LANDELIJK OVERLEG CONSUMENTENBELANGEN OPENBAAR VERVOER

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

t.a.v. Wino Aarnink

Nederlandse Spoorwegen

t.a.v. Daan Schut

Datum brief: 7 juli 2026

Kenmerk brief: Locov 2026-121379

Onderwerp: Ongevraagd advies Europese reizigersrechten en ticketing

Geachte heren Aarnink en Schut,

De consumentenorganisaties in het Locov hebben met belangstelling kennisgenomen van het door de Europese Commissie gepresenteerde pakket voor reizigersrechten en ticketing. Wij vinden het van groot belang dat de beschikbaarheid van tickets snel verbeterd en dat reizigers betere rechten bij vertraging of annulering krijgen. Dit is noodzakelijk om het spoor voor veel meer reizigers toegankelijker en aantrekkelijker te maken. Vanwege dit grote belang geven wij u graag dit ongevraagde advies.

Reizigers die door meerdere landen reizen zijn op dit moment afhankelijk van een doolhof aan websites en moeten vaak losse tickets kopen voor delen van hun reis. Reizigers hebben hierdoor vaak geen of slechts beperkt reizigersrechten bij een gemiste aansluiting of geannuleerde reis. Wij zien dit als een zeer onwenselijke situatie.

Wij juichen daarom het EU-pakket toe. Dit pakket draagt bij aan het ontstaan van ticketing platforms waar een hele reis van A naar B binnen heel Europa te boeken is, ongeacht het aantal vervoerders. Op deze platforms kunnen reizigers straks ook ticketprijzen van verschillende vervoerders vergelijken. Ook zorgt het pakket ervoor dat reizigers bij annulering of grote vertraging recht krijgen op terugbetaling, voortzetting van de reis of vervoer langs een andere route,

schadevergoeding en bijstand. Dat geldt ook als het een reis betreft met meerdere vervoerders. Dit zijn sterke verbeteringen waar de reiziger al jaren op wacht.

De voorstellen komen niet alleen ten goede aan de particuliere, maar ook aan de zakelijke reiziger, waardoor de totale vraag naar internationale treinreizen sterk kan groeien. De voorstellen bieden aanzienlijke voordelen voor boekingskantoren en Travel Management Companies (TMC's) die zakelijke reizen organiseren. Door de standaardisering en bredere beschikbaarheid van reis- en ticketdata kunnen internationale treinreizen eenvoudiger worden geïntegreerd in bestaande boekingsplatformen. Dit verlaagt de transactiekosten en maakt het aanbieden van treinreizen efficiënter.

Daarnaast kunnen TMC's internationale treinreizen beter vergelijken met andere type reizen, zoals vliegreizen, en deze opnemen in corporate booking tools. Daardoor kunnen organisaties gemakkelijker duurzame reisdoelstellingen realiseren. Ze kunnen hierdoor treinreizen als standaardoptie aanbieden, CO_2-uitstoot inzichtelijk maken, reisbeleid automatisch toepassen en gedetailleerde duurzaamheidsrapportages leveren.

Het EU-voorstel draagt zo op verschillende manieren bij aan de doelstellingen uit het Toekomstbeeld OV en de Actieagenda Trein en Luchtvaart, doordat het de internationale trein beter integreert in het Nederlandse en Europese mobiliteitssysteem. Door gestandaardiseerde uitwisseling van reis- en ticketgegevens tussen vervoerders wordt het voor reizigers eenvoudiger om complete deur-tot-deurreizen te plannen en te boeken, inclusief nationale en internationale treinverbindingen en andere vormen van vervoer. Hierdoor verbeteren de aansluitingen tussen nationaal en internationaal openbaar vervoer en biedt het economische kansen voor Nederland om multimodale knooppunten, zoals Schiphol Airport, Utrecht Centraal, Amsterdam Centraal en Rotterdam Centraal, te versterken.

Daarnaast maakt het voorstel gecombineerde trein-luchtvaartreizen en geïntegreerde tickets beter mogelijk. Hierdoor wordt de trein een aantrekkelijker alternatief voor korte-afstandsvluchten. Door de huidige versnippering in boekingssystemen en ticketvoorwaarden te verminderen, verlaagt het voorstel bovendien de transactiekosten en drempels voor reizigers. Dit vergroot de aantrekkelijkheid en concurrentiepositie van internationale treinreizen verder.

Naar aanleiding van dit pakket hebben wij enkele adviezen en een vraag.

