

NS Reizigers

Directie

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht
Aan de vertegenwoordigers van de
consumentenorganisaties in het LOCOV
Postbus 20906
2500 EX Den Haag

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk CC/PA/SvS-682
Onderwerp Besluit diverse onderwerpen NS Hispeed

Telefoon 030 – 235 93 29
Telefax 030 - 235 61 93
E-mail Susanne.vanSteenbergen@NS.NL

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Allereerst dank ik u voor uw advies (kenmerk: Locov 2013-285075). Naar aanleiding van uw ongevraagd advies over de tarieven zijn wij met u in gesprek gegaan over de internationale tarieven en hoe deze berekend worden. In twee themasessies zijn verschillende oplossingen gepresenteerd en verkend, deze opties zijn wij nu aan het uitwerken en zullen wij u op een later moment voorleggen. Daarom willen wij u wel het besluit over de overige onderdelen van uw advies mededelen.

Algemeen

NS Hispeed betreurt het dat de adviesaanvraag is ingediend op het moment dat deze al in de internationale reisplanners is gezet. Ook betreuren wij het gegeven dat de wijziging van één minuut van de dienstregeling van Thalys per abuis niet in de adviesaanvraag is opgenomen. NS Hispeed zal de interne procedures met betrekking tot de adviesaanvraag evalueren om herhaling te voorkomen.

Gevraagd advies

Toeslagvrij maken van het traject Rotterdam – Breda

U adviseerde positief. Wij hebben deze wijziging doorgevoerd.

Toeslagzuil

U adviseerde positief. Wij zijn het met u eens dat het noodzakelijk is dat de toeslagzuil zich onderscheidt van de andere in- en uitcheckpunten. Dit is nu het geval door een grote aanduiding waarop duidelijk is aangegeven dat het een verkoopkanaal is ten behoeve van de toeslag. De toeslagzuilen staan daarnaast alleen op de perrons waar de Intercity direct vertrekt. Het uiterlijk en de kleur van de bestickering is ook afgestemd op de kleurstelling van die trein.

Reizigers met een visuele beperking kunnen gebruik maken van het OV-chip Plus-assortiment. Hiermee boeken zij vooraf telefonisch hun reis, inclusief een eventuele toeslag.

De kaartlezer van de toeslagzuil is de zelfde hoogte als de kaartlezers van in- en uitcheckpunten en hiermee voor reizigers in een rolstoel bereikbaar. De tekst op de banier geeft aanvullende informatie over het kopen van de Toeslag die voor alle gebruikers goed te lezen is.

Afschaffing Fyra Maandtraject-abonnement

In november 2013 maakten slechts acht reizigers gebruik van het Fyra Maandtraject. De overige reizigers maakten gebruik van andere NS-abonnementen. Om deze reizigers tegemoet te komen, zijn zij persoonlijk benaderd en hebben zij een gratis Fyra Maandtoeslagabonnement aangeboden gekregen ten waarde van 60 euro.

Gewijzigde tijden spitsstreinen

U adviseerde positief.

Kleine wijziging vertrektijden Breda

U adviseerde positief.

Ongevraagd advies

Dienstregeling Intercity Brussel

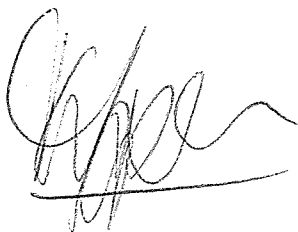
U merkt op dat de dienstregeling van Intercity Brussel in 2014 nog geen volledige uurdienst kent. Wij zijn in de afgelopen maanden met u in gesprek geweest over de Intercity Brussel in dienstregeling 2015. Hierover heeft NS u om advies gevraagd. Naar aanleiding van uw advies heeft NS een besluit geschreven. Vanaf december 2014 gaat de Intercity weer doorrijden naar Schiphol en Amsterdam. NS verhoogt dan ook de frequentie van 12 naar 16 keer per dag.

Tarieven

In uw advies bent u ingegaan op de wijze waarop de internationale tarieven worden berekend. Wij zijn hierover vervolgens met u in gesprek gegaan en hebben een aantal alternatieven verkend en besproken. Eén van deze voorkeursvarianten werkt NS nu uit en deze zal in een aparte aanvraag aan u worden voorgelegd.

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,



Marjon Kaper
Directeur NS Hispeed/NS International