



NS

Stakeholder- en Concessiemanagement

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 17 januari 2020
Ons kenmerk CC/PA/TD-868
Onderwerp Besluit aanpassingen aanpassing geldigheid van
enkele internationale tickets van/naar Duitsland

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

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Dank voor uw advies van 20 november 2019 (kenmerk: Locov 2019-270061) op de voorgenomen aanpassing van de geldigheid van enkele internationale tickets van/naar Duitsland, zoals opgenomen in onze adviesaanvraag van 12 november 2019 (kenmerk: CC/PA/TD-861). Graag gaan wij in op uw advies.

Geldigheid tickets

U bent van mening dat standaardiseren ook mogelijk is door te kiezen voor een periode van vier dagen. Daarnaast merkt u op dat er geen zicht is op de mate waarin reizigers frauderen. NS vindt het belangrijk om de geldigheid van internationale tickets van en naar Duitsland zo veel als mogelijk te standaardiseren, om hiermee verwarring en onduidelijkheid bij zowel reizigers als personeel te voorkomen. Deutsche Bahn heeft sinds december 2019 de geldigheid van hun internationale kaartjes aangepast van vier naar twee dagen. In dat licht wil NS aansluiten bij de voorwaarden van Deutsche Bahn, mede omdat op dit moment de kaartjes die op de website en via de app worden verkocht al een geldigheid van twee dagen kennen. Daarom heeft NS niet meer de wens om online internationale tickets standaard een geldigheid te geven van vier dagen. Het aantal technische beperkingen waar u aan refereert, loopt overigens terug. NS heeft echter nu de commerciële wens niet meer om naar vier dagen te gaan. Het klopt dat NS niet precies weet hoeveel fraude er gepleegd wordt, maar er zijn signalen dat de geldigheid van vier dagen tot misbruik op korte grensoverschrijdende lijnen wordt gebruikt.

U redeneert dat het verkorten van de geldigheid er toe zal leiden dat er vaker een beroep moet worden gedaan op de regeling om bij vertraging het ticket ook op de volgende dag te gebruiken. Daarom verzoekt u om dit proces zo eenvoudig mogelijk in te richten. NS werkt samen met andere Europese vervoerders in CIT verband in het programma AJC (Agreement concerning Journey Continuation in respect of International Passenger Traffic by Rail) om



betere afspraken te maken zodat de reiziger gemakkelijker gebruik kan maken van deze regeling.

NS besluit conform adviesaanvraag en past de geldigheid van de internationale tickets van en naar Duitsland per 1 februari 2020 aan van vier naar twee dagen.

Treinbinding

U constateert dat er momenteel onduidelijkheid is over de regels voor treinbinding bij door NS verkochte tickets bij controle in Nederland. NS heeft deze signalen niet gekregen. Voor het Nederlandse treindeel staat namelijk – zoals u ook constateert – geen specifieke trein vermeld. NS zal onderzoeken of de instructies naar personeel verbeterd moeten worden en/of de voorwaarden verduidelijkt moeten worden.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,



Heike Luiten

Directeur NS International