1. Neem voorstellen over: versterk het treinproduct met passende reizigersrechten

De komende maanden wordt onderhandeld over dit pakket tussen Europese Commissie, Europees Parlement en de lidstaten. Sinds 2007 heeft de Europese Commissie meerdere malen geprobeerd om de verkrijgbaarheid van tickets en de reizigersrechten te verbeteren. Eerdere voorstellen zijn onder druk van enkele lidstaten en grote nationale vervoerders sterk afgezwakt. Wij zien een belangrijke rol voor Nederland om ervoor te zorgen dat het voorgestelde EU-pakket deze keer niet wordt afgezwakt en snel wordt aangenomen. Wij zijn daarom blij met de positieve beoordeling van het kabinet in de twee BNC-fiches en de aandacht voor de FRAND-principes.
Wij juichen het toe dat het kabinet vragen gaat stellen over hoe het voorstel ervoor zal zorgen dat MDMS-aanbieders alle relevante vervoerders weergeven, inclusief vervoerders met minder dan 50% marktaandeel. In onze ogen moeten zeker MDMS-aanbieders met een groot marktaandeel net zo sterke verplichtingen hebben als spoorvervoerders met een groot marktaandeel.

Wij roepen op om het gezamenlijke belang om meer reizigers binnen Europa te laten kiezen voor de trein voorop te stellen. Voor het vertrouwen van reizigers is het cruciaal dat passagiersrechten niet beperkt blijven tot ketenreizen die door één vervoerder worden uitgevoerd. Indien we concurrentie op het spoor willen laten werken, dan is de randvoorwaarde dat de reiziger dezelfde passagiersrechten krijgt als deze reis wordt uitgevoerd door meerdere vervoerders. De reiziger mag geen financiële risico's lopen bij het missen van een aansluiting, ongeacht of het om twee vervoerders of één vervoerder gaat.
De huidige situatie leidt tot veel slechte ervaringen bij en hoge extra kosten voor reizigers. Reizigers zijn eerder geneigd voor de trein te kiezen, wanneer zij erop kunnen vertrouwen dat zij bij vertraging of een gemiste aansluiting niet zelf de financiële gevolgen hoeven te dragen.

De voorgestelde reizigersrechten voor een single ticket zijn dus een cruciaal onderdeel van een sterk concurrerend treinproduct. Het corrigeert een structureel nadeel van internationaal spoorvervoer. Waar vliegreizen veelal als één geïntegreerd product worden aangeboden, is dit niet het geval voor internationale treinreizen. Hierdoor moeten treinreizigers bij grensoverschrijdende reizen vaak zelf het risico van gemiste aansluitingen dragen. Door ook voor internationale treinreizen een geïntegreerd reisproduct met passende passagiersrechten mogelijk te maken, wordt de concurrentiepositie van het spoor versterkt vanuit

reizigersperspectief. Juist voor wat betreft aansprakelijkheid creëren de nieuwe regels een gelijk speelveld tussen de sectoren.

Wij denken dat de vervoerders goede onderlinge afspraken over de genoemde financiële risico's kunnen maken, zodat deze eerlijk worden verdeeld en voor alle vervoerders te dragen zijn. Op kleine schaal bestaan dit soort afspraken al. Er worden voor verschillende bestemmingen al doorgaande tickets verkocht, waarbij het vervoer wordt aangeboden door meerdere vervoerders. Uiteraard dient er toezicht te zijn, zodat vervoerders elkaar niet benadelen en ook kleine vervoerders onder dezelfde voorwaarden toegang hebben tot onderlinge afspraken. Wij zien graag dat de gesprekken zich richten op deze oplossingen, waarbij recht wordt gedaan aan zowel de belangen van de reiziger als de vervoerders.

Advies

Wij adviseren IenW het EU-pakket onvoorwaardelijk te omarmen en in de onderhandelingen in te zetten op het snel vaststellen en implementeren van het pakket, zonder dat dit pakket ten nadele van de reiziger wordt afgezwakt.

Advies

Wij adviseren NS het EU-pakket onvoorwaardelijk te omarmen en binnen CER en andere Europese overlegplatforms in te zetten op het snel vaststellen en implementeren van het pakket, zonder dat dit pakket ten nadele van de reiziger wordt afgezwakt. Wij adviseren NS te kiezen voor oplossingen die de rechten van reizigers verbeteren en tegelijkertijd een gelijk speelveld tussen vervoerders versterken.

2. Breid aanbod tickets door NS snel uit

Wij zien graag dat NS aan andere nationale vervoerders het goede voorbeeld geeft door het aanbod van te boeken bestemmingen op het eigen platform snel uit te breiden. Dit is in de geest van de nieuwe verordening. Hiervoor hoeft niet te worden gewacht op het vaststellen van het EU-pakket.

