

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

713

Vragen van het lid **Cramer** (ChristenUnie) aan de minister van Verkeer en Waterstaat over *de verkoop van internationale treinkaartjes*. (Ingezonden 12 oktober 2007)

1

Bent u op de hoogte van het artikel «Wegjaagbeleid» van de voorzitter van reizigersvereniging ROVER?¹

2

Is het waar dat er ook een balietoeslag wordt geheven op kaartjes die niet verkrijgbaar zijn bij de automaat?

3

Deelt u de mening dat de balietoeslag niet te vergelijken is met boekingskosten die men bij een reisbureau betaalt en dat het kopen van een kaartje van Overijssel naar Nedersaksen net zo eenvoudig zou moeten zijn als het kopen van een kaartje naar Gelderland?

4

Waarom moeten veel buitenlandse kaartjes nog steeds drie werkdagen van te voren worden besteld terwijl dit niet hoeft voor vergelijkbare binnenlandse kaartjes?

5

Vanaf wanneer wordt het mogelijk om voor veel meer Europese bestemmingen treinkaartjes te kopen uit de automaat?

6

Kunt u aangeven wat de verschillen en overeenkomsten zijn tussen het omboekingsstelsel voor internationale treinreizen en dat van vliegtickets ten aanzien van tijdstip, kosten en manier van omboeken (telefoon, internet, balie of schriftelijke restitutie)? Is het bijvoorbeeld waar dat het omboeken van internationale treinreizen in de meeste gevallen alleen bij de balie kan voor vertrek of via een ingewikkelde restitutie via de klantenservice achteraf?

7

Deelt u de mening dat voor het aantrekkelijk maken van de trein als alternatief voor het vliegtuig het omboeken van een internationale treinticket net zo eenvoudig moet worden als het omboeken van een vliegticket? Zo ja, vanaf wanneer wordt dit mogelijk?

8

Hoe gaat het reserverings- en omboekingsstelsel van de HSL-Zuid straks werken?

¹ <http://www.rover.nl/nieuws/columns/column.php?id=col071009>, 9 oktober 2007.

Antwoord

Antwoord van minister **Eurlings** (Verkeer en Waterstaat). (Ontvangen 22 november 2007)

1

Ja.

2

Ja, met dien verstande dat de begrippen balietoeslag en boekingskosten niet door elkaar gehaald moeten worden. NS Internationaal heft inderdaad op alle internationale treinkaartjes boekingskosten, met uitzondering van twee klantgroepen. De uitzonderingen zijn klanten met een functionele handicap die een ontheffingspas hebben en klanten die hun ticket hebben besteld via internet en dit komen omwisselen. NS Internationaal heft op internationale kaartjes boekingskosten om de persoonlijke service rendabel te maken. NS Reizigers heft op haar nationale kaartjes een balietoeslag. Deze balietoeslag wordt gebruikt voor verbeteringen in de service zoals in de informatievoorziening. Over de hoogte van deze toeslag heb ik u bij brief van 23 mei 2007 (kenmerk DGP/SPO/u.07.01146) geïnformeerd. NS Internationaal werkt samen met NS Reizigers aan een transparant en eenvoudig assortiment. Dat betekent: zo weinig mogelijk uitzonderingen. Uitzonderingen voor een klein deel van het assortiment veroorzaken immers onduidelijkheden voor het hele assortiment.

De meeste internationale treinkaartjes zijn via de automaat te kopen. Slechts een beperkt deel van het internationale assortiment is niet verkrijgbaar via de automaat. Het betreft hier de volgende producten:

- Railpluskaart (kortingskaart in combinatie met NS abonnement)
 - Losse Railplus reductie
 - Buitenlandse reducties
 - Bahncard
 - Verminderingskaart
- Vervoerbewijzen van een NL-station tot de grens
- Kaartjes vanuit het buitenland naar Nederland
 - Fietskaart Duitsland.

Deze producten vertegenwoordigen een fractie van de totale afgifte. Daarom maakt NS Internationaal niet langer een uitzondering voor dit beperkte deel van het assortiment. Dit betekent dat NS Internationaal een andere keuze maakt dan NS Reizigers, dat uitsluitend een balietoeslag in rekening brengt voor kaartjes die ook uit de automaat komen. NS Internationaal heft boekingskosten op alle internationale kaartjes.

3

Internationale treindiensten worden verzorgd door NS Internationaal. Met dat bedrijf heb ik geen aansturingrelatie via bijvoorbeeld een concessie. Op grond van Europese regelgeving is internationaal treinvervoer vrij. NS Internationaal kan zelf bepalen hoe ze kaartjes verkopen en tegen welke tarieven.

Ik heb de vraag dus voorgelegd aan NS Internationaal. Het bedrijf meldt mij dat de boekingskosten die men bij NS Internationaal betaalt wel degelijk te vergelijken zijn met boekingskosten die men bij een reisbureau betaalt. Boekingskosten zoals gehanteerd in het reisbureau dienen als bijdrage op de bemenste verkoop. Boekingskosten zoals door NS Internationaal gehanteerd hebben hetzelfde doel. Tevens hanteert NS Internationaal de marktconforme doelstelling reizigers financieel te belonen als ze gebruik maken van de zogenaamde selfservice applicaties als kaartverkoop automaat en internet.

Verder wijst NS Internationaal erop dat de reis van Overijssel naar Nedersaksen een combinatie is van het Nederlandse tarief regiem met het Duitse tarief regiem en daardoor niet te vergelijken met het kopen van een kaartje naar Gelderland dat maar uit een enkel tarief regiem bestaat. Een reis waarbij een grens wordt

gepasseerd is altijd gecompliceerder dan een binnenlandse reis. NS probeert de reis zo eenvoudig mogelijk te maken. Voor reizen waarbij gebruik wordt gemaakt van een hogesnelheidstrein werkt NS Internationaal in Railteam (een samenwerkingsverband van Europese spoorvervoerders) aan het vereenvoudigen van internationale tarieven.

