



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS International
Marjon Kaper
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon
Arnoud Frerichs
Datum
9 februari 2015
Ons kenmerk
Locov 2015-29501
Onderwerp

Doorkiesnummer
070-4569556
Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
CC/PA/SvS-706

Advies aanpassing geldigheid internationale tickets kaartautomaat en balie

Geachte mevrouw Kaper,

In uw brief van 23 december 2014¹ vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over uw voornemen de geldigheid van internationale tickets uit de kaartautomaat en van de balie aan te passen. U wilt de open terugreisdatum vervangen door een geldigheid van één dag of een vooraf gespecificeerde terugreisdatum. Aanleiding hiertoe is volgens u het tegengaan van fraude en discussies in de trein, die kunnen uitlopen op agressie.

Het beeld dat een open ticket aanleiding geeft tot discussies in de trein, zelfs gepaard gaand met agressie, herkennen wij niet in de klachten die wij ontvangen. U kwantificeert dit probleem in uw adviesaanvraag ook niet. Wij veronderstellen dat het vooral zal gaan om reizigers die niet gecontroleerd zijn en hun kaartje binnen de geldigheidsperiode opnieuw gebruiken. De kans om niet gecontroleerd te worden is het grootst op korte trajecten, bijvoorbeeld Roosendaal - Essen, en in treinen waarop de vaste conducteur is afgeschafte. Deze zwakten in de bedrijfsprocessen op slechts enkele plaatsen leiden nu tot voorgenomen beperkingen voor alle internationale reizigers binnen de Beneluxlanden. Later, zoals u in de adviesaanvraag aankondigt, wellicht ook voor de reizigers naar en van Duitsland.

Hiermee moeten de goeden onder de kwaden lijden. Omdat de goeden een overgrote meerderheid van uw klanten vormen, vinden wij het wijzigen van een tariefbeleid op grond van klachten veroorzaakt door een zeer kleine minderheid, hoe vervelend en terecht die klachten ook mogen zijn, niet het juiste uitgangspunt voor een tariefbeleid waarin de (goedwillende) klant centraal staat.

¹ CC/PA/SvS-706 Adviesaanvraag aanpassing geldigheid internationale tickets kaartautomaat en balie

Bezoekadres secretariaat
Plesmanweg1-6
2596 JG DEN HAAG

Postadres
Postbus 20905
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

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

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Unie KBO en ROVER.

Inhoudelijk

In uw voornemen komen twee soorten geldigheidstermijnen samen:

1. de geldigheidsperiode van het ticket, die aangeeft binnen hoeveel tijd de heenreis (en een eventuele terugreis) mag worden gemaakt;
2. het aantal dagen dat het ticket na aanvang van de heenreis geldig blijft voor het voltooiën daarvan, en idem voor de terugreis.

Geldigheidstermijn (1) is eerder al bekort van twee maanden naar één maand en van één maand naar 15 dagen. Geldigheidstermijn (2) is volgens de NS-voorwaarden op het Nederlandse traject één dag en in sommige gevallen twee dagen. U wilt nu beide termijnen op één dag stellen en de reiziger aparte tickets voor heen- en terugreis leveren. Daarbij wilt u wel de retourprijs blijven hanteren, mits de reiziger zich vooraf vastlegt op een bepaalde terugreisdatum (tot 3 maanden na de aanschafdatum).

Wij adviseren hierover negatief en lichten dit hieronder toe.

Twijfel aan de noodzaak van de maatregel

Op het ticket uit de automaat staat nu alleen geldigheidstermijn (1) vermeld. De meeste reizigers zullen voorwaarde (2) dan ook niet kennen. Mogelijk ligt hier een oorzaak van de door u genoemde discussies in de trein. Dit zou u dan het beste kunnen ondervangen door betere informatie aan de kopers van een kaartje. Het bekorten van termijn (1) lijkt ons niet de juiste oplossing voor dit informatietekort. Dit zou ook kunnen verklaren waarom de eerdere bekortingen van termijn (1) het probleem niet hebben verholpen.

Onwenselijkheid van de beperking van geldigheidstermijn (1)

Wij adviseren u de geldigheidstermijn van 15 dagen te handhaven. De beperking van de geldigheidstermijn van het ticket tot één dag ontnemt de reiziger flexibiliteit. Reizigers die meer dan één dag in het buitenland verblijven, willen of kunnen zich lang niet altijd vastleggen op een exacte terugreisdatum. Wij vinden het onwenselijk om deze mensen ertoe te dwingen in het buitenland een apart kaartje voor de terugreis te kopen. Hiermee zijn immers extra kosten en moeite gemoeid.

Voor reizigers die zich wel op een terugreisdatum willen vastleggen, betekent de maatregel dat de aankooptransactie complexer wordt, met een grotere kans op vergissingen en een langere transactietijd bij automaten en balies. De afgelopen jaren heeft NS de beperkte capaciteit van de overblijvende kaartautomaten genoemd als reden om suggesties van consumentenorganisaties niet over te nemen. Een voorbeeld van een dergelijke suggestie is een eenvoudiger manier om een enkele reis of retour met samenreiskorting te kopen. Wij vragen ons af waarom dit bezwaar nu niet geldt.