Het pakket bevat regels voor de ticketplatforms van vervoerders met een marktaandeel van meer dan 50% in een lidstaat, zoals NS. Deze vervoerders moeten tickets verkopen van andere vervoerders die daarom vragen. Deze regels hebben betrekking op tickets voor spoordiensten die rijden binnen of vertrekken vanuit de betreffende lidstaat. De EU doet dit voorstel, omdat de ticketplatforms

van de nationale vervoerders een dominante marktpositie hebben en de platforms van deze vervoerders het meest bekend zijn bij reizigers. Daarom is het van belang dat reizigers op deze platforms alle tickets kunnen vinden en kopen.

Concreet betekent het EU-voorstel volgens ons dat NS tickets van Eurostar, ICE, GoVolta, European Sleeper en van de regionale grensoverschrijdende verbindingen moet aanbieden. Wij constateren dat tickets van GoVolta en European Sleeper op dit moment nog niet door NS beschikbaar worden gesteld. Er is wel sprake van relinking, maar niet van reselling. Recent heeft Rover hierover ook een notitie gepresenteerd en in het Locov toegelicht.

Wij constateren ook dat NS de regionale grensoverschrijdende verbindingen vanaf de grensstations (bijvoorbeeld Hengelo en Venlo) nog niet online verkoopt. Dit ondanks herhaaldelijke adviezen van de consumentenorganisaties in het Locov de afgelopen jaren om dit te verbeteren. Deze tickets moeten in onze ogen op korte termijn beschikbaar komen op ns.nl en nsinternational.com.

Wij zien grote potentie om nieuwe reizigers te interesseren voor een internationale treinreis, als het zoeken en reserveren van tickets eenvoudiger wordt. Wij zien graag dat alle bestemmingen van alle vervoerders binnen de lidstaten die vanuit Nederland rechtstreeks per trein bereikbaar zijn (op dit moment zijn dat België, Frankrijk, Duitsland, Zwitserland, Oostenrijk en Tsjechië) bij NS verkrijgbaar zijn. Dan hoeft een reiziger niet uit te zoeken hoe hij aan een ticket komt voor het laatste deel van zijn reis.

Op dit moment biedt NS nog geen tickets aan voor alle bestemmingen in Frankrijk, Oostenrijk en Tsjechië. Ook worden in België en Frankrijk nog niet alle aanbieders van hogesnelheidstreinen aangeboden zoals Quigo tussen Brussel en Parijs. Door wel alle aanbieders aan te bieden kunnen reizigers vanuit Nederland ook kiezen voor een budget product naar Frankrijk, zonder dat ze hiervoor naar een andere site hoeven te gaan.

Idealiter verkoopt NS nog meer Europese bestemmingen, maar wij zien het aanbieden van alle bestemmingen van alle aanbieders in de zes genoemde landen als een belangrijke eerste stap om meer zakelijke en recreatieve reizigers per trein naar het buitenland te laten reizen.

Advies

Wij adviseren NS, vooruitlopend op de implementatie van het pakket binnen Europa, het goede voorbeeld te geven en te zorgen dat nog in 2026 European Sleeper, GoVolta en de kort grensoverschrijdende verbindingen worden verkocht

op NS.NL en NSinternational.com en uiterlijk eind 2027 ook alle bestemmingen en alle vervoerders naar en binnen België, Frankrijk, Oostenrijk, Tsjechië, Duitsland en Zwitserland.

Vervolg

Hoewel wij het EU-pakket toejuichen, zien wij nog diverse mogelijkheden om ervoor te zorgen dat de verkrijgbaarheid van tickets met dit pakket verder verbetert en dat reizigers in meer situaties bij vertraging en annulering aanspraak kunnen maken op de basale passagiersrechten. Graag gaan wij de komende maanden met NS en IenW in gesprek over deze mogelijke verbeteringen van het EU-pakket. Wij vragen u hiervoor één of meerdere themasessies te organiseren. Wij hopen dat we zo in gezamenlijkheid kunnen optrekken richting de Europese Commissie en het Europees Parlement, zodat het nieuwe EU-pakket een succes wordt. Wij zijn ervan overtuigd dat dit tot een sterk treinproduct en sterke groei van het aantal internationale treinreizen kan leiden.

Afronding

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.

In het LOCOV hebben zitting: het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, de Nederlandse Spoorwegen, Spoorbeheerder ProRail, de ANWB, Ieder(in), de Fietsersbond, de Landelijke Studentenvakbond, ANBO-PCOB/Seniorencoalitie, Natuur & Milieu en Reizigersvereniging ROVER.

Postadres Locov secretariaat: Postbus 20901,2500 EX DEN HAAG

Bezoekadres Locov secretariaat: Rijnstraat 8, 2515 XP DEN HAAG

Telefoon: 070 – 4568999