



NS Reizigers

Directie

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
Postbus 20906
2500 EX Den Haag

Datum 23 december 2014
Ons kenmerk CC/PA/SvS-706
Onderwerp Adviesaanvraag aanpassing geldigheid internationale
tickets kaartautomaat en balie

Telefoon 06 – 22 13 48 14
E-mail susanne.vansteenbergen@NS.NL

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

NS is voornemens om wijzigingen in de kaartautomaat en balie door te voeren met betrekking tot de geldigheid van internationale vervoerbewijzen. Graag vragen wij uw advies over deze wijzigingen.

Reizigers die bij de verkoopautomaat een kaartje naar België willen kopen hoeven op dit moment geen terugreisdatum in te vullen. Zij kunnen gedurende 15 dagen terugreizen op het ticket. Het is gebleken dat een open terugreisdatum fraudegevoelig is en daardoor geregeld aanleiding geeft tot discussies op de trein, vaak gepaard met agressie. Met onze partners in België en Luxemburg hebben wij daarom afspraken gemaakt ten aanzien van de geldigheid van internationale vervoerbewijzen in de Benelux. De intentie is de geldigheid te beperken tot één dag. De belangrijkste overweging voor deze beperking is zoals aangegeven bestrijding van fraude die men kan plegen. Daarnaast sluit een geldigheid van één dag aan bij het beleid voor reizen binnen Nederland. Een reis binnen de Benelux kan eveneens binnen één dag afgelegd worden.

Concreet betekent de wijziging het volgende: bij de verkoopautomaat zal de klant als hij een retourticket koopt naar België en Luxemburg naast de heenreisdatum ook de terugreisdatum moeten bepalen. De tickets zullen dan geldig zijn op de geselecteerde dagen. De klant krijgt vervolgens twee tickets waarop de datum al is ingevuld. De terugreisdatum kan tot drie maanden na de aanschafdatum liggen. Op de automaat krijgt de klant (net zoals op de website) een kalender te zien met de terugreisdata. Hieruit maakt hij een keuze. Deze tickets zijn voor treinen zonder reserveringsplicht.

Naar aanleiding van de afspraken die wij hebben gemaakt met onze buitenlandse partners hebben zij deze wijziging reeds doorgevoerd. Gelet hierop heeft NS International per december 2013 de wijziging op haar website al doorgevoerd. En ook in onze internationale verkoopkanalen is op dezelfde datum deze aanpassing gedaan. Daarnaast hadden de homeprinttickets die men meestal online boekt, altijd al een geldigheid van één dag. Vanwege consistentie naar de klant en het treinpersoneel toe en de internationale afspraken en consistentie tussen de spoorbedrijven, is het wenselijk deze wijziging ook in de kaartautomaat en de balie aan te passen. Hiermee zullen de vervoerbewijzen via alle



verkoopkanalen dezelfde geldigheid gaan hebben en wordt de harmonisatie en herkenbaarheid gewaarborgd.

De geldigheid van de vervoerbewijzen richting Duitsland blijft vooralsnog wel 15 dagen. Ondanks dat ook door onze Duitse partners de wens is uitgesproken om de geldigheid te reduceren, is dit momenteel technisch nog niet mogelijk in hun systeem. Het is echter wel aannemelijk dat dit op (korte) termijn wordt aangepast.

Vanwege het aanpassen van de geldigheid naar één dag zal het via de kaartautomaat en balie niet meer mogelijk zijn om een meerdaags retour aan te schaffen. Dit is niet wenselijk, we willen de reiziger juist de mogelijkheid geven zijn gehele reis in 1 keer aan te schaffen. Vandaar dat wij voorstellen een retourticket op te splitsen in twee enkele reizen. Bij het selecteren van een retour zal de reiziger via een kalenderfunctie zowel naar zijn heenreisdatum als terugreisdatum gevraagd worden. Vervolgens worden er 2 vervoerbewijzen afgegeven. Het uitgeven van twee losse vervoerbewijzen heeft geen gevolgen voor de prijs, deze blijft gelijk.

NS is voornemens de wijzigingen in het eerste kwartaal van 2015 door te voeren aan de kaartautomaat en de balie (Binnenland+).

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en kijk uit naar uw advies. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,



Marjon Kaper
Directeur NS International