

# Samen op internationaal spoor



ROVER

Frank Visser

Reizigersvereniging Rover

7-5-2026

## Samenvatting

Rover doet in deze notitie acht voorstellen om door meer samenwerking tussen open toegang vervoerders, concessievrvoerders en infrabeheerders het internationaal spoorvervoer nog voor de komende zomervakantie sterk te verbeteren.

Met deze voorstellen wordt het aanbod beter vindbaar en boekbaar, worden binnenlandse reizen van/naar het internationale knooppunt voor elke reiziger even aantrekkelijk geprijsd, worden reizigers beter geholpen bij het uitvallen van een trein en verbetert het aanbod voor binnenlandse reizigers op de corridor Amsterdam Centraal – Hengelo zodat reizigers niet meer onnodig te maken krijgen met overvolle treinen.

### Voorstellen:

1. **Eén planner voor alle internationale treinen.** Pas de reisplanner op NSinternational.com aan zodat reisopties van andere vervoerders met evenveel of minder overstappen altijd vindbaar worden, ook als deze langzamer zijn. Bied de reiziger in deze planner voor meer steden de mogelijkheid reisopties naar alle bestemmingen in deze steden te tonen en introduceer ook de optie van een via-reis. Introduceer tenslotte filters zodat reizigers kunnen zoeken op voorkeuren zoals snelste reis, goedkoopste reis, reis met de minste aantal overstappen of reisopties met/zonder lange afstandstreinen.
2. **Ticketverkoop op één platform.** Geef alle vervoerders non-discriminatoire toegang tot het verkoopsysteem op NSinternational.com en BeNeRail zodat reizigers vanuit Nederland vanaf één site alle internationale treinen van/naar Nederland kunnen vergelijken en boeken. Voldoe zo op korte termijn al aan de komende EU MDMS-verordening.
3. **Je internationale reis goed starten en eindigen met NS.** Bied als NS betaalbare tickets voor binnenlandse aan- en afreizen tussen elk station in Nederland en elk internationaal knooppunt in Nederland aan alle vervoerders aan onder gelijke voorwaarden.
4. **Gestrande internationale reizigers samen op hun bestemming brengen.** Verduidelijk als IenW samen met ACM en ILT dat in geval van annulering voor "vergelijkbare vervoersomstandigheden" het reizigersperspectief leidend is en niet (de kosten voor) de vervoerder. Zet in op een aanscherping van artikel 18 van de EU-verordening op dit punt. Zet ook in op aanscherping van dit artikel zodat reizigers altijd op kosten van de vervoerder bij een voorziene vertraging van meer dan 60 minuten direct de volgende rit mogen nemen, ook als deze rit van een andere vervoerder is, mits er voldoende capaciteit is in deze volgende trein en de vervoerder zelf niet binnen redelijke termijn een eigen trein rijdt. Schrap dus de onduidelijke en reizigersonvriendelijke 100-minuten-eis en implementeer de AJC in de verordening vervoerder overstijgend.

Bied als vervoerder, als er op dezelfde dag geen alternatieve rechtstreekse verbinding is, conform de EU-verordening altijd een alternatief met overstappen aan zodat de reiziger dit niet zelf hoeft uit te zoeken. Sta het reizigers bij uitval (in ieder geval bij de laatste verbinding op de dag) toe verbindingen op dezelfde corridor van een ander vervoerder op dezelfde dag te gebruiken en vergoed deze reizen. Onze voorkeur heeft het dat ook voor de financiële afhandeling hiervan afspraken worden gemaakt tussen de betreffende vervoerders zodat de reiziger wordt ontzorgd en direct weet waar hij/zij aan toe is.

