



NS Reizigers

Directie

Hoofdgebouw
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

Datum 27 mei 2014
Ons kenmerk CC/PA/SvS-684

Onderwerp Adviesaanvraag wijzigingen Intercity direct

Telefoon 030 - 235 6862

Telefax 030 - 235 6193

E-mail susanne.vansteenbergen@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Tijdens de Locov vergadering van 8 mei jl. hebben wij stilgestaan bij de veranderingen in de naamgeving van de internationale treindiensten van NS Hispeed naar NS International.

Deze naamswijziging komt voort uit het de splitsing tussen;

- Alle internationale treindiensten; vanaf 15 juni a.s. uitgevoerd onder de naam NS International; en
- Alle nationale treindiensten; vanaf 15 juni a.s. wordt de dienstverlening van de binnenlandse Intercity direct uitgevoerd onder de naam NS.

Voor de Intercity direct betekent dit voor klanten dat reis- en verkoopinformatie overgaat van www.nshispeed.nl naar www.ns.nl en er wordt aangesloten bij het binnenlandse propositiebeleid. NS vraagt daarom graag uw advies over de volgende voornemens.

Verkoopmogelijkheid via NSinternational.nl naar -> ns.nl

NS is bezig met een herontwerp van de website ns.nl. Door de website nog beter in te laten spelen op de wensen en behoefte van de klant. De website wordt intuïtiever en beter toegankelijk. Ook wordt ns.nl de centrale ingang voor klanten, waar zij alles kunnen vinden over de nationale treindienst en producten kunnen aanschaffen. Aansluitend bij de redesign van de ns.nl is NS voornemens om vanaf 1 augustus a.s. de NS International verkoopkanalen voor Intercity direct te laten vervallen. Intercity direct wordt een binnenlandse trein dus valt de logica van de internationale kanalen voor de klant weg.

Het is voor onze klant transparanter om op één logische plek zijn nationale vervoerbewijs aan te kunnen schaffen, namelijk alle verkoopkanalen voor binnenlandse dienstverlening zoals NS.nl, de balies en verkoopautomaten. Momenteel koopt het overgrote merendeel van de klanten hun vervoerbewijs en Toeslag voor de Intercity direct reeds via NS kanalen.



Vervallen reserveringsmogelijkheid

NS is voornemens de reserveringsmogelijkheid voor de Intercity direct te laten vervallen. De dienstverlening van de Intercity direct wordt uitgevoerd onder de naam NS. Zitplaatsreservering is niet mogelijk in binnenlandse treinen. Met deze wijziging sluit Intercity direct aan bij het binnenland beleid voor treinen. Daarbij ervaren klanten reizen met een reserveringsplicht als een drempel en werkte de vrijblijvende optie voor klanten verwarrend. Tevens bereidt NS zich hiermee voor op de nieuwe concessie waar geen reserveringsmogelijkheid voor de Intercity direct in is opgenomen. In de praktijk wordt de reserveringsmogelijkheid zeer beperkt gebruikt. In 2013 maakte 18 klanten per dag gebruik van deze service wat neer komt op 0,3% van de reizigers.

Vervallen weekendtarief

Een wens van NS is om de abonnementen die NS aanbiedt meer met elkaar in lijn te brengen. Zo ontstaat meer transparantie voor onze klant. NS is daarom voornemens het Weekendtarief voor de Intercity direct te laten vervallen. Het weekendtarief sluit niet aan bij het bestaande binnenlandse NS productportfolio omdat dit kortingstarief slechts geldig is op één lijn. Intercity direct sluit aan bij het binnenland beleid waarin reeds aantrekkelijke kortingsproposities bestaan voor het weekend en de daluren op doordeweekse dagen. Voorbeelden zijn Weekend Vrij, Dal Voordeel en Actiekaartjes. In de praktijk wordt het Weekendtarief zeer beperkt gebruikt. In 2014 maakt minder dan 1% van de reizigers gebruik van dit promotietarief.

Wanneer de hierboven beschreven wijzigingen zich voor gaan doen, zullen wij klanten hierover informeren via onze website en nieuwsbrief.

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,



Hans Peters
Directeur Commercie NSR