Arnhem hoeft te worden omgereisd

Ten slotte adviseerde u om het tarief tussen Zevenaar en Duitsland en tussen andere stations op die lijn en Arnhem niet meer via Arnhem te berekenen. NS besluit om uw advies voor de reis Zevenaar – Duitsland over te nemen per start van de treindienst Arnhem – Düsseldorf. Ook de tarieven voor de andere stations op de lijn Arnhem – Winterswijk zullen worden aangepast. Gezien een zorgvuldige implementatie wil NS deze tweede aanpassing per dienstregeling 2018 doorvoeren. NS neemt dit mee in de adviesaanvraag voor de tarieven van 2018.



Advies Rocov Gelderland

Het Rocov Gelderland adviseert om in de NS-kaartautomaten ook alle VRR-vervoerbewijzen op te nemen. Het leidende principe is dat in de NS-kaartautomaten NRT-tarieven worden aangeboden, als daar toestemming voor is gegeven door de betreffende vervoerder of concessiehouder. Specifieke speciale regionale tarieven passen daar niet bij. Juist daardoor worden er VRR-kaartautomaten geplaatst op station Arnhem en Zevenaar en wordt de online verkoop van een doorgaande reis zo makkelijk mogelijk gemaakt.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Marjon Kapet
Directeur NS International