5. **Communiceer uitval en vertraging onmiddellijk naar internationale reizigers.** Wij vragen vervoerders bij annuleren van reizen of wijzigingen van de dienstregeling conform de EU-verordening zodra deze wijzigingen bekend zijn onmiddellijk te communiceren naar reizigers die reeds geboekt hebben zodat deze reizigers maximale mogelijkheden hebben om deze reizen om te boeken. Wij vragen daarbij altijd alle drie keuzeropties uit de EU-verordening waar reizigers recht op hebben te noemen en daarbij expliciet naar reizigers die geboekt hebben te communiceren dat de regels gelden ten opzichte van de vertrek- en aankomsttijd zoals opgenomen in de boeking. Wij vragen ook onmiddellijk te communiceren in situaties dat de wijziging van de vertrek- of aankomsttijd korter dan een uur is en in situaties wanneer onverhoopt de exacte gevolgen voor de reiziger nog niet bekend zijn. Wij vragen in deze laatste situatie vervolgens de consequenties voor de reis alsnog binnen twee weken na de eerste melding aan de reiziger bekend te maken. Wij roepen infrabeheerders op het mogelijk te maken dat de consequenties binnen twee weken bekend zijn. Wij vragen tenslotte ProRail een overzicht te publiceren van geplande werkzaamheden op internationale corridors waar treinen vanuit Nederland rechtstreeks naar toe rijden.
6. **Laat reizigers Amsterdam - Hengelo meeprofitieren van groei.** Leg als IenW vast dat internationale opentoeegangstreinen op de corridor Amsterdam – Hengelo binnenlandse reizigers dienen mee te nemen zolang voor binnenlands vervoer onvoldoende spoorcapaciteit beschikbaar is om 4 binnenlandse intercity's per richting per uur te rijden en de opentoeegangstrein dus leidt tot het schrappen van een binnenlandse trein. Maak ook afspraken met NS en OT-vervoerders over de geldigheid van binnenlandse abonnementen in deze gevallen. Creëer op deze manier een gelijk speelveld voor alle opentoeegangvervoerders.
7. **Aanpassen contract OV-studentenkaart aan open toegang.** Maak als IenW afspraken met het ministerie van onderwijs over het toelaten van alle opentoeegangstreinen tot het contract voor het studentenreisproduct voor vervoerders die dat wensen. Zo wordt voor alle open toegang vervoerders vooraf duidelijk welke voorwaarden gelden en is er sprake van een gelijk speelveld.
8. **Benadeel binnenlandse reizigers niet door internationale groei.** Leg in een wijziging van de HRN-concessie vast dat NS tussen Amsterdam Centraal en Deventer in de brede spits in beide richtingen voor- en natreinen mag rijden teneinde voldoende capaciteit voor het binnenlandse vervoer te kunnen blijven bieden bij het groeiende (gebruik van het) internationale aanbod op de corridor Amsterdam – Hengelo – grens.

## Inhoud

Samenvatting.....	2
Nieuwe vraagstukken door concurrentie .....	5
1. Eén planner voor alle internationale treinen .....	7
2. Ticketverkoop op één platform: ook voor concurrenten .....	11
3. Je internationale reis goed starten en eindigen met NS .....	13
4. Gestrande internationale reizigers samen op bestemming brengen .....	14
5. Communicatie geplande uitval en vertraging internationale treinen.....	18
6. Laat binnenlandse reizigers Amsterdam – Hengelo meeprofiteren.....	21
7. Aanpassen contract OV-studentenkaart aan open toegang .....	21
8. Benadeel binnenlandse reizigers niet door internationale groei.....	22

## Nieuwe vraagstukken door concurrentie

### **Komst van nieuwe vervoerders geeft nieuwe vraagstukken**

Sinds jaar en dag biedt NS internationale treindiensten in samenwerking met buitenlandse partners. Tegenwoordig zijn dit ICE-treinen naar Berlijn en Frankfurt in samenwerking met Deutsche Bahn en HSL-treinen naar Londen en Parijs in samenwerking met Eurostar. Sinds de start van de nieuwe concessie rijden deze treinen onder open toegang en zijn er ook andere nieuwe aanbieders op internationale routes die onder open toegang rijden.

Rover heeft er begrip voor dat vervoerders die onder open toegang rijden met elkaar concurreren. Dit kan leiden tot productinnovatie en lagere prijzen. Wij zien ook dat de concurrentie zorgt voor nieuwe vraagstukken voor IenW, ProRail en NS. Voor IenW gaat het bijvoorbeeld over de verhouding tussen de rol van opdrachtgever voor concessievoer en regievoerder voor het systeem inclusief open toegang vervoer. Voor ProRail betekent het een grotere rol in de ontwikkeling van de dienstregeling en de capaciteitsverdeling. Voor NS zijn de gevolgen divers. Enerzijds heeft NS te maken met nieuwe concurrenten en anderzijds verleent NS ook services aan deze zelfde concurrenten. NS kan dankzij deze nieuwe concurrenten meer klanten krijgen voor het binnenlandse concessievoer (voor vervoer van/naar de vertrekstations van de internationale treinen), maar tegelijkertijd kan er ook impact zijn voor binnenlandse reizigers.

