



NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

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

Datum 18 januari 2017
Ons kenmerk CC/PA/TD-786
Onderwerp Adviesaanvraag verkoop Abellio-verbinding
Arnhem-Düsseldorf

Telefoon 06 - 23 06 89 43
E-mail thijs.douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

In de themasessie op 14 december 2016 hebben wij u geïnformeerd over de mogelijkheden voor de verkoop van kaartjes voor de treinverbinding Arnhem-Düsseldorf die door Abellio zal worden uitgevoerd per 6 april 2017.

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 worden kaartautomaten geplaatst met het VRR-assortiment.

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.

Sinds de themasessie van 14 december 2016 zijn er nieuwe inzichten waarover we u graag willen informeren alsmede uw advies vragen over een situatie die hierdoor ontstaat.

Het blijkt dat er in het verkoopsysteem van DB (NVS) wel degelijk de mogelijkheid is om voor het Duitse deel van het traject een productdifferentiatie aan te brengen. NS maakt voor de verkoop via de NS International kanalen (internet, internationale balies, agenten en het Service Center) ook gebruik van dit verkoopsysteem.

Hierdoor wordt het traject Arnhem-Düsseldorf toch met verschillende prijzen aangeboden, zoals onderstaand is te zien. In de themasessie bleek dat dit voor u een grote wens is. Ook NS vindt dit zeer gewenst. Mede door de constructieve themasessie, heeft NS het nieuwe inzicht gekregen dat gedifferentieerde tarieven op dit traject wel degelijk mogelijk zijn. NS wil u hartelijk bedanken voor uw inbreng en kundige adviezen op dit dossier.



De gedifferentieerde tarieven zien er als volgt uit:

Verbinding met Abellio stoptrein:	Verbinding met ICE:
07:44 → 09:33 1u 49 10.0 • overstap Stoptrein Toon route Kies uw reisklasse • 2e klas € 31,30 • 1e klas (+ € 19,10) € 50,40 Voor € 19,10 extra reist u 1e klas met meer ruimte en gratis toegang tot NS International Lounges Kies uw flexibiliteit (i) • Full-flex tarief Inbegrepen Wijzigen / annuleren mogelijk Terminvoorwaarden Totaal heenreis € 31,30 1 reiziger Bekijk de details	07:37 → 08:46 1u 9 10.0 • overstap ICE Toon route Kies uw reisklasse • 2e klas € 19,00 • 1e klas (+ € 20,00) € 39,00 Voor € 20,00 extra reist u 1e klas met meer ruimte en gratis toegang tot NS International Lounges - zitplaatsreservering gratis (obv beschikbaarheid), toegang tot DB Lounges (ICE) Kies uw flexibiliteit (i) • Mid-flex tarief Inbegrepen Wijzigen / annuleren beperkt mogelijk • Full-flex tarief + € 21,10 Wijzigen / annuleren mogelijk Terminvoorwaarden Reserveer uw zitplaats Voor het halve deel met ICE kunt u een zitplaats reserveren. • Geen gereserveerde zitplaats Inbegrepen U neemt het risico dat u bij drukte moet staan. • Een zitplaats (aanbevolen) + € 4,00 Totaal heenreis € 40,10 1 reiziger Bekijk de details

De prijsdifferentiatie zit momenteel echter wel nog alleen op het Duitse deel van het traject. Voor het buitenlandse traject (in dit geval Emmerich grens-Arnhem) gebruikt Deutsche Bahn de prijzen die via de 108.1 prijsdatabase (Prifis) worden aangeleverd. Daar is momenteel nog geen differentiatie mogelijk en wordt in beide gevallen dezelfde prijs gehanteerd:

Abellio-Ticket:

DB: 22,70

NS: 8,60

Totaal: 31,30

ICE-Ticket:

DB: 31,50

NS: 8,60

Totaal: 40,10

Het prijsverschil op het traject Arnhem en de grens is 4.70 euro. Dit kan groter zijn als reizigers in Nederland met binnenlandse treinen op de ICE-corridor reizen.

NS onderzoekt de mogelijkheid om hier ook te differentiëren, zodat dit prijsverschil weggenomen kan worden. Gezien het feit dat de hele methodiek van buitenlandse prijsberekening in NVS aangepast moet worden, is dit impactvol en waarschijnlijk niet op korte termijn mogelijk.

Ten eerste vernemen wij graag uw reactie op het invoeren van gedifferentieerde tarieven in de NS International-kanalen.



Ten tweede vragen wij graag uw advies over het volgende. In de NS-kaartautomaat en NS-servicebalie is deze productdifferentiatie echter niet mogelijk. NS kan voor deze kanalen de bestemmingen waar zowel Abellio als ICE stoppen (bijvoorbeeld station Duisburg en station Düsseldorf) met slechts één prijs invoeren. Dat zou betekenen dat we tussen onze eigen verkoopkanalen aanzienlijke prijsverschillen zullen hebben (in bovengenoemd voorbeeld zal het prijsverschil €9,30 zijn).

Graag stellen we u de volgende twee opties voor, waarover wij aan u advies vragen:

1. De bestemmingen van de Abellio-stoptrein tot Oberhausen (elf bestemmingen) zoals oorspronkelijk gepland toevoegen. Hiermee heeft de klant wel de mogelijkheid om een ticket voor deze bestemmingen te kopen via de NS-kaartautomaat en NS-servicebalie, maar ontstaat er voor bepaalde bestemmingen (waar zowel de Abellio trein als de ICE stoppen) een groot prijsverschil met de NS International-verkoopkanalen.
2. De voorziene bestemmingen niet toevoegen aan de NS-kaartautomaat en NS-servicebalie. We zullen deze verbinding dan alleen via onze NS International-kanalen verkopen.

Gezien de voorbereidingstijd die wij nodig hebben om systeemtechnische aanpassingen te doen, zouden wij u willen vragen of er voor deze adviesaanvraag afgeweken kan worden van de reguliere termijn van 6 weken en u verzoeken een advies voor 31 januari 2017 aan ons toe te laten komen.

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 of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

Marjon Kaper
Directeur NS International