4

NS meldt mij dat het niet juist is dat veel buitenlandse kaartjes drie werkdagen van tevoren besteld moeten worden. NS Internationaal heeft in samenwerking met o.a. Thalys al zogenaamde home print faciliteiten gerealiseerd. Daarnaast heeft NS in 2007 op de grote stations afhaalautomaten geplaatst waar de reiziger direct een kaartje kan afhalen dat via internet of call centre besteld is.

5

NS Internationaal meldt dat het assortiment uit de automaat (kaarten naar buurlanden zonder reserveringsplicht) beperkt is tot de meest gevraagde en verkochte bestemmingen en dat het internet assortiment breder is. NS werkt aan een uitbreiding die er o.a. op gericht is om reizigers de mogelijkheid te bieden om in zogenaamde selfservice centers op de grotere stations kaartjes (zonder toeslag) te kopen naar bestemmingen die direct of via een overstap bereikbaar zijn. Ook in deze is de participatie in Railteam relevant en erop gericht combinatietarieven van verschillende buitenlandse maatschappijen te ontsluiten.

6

Om te beginnen wijst NS Internationaal erop dat luchtvaartmaatschappijen van A naar B vliegen voor eigen opbrengsten en kosten. Het tarief en assortiment behorende bij een vlucht bestaat daarmee veelal uit één enkel regiem. Internationale treinreizen worden altijd uitgevoerd in samenwerking met buitenlandse treinmaatschappijen waarbij opbrengsten en kosten gedeeld worden en tarieven altijd gecombineerd worden. Internationale tarieven vinden hun oorsprong in de respectievelijke binnenlandse

tarieven van bijvoorbeeld DB in Duitsland en SNCF in Frankrijk, deze binnenlandse tarieven verschillen wezenlijk van elkaar hetgeen een vergelijking ten opzichte van de luchtvaart moeilijk maakt.

NS Internationaal volgt overigens nadrukkelijk de ontwikkelingen in de luchtvaart. Op het gebied van verkoop, distributie en omboekvoorwaarden moet NS Internationaal concurreren met luchtvaartmaatschappijen. Binnen de luchtvaart zijn er IATA maatschappijen en zogenaamde low-cost maatschappijen met elk hun eigen voorwaarden en systemen. NS Internationaal hanteert de officiële internationale UIC omboekvoorwaarden alsmede de marktprijs voorwaarden van vervoerders als Thalys, ICE, Eurostar en TGV.

Restitutie van ongebruikte tickets kan aan de Internationale verkooppunten en via NS Klantenservice. Restitutie van via internet gekochte tickets kan alleen via de balies, call centre en klantenservice. Via het call centre en klantenservice vindt terugbetaling plaats via de oorspronkelijke betaalwijze (creditcard of Ideal) en aan de balie wordt alleen via creditcard terugbetaald mits de 4 laatste cijfers van de creditcard op het ticket staan. Dit alles ter voorkoming van fraude. Restituties van tickets die via het reisbureau gekocht zijn, vindt ook aldaar plaats.

7

Ik ben van mening dat het goed zou zijn als de internationale trein een aantrekkelijk alternatief is voor het vliegtuig. Het is echter niet aan mij, maar aan NS om daarin keuzes te maken. NS Internationaal is een zelfstandig commercieel bedrijf dat concurreert met vliegtuigmaatschappijen. Een commercieel bedrijf zal over het algemeen uit eigenbelang zo veel mogelijk drempels voor klanten wegnemen. Ik neem dus aan dat NS Internationaal het omboeken van een internationaal treinticket zo eenvoudig mogelijk maakt. NS Internationaal meldt de mening te delen dat het boeken en omboeken van internationale treintickets zoveel mogelijk vergelijkbaar met de luchtvaart plaats moet kunnen vinden. NS heeft een project gestart

om omboeken en annuleren ook via internet mogelijk te maken.

8

Hoe het reserverings- en omboekingsstelsel van HSA er exact uit gaat zien is nog niet bekend. HSA heeft aangegeven enkele maanden voor de start van het vervoer haar potentiële klanten hierover te informeren. Het stelsel zal in elk geval moeten voldoen aan de verplichtingen uit het contract met de Staat. HSA heeft de contractuele verplichting om ernaar te streven dat vrijwel al haar reizigers een zitplaats hebben. Door middel van zitplaatsreservering zullen alle internationale reizigers en binnenlandse business class reizigers verzekerd zijn van een zitplaats. Economy class reizigers die gebruik maken van binnenlandse treinen hoeven geen zitplaats te reserveren. Zij kunnen iedere trein nemen waarvoor zij een geldig treinkaartje bezitten. De kans dat deze economy class reizigers een zitplaats hebben dient tenminste 98% te zijn.

Gegeven deze formele situatie meldt NS dat NS Hispeed het huidige front office boekingsstelsel zoals men dat nu succesvol gebruikt voor o.a. Thalys, ICE International, TGV en Eurostar geschikt zal maken voor boekingen voor de nieuwe hogesnelheidstrein (HST) die over de HSL Zuid zal gaan rijden. Dit stelsel voorziet in zowel bemenste verkoop als selfservice verkoop. De boekingsapplicaties worden gebruikt in de negen internationale verkoopvestigingen, in het call centre, bij een groot aantal reisbureaus in Nederland en voor verkoop via internet.