In deze notitie kijken we vanuit het perspectief van de reiziger naar deze ontwikkelingen. De reiziger ziet één product: de trein. Of deze nu onder open toegang rijdt of binnen een concessie. De meeste internationale reizigers maken van beide soorten vervoer gebruik tijdens hun reis.

### **Markt kan sterker groeien door goede samenwerking**

Samen zorgen de internationale vervoerders voor een groeiend aanbod voor de internationale reiziger en dragen zo bij aan de groei van het vervoer per trein. Er is ruimte voor groei voor alle spoorvervoerders. Positieve ervaringen van reizigers kunnen bijdragen aan een groeiend gebruik van de internationale trein, ongeacht de vervoerder. Negatieve ervaringen bij de ene vervoerder kunnen ook afstralen op de andere vervoerder. Ook in een concurrerende markt is daarom voor alle vervoerders een goede samenwerking over de hele reisketen van huis naar bestemming van belang.

Rover ziet in de praktijk dat er onnodige drempels voor reizigers zijn om te kiezen voor de internationale trein en dat er knelpunten zijn die zorgen voor onnodige negatieve reiservaringen van reizigers. Deze drempels en knelpunten kunnen worden opgelost door (1) een optimale samenwerking tussen vervoerders als concullega's en door (2) te zorgen voor een gelijk speelveld.

### **Concessie NS en ProRail randvoorwaarde voor groei**

Voor het optimaal functioneren van open toegang vervoer is de dienstverlening van de NS als concessiehouder voor het vervoer op het hoofdrailnet onontbeerlijk. Internationale reizigers zijn in sterke mate afhankelijk van NS, ook als ze met een andere vervoerder reizen. Ze reizen vaak met een NS-trein van/naar het station waar de internationale trein vertrekt of aankomt en dit is vervoer dat valt onder de HRN-concessie. Daarnaast gebruiken deze reizigers dezelfde plannings- en boekingsystemen. Andersom geldt dat reizigers van NS en zijn partners in het buitenland ook afhankelijk zijn van het aanbod van andere vervoerders bijvoorbeeld bij verstoringen.

Wij zien door deze afhankelijkheden knelpunten in het open toegang vervoer die raken aan de hoofdrailnetconcessie van NS en/of de beheerconcessie van ProRail. Soms rechtstreeks, soms indirect. Wij hopen dat een aantal knelpunten op korte termijn kan worden opgelost. Uiteindelijk is het wenselijk dat er voor open toegang een vorm van overleg en reizigersparticipatie ontstaat. Daarnaast kunnen knelpunten die gelden in zowel het concessievervoer als het open toegang vervoer ook worden opgelost via algemene regels vanuit de EU (ticketing, reizigersrechten) maar mogelijk ook nationaal.

### **Acht voorstellen voor meer samenwerking**

Ons doel met deze notitie is vooral knelpunten signaleren. Rover bespreekt in deze notitie daarom een aantal casussen. Wij doen naar aanleiding hiervan 8 voorstellen om door meer samenwerking het internationaal spoorvervoer nog voor de komende zomervakantie sterk te verbeteren.

De eerste twee voorstellen zijn specifiek gericht aan NS Internationaal in relatie tot de collega-vervoerders en gaan over het zoeken en boeken van je reis. Het derde voorstel is gericht aan NS en gaat over het binnenlandse tariefaanbod aan collega-vervoerders. Het vierde voorstel gaat over het annuleren van reizen en is gericht aan alle opentoeegangvervoerders. Het raakt niet zozeer aan de hoofdrailnetconcessie, maar wel aan de beheerconcessie en daarom noemen we het wel in deze notitie. Het vijfde voorstel over het stranden van reizigers is zowel gericht aan NS en collega-vervoerders als aan lenW en ook de EU. De laatste drie voorstellen zijn gericht aan lenW met bij één voorstel ook een rol voor het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen.



## 1. Eén planner voor alle internationale treinen

Voor de meeste internationale reizigers is de website van NSinternational.com het startpunt voor het vinden van een internationale trein. Voor een open markt is het daarom essentieel dat alle vervoerders daar te vinden zijn. Dit wordt binnenkort ook een verplichting van de Europese Multimodal Digital Mobility Services verordening. In deze verordening komt de plicht voor platforms om reisopties op een neutrale, niet-discriminerende wijze te tonen.