Verder verwachten wij dat reizigers na het zien van een kaartje in het uitgiftebakje van de automaat met dit kaartje direct hun weg zullen vervolgen. Pas later komen zij dan tot de ontdekking dat zij hadden moeten blijven wachten tot de automaat ook het aparte retourkaartje had afgedrukt. Wij voorzien in dit geval net zo goed discussie in de trein tussen reizigers en treinpersoneel. Uit de adviesaanvraag maken wij op dat deze procedure ook moet gaan gelden voor de reizigers die een dagretour kopen. Dit hele proces lijkt ons niet te zijn ontworpen vanuit de behoefte en de gedachtegang van de klant.

Flexibiliteit in reisdata is momenteel een kenmerk van de ticketformule 'Benelux Weekend': de heenreis kan worden gemaakt op vrijdag, zaterdag of zondag en de terugreis op zaterdag of zondag. Wij zouden het zeer onwenselijk vinden als ook bij dit product deze flexibiliteit voor de reiziger wordt afgeschaft.

Onwenselijkheid van de beperking van geldigheidstermijn (2)

Ongetwijfeld zal een meerderheid van de reizigers tussen een Nederlands station en Antwerpen of Brussel deze reis per richting op één dag maken. Voor deze meerderheid is de beperking tot één dag uiteraard geen probleem. Waar wij bezwaar tegen hebben, is het oprekken van deze voorwaarde tot de hele Benelux en het voornemen om dit op een later moment ook voor Duitsland te doen. U vermeldt hierbij ook geen overwegingen ten aanzien van reisduur of reisafstand. U gaat hiermee tevens voorbij aan het feit dat grensoverschrijdende treindiensten vaak eerder op de avond eindigen dan binnenlandse.

De reis Groningen - Luxemburg (stad) duurt circa achteneenhalf uur en dat is geenszins het maximum. Het lijkt ons geen vreemde gedachte dat een reiziger zo'n reis op de heen- en/of terugweg wil onderbreken met een overnachting in bijvoorbeeld Antwerpen of Brussel. Daarnaast zijn er op kortere afstanden ook reizigers die pas na kantooruren kunnen vertrekken en de volgende ochtend vroeg willen aankomen. Wij menen dat NS deze reizigers niet bepaald van dienst is met de verplichting om voor al deze dagetappes aparte kaartjes te kopen. Al is het maar omdat je bij NS geen treinkaartje kunt kopen tussen twee buitenlandse stations.

Wij adviseren daarom om geldigheidstermijn (2) voor langere afstanden binnen de Benelux op minstens 2 dagen te stellen. Dit hoeft technisch niet ingewikkeld te zijn: van alle tickets is een tariefafstand bekend. DB relateert hieraan de geldigheid van internationale tickets: onder de 100 km is de geldigheid 1 dag in plaats van 15 dagen.

U verwijst naar het feit dat de beperkte geldigheidsduur al langere tijd geldt voor homeprint-tickets. Deze beperking hebben wij altijd als een ongewenste afwijking beschouwd, waarover u ons destijds niet heeft geconsulteerd. Voor tickets naar Duitsland is deze beperking onlangs opgeheven, bij de koppeling met het DB-systeem. Dit vonden wij een positieve ontwikkeling. Op grond daarvan zouden wij verwachten dat de geldigheid van homeprint-tickets naar België en Luxemburg wordt aangepast aan de overige tickets. Een harmonisatie van de geldigheid vinden wij wenselijk, net als u, maar waarom moet dit in de richting zijn die de reiziger de meeste beperkingen oplegt?

Procedureel

Ruim een jaar geleden heeft u ons informeel meegedeeld dat er over een geldigheidsbeperking werd onderhandeld met buitenlandse vervoerders. Wij stellen nu vast dat er reeds afspraken over deze beperking bestaan en dat de maatregel al gedeeltelijk is ingevoerd, te weten online en aan de internationale balies. Wij vragen ons dan ook af, welke reële invloed ons advies nog kan hebben op een te nemen beslissing. Dit kan alleen als u bereid bent hierover opnieuw met NMBS en CFL te onderhandelen. Wij gaan er dan ook vanuit dat deze bereidheid bij u bestaat.

Voor wat de geldigheid van tickets naar Duitsland betreft, verwachten wij van u een tijdige adviesaanvraag. Reizen naar Duitsland kunnen langer zijn dan binnen de Benelux, zodat de door ons genoemde bezwaren nog sterker gelden. Daarnaast noemt u harmonisatie en consistentie tussen de spoorbedrijven als motieven om veranderingen door te voeren. Voor een goede beoordeling daarvan zouden wij het beleid m.b.t. de Benelux en Duitsland ook in samenhang moeten kunnen bezien.

Wij zijn natuurlijk van harte bereid deze punten nader toe te lichten.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Kruyt', with a long horizontal line extending to the right from the end of the signature.

Arriën Kruyt