

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2261

Vragen van het lid **Monasch** (PvdA) aan de minister van Infrastructuur en Milieu over *het bericht dat de NS niet bereikbaar is vanuit het buitenland* (ingezonden 23 maart 2012).

Antwoord van minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 18 april 2012).

Vraag 1

Kent u het bericht «NS bant buitenlanders»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Is het waar dat de NS vanuit het buitenland telefonisch niet bereikbaar is en dat het noodzakelijk is om een Nederlandse bankrekening te hebben om producten af te nemen van de NS?

Antwoord 2

Nee. NS heeft onlangs voor de klanten die NS vanuit het buitenland willen bellen een «gewoon» telefoonnummer tegen «gewoon» tarief in de lucht gebracht (030 – 75 15 250).

Klanten kunnen nu vanuit het buitenland wel eenmalige betalingen doen aan NS zonder een Nederlandse bankrekening te hebben. Het afgeven van maandelijkse incasso's voor een abonnement is vanuit het buitenland nu nog niet mogelijk, daarvoor is nu wel een Nederlandse bankrekening nodig. Volgens de huidige planning van NS zullen klanten met een buitenlandse bankrekening uiterlijk vanaf 1 juli 2013 dezelfde betalingen kunnen doen als klanten met een Nederlandse bankrekening.

Vraag 3

Deelt u de mening dat het voor Nederlanders die in het buitenland wonen of verblijven en buitenlanders die in Nederland willen reizen, mogelijk moet zijn om op een goede manier met de NS in contact te kunnen treden? Zo nee, waarom niet? Zo ja, gaat u met de NS in gesprek om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen?

¹ <http://www.spitsnieuws.nl/archives/binnenland/2012/03/ns-bant-buitenlanders>

Antwoord 3

Ja, die mening deel ik.

De website www.NS.nl is voor alle klanten die zich niet op een NS-station bevinden het primaire contactkanaal met NS. Deze site is ook vanuit het buitenland uitstekend bereikbaar en biedt voor de NS-klanten alle informatie die ze nodig hebben om zich vooraf op de hoogte te stellen van de services en de reismogelijkheden bij NS en de bijbehorende prijzen. Voor het geval de klant er via internet niet uitkomt, geeft de site ook een contactformulier waarmee contact met NS kan worden opgenomen. Ook kan telefonisch contact met NS worden gezocht.

Vraag 4

Is het waar dat er vóór 2013 geen wijzigingen in het interbancaire systeem worden verwacht? Zo ja, zijn er op korte termijn andere oplossingen mogelijk zodat klanten vanuit het buitenland betalingen kunnen doen bij de NS?

Antwoord 4

Ja, het is waar dat er vóór 2013 geen wijzigingen in het interbancaire systeem worden verwacht (zie mijn antwoord op vraag 2). Mijn indruk is dat dit niet te wijten is aan onwil of onkunde bij NS. NS is afhankelijk van de mogelijkheden die de banken kunnen bieden voor wat betreft het betalingsverkeer.