Treindiensten van concurrenten die rijden onder open toegang zoals European Sleeper en GoVolta heeft NS opgenomen op NSinternational.com. Wij zijn daar blij mee want hierdoor krijgt de reiziger een groter aanbod te zien.

Toch kan het gebeuren dat de planner reizen niet toont. Dat geldt niet alleen voor reizen van nieuwe aanbieders, maar ook voor reisopties van NS zelf. Hierdoor voldoet NSinternational.com momenteel niet aan de MDMS-verordening (voor reizen van andere aanbieders) en ook niet aan EU-Verordening 2021/782 artikel 9 (voor reizen van Eurocity).

Dat niet alle reisopties worden getoond heeft twee oorzaken.

### a. **Snelste reisoptie verdringt goedkope reisopties**

Het algoritme van de internationale reisplanner geeft bij reizen met een overstap prioriteit aan de snelste reisoptie. Langzamere opties worden daardoor niet getoond bij alle reizen waar sprake is van een overstap.

Het verschil tussen wel of geen overstap wordt zichtbaar bij het vinden van een reis naar Brussel-Zuid. Voor de rechtstreekse reis Rotterdam – Brussel Zuid is zowel de snelle Eurocity Direct als de langzame Eurocity zichtbaar. Is er echter een overstap nodig (bijvoorbeeld vanuit Leiden Centraal naar Brussel Zuid) dan wordt Eurocity niet meer getoond, zie figuur 1. De reis met Eurocity is weliswaar langzamer, maar deze reis is ook goedkoper en daarom wel relevant voor reizigers.

Als de reiziger wel weet dat een dergelijke reisoptie bestaat dan kan de reis wel geboekt worden door de reis op te knippen. Hiermee worden wel de reizigersrechten beperkt omdat er dan geen sprake meer is van een doorgaand ticket.

Het niet tonen van reizen met een overstap heeft grote gevolgen voor nieuwe aanbieders die kiezen voor een langzamere goedkopere route. Hun ritten zijn door de langere reistijd niet vindbaar zodra er sprake is van een overstap. Aangezien internationale treinen slechts op enkele stations stoppen gaat het naar schatting al snel om driekwart van de reizigers die instappen op een ander station en dus te maken hebben met een overstap.




**Uitgelicht**

**10:04 → 12:11** € 54,60

🕒 2u 07m    🔄 1

IC

Eurocity Direct

---




**Uitgelicht**

**11:04 → 13:11** € 54,60

🕒 2u 07m    🔄 1

IC

Eurocity Direct

*Figuur 1: Leiden Centraal – Brussel Zuid zonder tonen van Eurocity*

**Directe verbinding**

**08:00 → 13:45** € 49,99

🕒 5u 45m    🔄 0

ICE

---

**08:34 → 14:55** Bekijk dienstregeling

🕒 6u 21m    🔄 1

GoVolta > ICE

*Figuur 2: Amsterdam Centraal – Berlijn bij omleiding zonder rechtstreekse GoVolta*

Een variant van dit knelpunt ontstaat als langzame treinen wel onderdeel zijn van de snelste reis. Zo geeft NSinternational.com deze zomer aan dat reizigers van Nederland naar Berlijn die om 8:34 uur met GoVolta vanaf Amsterdam Centraal reizen in Hannover moeten overstappen op een ICE van DB. Met deze optie zijn ze inderdaad sneller in Berlijn dan de volgende verbinding. Echter: de GoVolta trein rijdt zelf ook door naar Berlijn. Deze rechtstreekse trein wordt echter niet getoond. Overigens legt dit gelijk een ander probleem bloot: de getoonde reisinformatie klopt niet. De treinen van GoVolta rijden ook in de zomer om 8:05 uur en dus niet om 8:34 uur. Pas in september wijzigen de tijden door werkzaamheden. zie figuur 2.

b. **Steden met meerdere stations**

De reisplanner op NSinternational.com gaat uit van specifieke stations als herkomst en bestemming. Grote steden kennen meerdere stations. Op een site als vliegtickets.nl kun je daarom kiezen voor “alle bestemmingen” in een stad. Zo’n functie is er niet voor de trein naar Hamburg op NSinternational.com.

Ook dit heeft grote gevolgen voor de treinreiziger. Zo wordt de enige rechtstreekse trein van Amsterdam Centraal naar Hamburg van GoVolta niet getoond (vertrek: 8:05, aankomst 13:55 uur). Dit komt omdat deze trein de bestemming Hamburg Harburg heeft in plaats van Hamburg Hbf. Een gemiddelde reiziger zal onbewust kiezen voor Hamburg Hbf. Deze reiziger ziet alleen het aanbod van NS en zijn partner DB. Dit is een reis met ICE met een overstap in Osnabrück (vertrek: 8:00, aankomst 13:16 uur), zie figuur 3.

