



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 16 mei 2023
Ons kenmerk CC/PA/TD-949
Onderwerp Besluit aanpassing Early Bird

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

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Dank voor uw advies van 28 april 2023 (kenmerk: Locov 2023- 128586) op de voorgenomen aanpassing van de voorwaarden voor de Early Bird-tarieven op de Intercity Brussel zoals beschreven in onze adviesaanvraag van 29 maart 2023 (kenmerk: CC/PA/TD-944). Graag gaan wij op uw advies in.

Aanpassingen op de ICE

Wij zijn blij dat u zich kan vinden in een tijdelijke reserveringsplicht voor reizigers. De instroom van nieuw materieel laat nog op zich wachten maar zal bij introductie in staat zijn om capaciteit toe te voegen, dat op dit moment nog niet mogelijk is. NS benadert proactief reizigers die al hadden geboekt en nog geen zitplaatsreservering hadden.

Treindienst Amsterdam – Brussel

U geeft aan het structurele karakter van te drukke treinen op de IC Brussel niet te herkennen. NS heeft deze signalen echter wel. Met name in de spitsuren en op vrijdag tot en met zondag zijn de treinen zeer vol. We hebben in de vakantieperiodes reizigers achter moeten laten. Ook in de meivakantie van 2023 is dit wederom voorgekomen (ook in reguliere situaties zonder verstoringen) en dat laat zien dat nieuwe maatregelen nodig zijn voor aanvang van de volgende vakantieperiode ten behoeve van het comfort en veiligheid op de Intercity Brussel.

U adviseert om vrijgekomen rytuigen in de Intercity Direct te gebruiken om frequenties te verhogen richting België. Zowel de stammen als de rytuigen zijn niet allemaal en zomaar geschikt (te maken) om grensoverschrijdend in te kunnen zetten. NS onderzoekt wel de mogelijkheid om de drukste treinen van de IC Brussel iets te verlengen, maar op dit moment is nog niet bekend of dit maakbaar is.



U verwijst naar de capaciteit van Thalys en adviseert die te verhogen. NS is continue in gesprek met Thalys (tegenwoordig de Eurostar Family) om de stoelcapaciteit te vergroten.

Daarnaast adviseert u om Eurostar open te stellen voor reizen tussen Amsterdam en Brussel. Dit is echter niet meer mogelijk. Door het vervallen van reizen tussen Amsterdam en Brussel is het mogelijk geworden om de reistijd (deels) te versnellen tussen Amsterdam en Londen. De aangepaste dienstregeling heeft ertoe geleid dat er geen ruimte meer is in Brussel om het in- en uitstapproces en het securityproces te doorlopen.

Aanpassing Early Bird

U adviseert om geen treinbinding voor de Early Bird in te voeren omdat u dit niet vindt passen bij de korte afstand van het traject en het minder laagdrempelig is. Ook veronderstelt u dat de beschikbaarheid van Early Bird minder wordt en de IC Brussel daarom duurder zou worden.

Allereerst blijkt uit de analyses van 2022 en 2023 dat veel treinen tussen Amsterdam en Brussel structureel erg druk zijn en er soms zelfs reizigers niet met de trein meekunnen. NS en NMBS vinden dit niet acceptabel en moeten maatregelen nemen ten behoeve van het comfort van reizigers en de veiligheid van onze reizigers en personeel. De verwachting is namelijk dat het gebruik van IC Brussel in de komende vakantieperiode(s) wederom zal toenemen. Gezien de drukte en de beschikbare capaciteit, is spreiden van reizigers (en dus treinbinding) daarom onvermijdelijk. Belangrijk uitgangspunt is dat de betaalbaarheid niet verslechtert.

De beschikbaarheid van Early Bird-tickets wordt afgestemd op de specifieke reisdagen en specifieke treinen. We zullen uiteraard ruim voldoende Early Bird-tickets beschikbaar stellen, maar wel op de momenten dat hiervoor ruimte is. We zullen zelfs in 2023 meer Early Bird-tickets beschikbaar stellen dan we vorig jaar hebben verkocht. Er zullen nu ook goedkopere tarieven in het weekend worden aangeboden dan nu het geval is om reizigers te stimuleren in rustigere treinen in het weekend te reizen. Die reizigers hebben daarom een voordeel. Ook zal de boekingstermijn van Early Bird terug worden gebracht van de huidige zeven dagen naar vijf dagen. Dat betekent dat veel meer reizigers die kort van tevoren een reis tussen Brussel en Nederland plannen gebruik kunnen maken van het allergeodkoopste tarief. Ook dit is een voordeel. Uw advies om de boekingstermijn helemaal los te laten nemen we nog niet over, wel zullen we de boekingstermijn van het hogere Early Bird tarief naar drie dagen terug brengen. Deze aanpassing willen we eerst goed monitoren.

Reizigers die flexibel willen zijn kunnen uiteraard gebruik blijven maken van de standaardtarieven, waarmee met elke IC Brussel-trein van die dag gereisd kan worden. U adviseert om dit standaardtarief te verlagen, maar zoals u bekend is er bij internationale verbindingen sprake van een andere kostenstructuur. Flexabonnementen van NS zijn in eerste instantie bedoeld voor het reizen met korting binnen Nederland. Voor bepaalde tarieven kunnen deze abonnementen ook gecombineerd worden met een internationaal ticket om op die manier de korting te krijgen voor het Nederlandse deel van het traject. Maar wij kunnen dezelfde korting niet ook op het Belgische deel van het traject toekennen. NS heeft eind 2022 (rond Black Friday) en begin 2023 (campagne *We love België*) ook al promotionele acties gedaan met treinbinding. De resultaten waren zeer positief. Reizigers waren goed op de hoogte van de voorwaarden en ze waren positief. Ook leidde dit al tot betere reizigersspreiding.



We zijn het uiteraard met u eens dat het belangrijk is om reizigers goed te informeren. Dit zullen we proactief doen. Ook zijn wij het eens dat dit duidelijk bij het boekingsysteem toegelicht moet worden. Uw suggestie om de verwachte drukte te laten zien in de verkoopsystemen vinden wij een goed idee en gaan we onderzoeken.

Ten slotte

Wij begrijpen dat u deze verandering niet toejuicht. Gezien de verwachte drukte vinden NS en NMBS het noodzakelijk om deze maatregel in te voeren ten behoeve van het comfort van reizigers op de IC Brussel en de veiligheid van reizigers en personeel. De situaties van de zomer van 2022 en de meivakantie van 2023 leren dat deze maatregel nodig is. Wij verwachten dat reizigers goed zullen omgaan met de treinbinding. Ook zijn er maatregelen genomen om de IC Brussel betaalbaar te houden, zoals goedkopere tarieven in het weekend en een hoge beschikbaarheid van Early Bird als gevolg van het verkorten van de boekingstermijn van zeven naar vijf en drie dagen en veel goedkope tickets op rustigere momenten. NS besluit daarom conform adviesaanvraag. Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Heike Luiten
Directeur NS International