



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS International
Heike Luiten
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon	Doorkiesnummer
A. Frerichs	-
Datum	Bijlage(n)
20 december 2019	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
Locov 2019-270061	CC/PA/TD-861
Onderwerp	
Advies aanpassing geldigheid van enkele internationale tickets van/naar Duitsland	

Geachte mevrouw Luiten,

In uw brief van 12 november 2019¹ vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over voorgenomen aanpassing van de geldigheid van enkele internationale tickets van en/of naar Duitsland. Wij gaan graag in op uw adviesverzoek.

Geldigheid tickets

U stelt voor de geldigheid van kaartjes van en naar Duitsland gelijk te trekken met die van Deutsche Bahn en deze daarom vanaf 1 februari 2020 ook voor de verkoop via kaartautomaten en NS-servicebalies twee dagen geldig te laten zijn. U stelt met deze maatregel de kans op misbruik te verminderen. Wij merken op dat dit argument ook bij eerdere aanpassingen van de geldigheid is gebruikt en dat u niet aangeeft hoe vaak momenteel misbruik wordt gemaakt door hergebruik van kaartjes. De geldigheid was vroeger twee maanden en is inmiddels al flink beperkt. Wij constateren dat het aandeel reizigers dat kaartjes via de kaartautomaat en de NS-servicebalie koopt daalt. Wij hebben alleen geen zicht hoeveel reizigers momenteel legitiem gebruik maken van de langere geldigheid.

In het thema-overleg van 12 december 2016 hebben wij met u gesproken over de wenselijkheid om online internationale tickets ook standaard een geldigheid te geven van

¹ CC/PA/TD-861 adviesaanvraag aanpassing geldigheid van enkele internationale tickets van/naar Duitsland

Bezoekadres secretariaat
Rijnstraat 8
2515 XP DEN HAAG

Postadres
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar te voet vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, NS, ProRail, ANWB, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en Reizigersvereniging ROVER.

vier dagen, zoals de geldigheid bij kaartautomaten en NS-servicebalies. U heeft toen toegezegd te bezien wanneer deze mogelijkheid zou kunnen worden gerealiseerd. In uw besluit over de tarieven 2018² reageert u op onze opmerking hierover dat het standaardiseren van homeprint en mobile tickets "helaas nog niet mogelijk is vanwege controlebeperkingen". Wij vragen u of deze controlebeperkingen inmiddels zijn opgelost. Wij zijn van mening dat standaardiseren ook mogelijk is door te kiezen voor een periode van vier dagen. Dit biedt de reiziger meer flexibiliteit dan een periode van twee dagen.

De langere geldigheid van internationale tickets is handig voor reizigers bij vertragingen, met name bij reizen over langere afstanden. Ongeacht of zij reizen via een regionale grensovergang of met een intercity of HSL-verbinding. Door vertraging komt het voor dat reizigers onderweg een extra nacht moeten overnachten in het buitenland. Reizigers mogen op grond van de EU-verordening 1371/2007 in dergelijke gevallen het ticket ook de volgende dag gebruiken, ook als de geldigheid is verstreken. Door het verkorten van de geldigheid van vier naar twee dagen zal het vaker voorkomen dat reizigers hier een beroep op moeten doen. Wij verzoeken u dit zo in te richten dat reizigers dit eenvoudig bij de conducteur kunnen regelen.

Treinbinding

Wij constateren dat er momenteel onduidelijkheid is over de regels voor treinbinding bij door NS verkochte tickets. (Super) Sparpreis Europa Ticket,s die worden aangeschaft voor de IC Berlijn of de ICE via Deutsche Bahn, kennen alleen treinbinding voor het Duitse deel van het traject (artikel 5.2.3 en 5.2.4 internationale vervoersvoorwaarden DB voor tickets zonder reservering³). Als dezelfde tickets worden aangeschaft via NS dan geldt "Verplicht reizen op de datum en met de treinverbinding die vermeld staat op het vervoerbewijs"⁴. Door NS-conducteurs wordt dit uitgelegd als treinbinding voor het hele traject. Voor het Nederlandse trajectdeel staat echter geen specifieke trein vermeld op het ticket. Wij adviseren u geen treinbinding te hanteren voor het Nederlandse deel van grensoverschrijdende reizen en uw voorwaarden hierop aan te passen. Reizigers die door omstandigheden een trein later nemen hoeven zo niet opnieuw te betalen voor het Nederlandse deel van het traject. Hiermee worden de voorwaarden t.a.v. treinbinding hetzelfde ongeacht of tickets zijn aangeschaft via NS of via Deutsche Bahn en realiseert u de gewenste standaardisatie.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.

² CC/PA/TD-806 adviesaanvraag tarieven 2018 (Locov 2017-263281)

³ <https://www.bahn.de/p/view/home/agb/agb.shtml>

⁴ <https://www.nsinternational.nl/nl/tariefvoorwaarden/duitsland>