Het bijzondere is dat er frequent treinen rijden tussen Hamburg Harburg en Hamburg Hbf. Dit kost slechts 10 minuten. Ook met de bestemming Hamburg Hbf had NSinternational.com dus wel de reis met GoVolta moeten tonen. Zowel de reis met ICE als de reis met GoVolta kent immers 1 overstap.

Omdat bij een overstap alleen de snelste optie wordt getoond krijgen reizigers toch niet de mogelijkheid te kiezen voor een iets langzamere maar voor sommige reizigers wel goedkopere rit. Door de vele vertragingen in Duitsland is het risico op het missen van aansluitingen groot. Rover verwacht daarom dat een deel van de reizigers de voorkeur zou geven aan de rechtstreekse rit naar Hamburg Harburg in plaats van een rit met een overstap naar Osnabrück als beide reisopties zouden worden getoond.

NSinternational.com biedt voor de stad Berlijn wel een functie om treinen te zoeken naar alle stations binnen deze stad. Deze functie blijkt echter niet altijd goed te werken. Bij onze steekproef op 15 april was voor de bestemming “stad Berlijn” de rechtstreekse GoVolta trein naar Berlin Gesundbrunnen van 21 april inderdaad te vinden. Echter: diezelfde trein was voor 26 april weer niet vindbaar.

<b>08:00 → 13:16</b>	€ 140,80
🕒 5u 16m    ↻ 1	
ICE > ICE	
<hr/>	
<b>08:31 → 14:15</b>	€ 159,40
🕒 5u 44m    ↻ 1	
ICE > ICE	

*Figuur 3: Amsterdam Centraal – Hamburg Hbf zonder tonen van GoVolta*

Het is een quickwin om het algoritme aan te passen zodat alle voor reizigers relevante verbindingen worden getoond.

**Verzoeken aan NS Internationaal:**

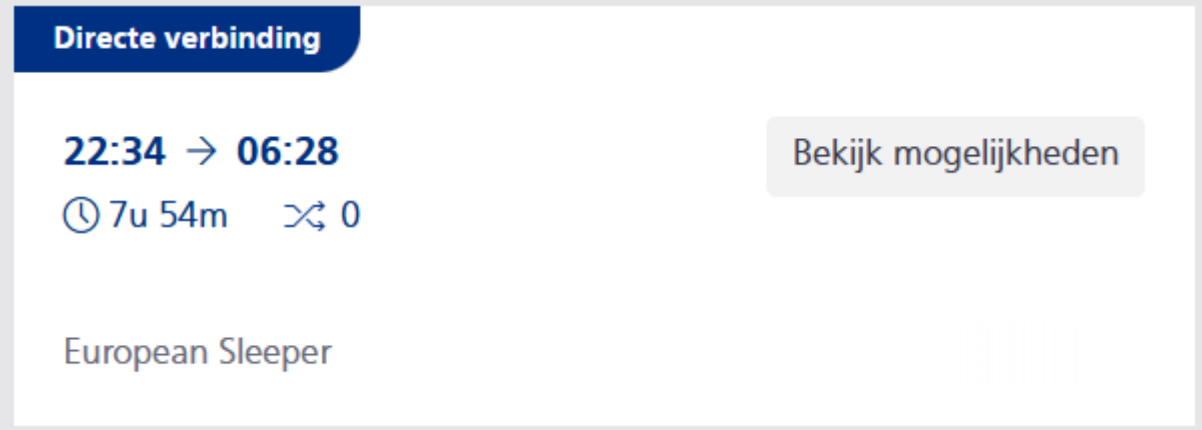
1. In de reisplanner op NSinternational.com reisopties met evenveel of minder overstappen altijd tonen, ook als deze langzamer zijn
2. Bij meer steden de mogelijkheid geven reisopties naar alle bestemmingen in een stad te tonen en introduceren van de optie van via-reizen.
3. Idealiter aanvullend hierop toevoegen van de mogelijkheid om voorkeuren aan te geven (snelste reisoctie, goedkoopste reisoctie, reisoctie met minste aantal overstappen, reisopties met/zonder lange afstandstreinen, alle reisopties, etc.).

## 2. Ticketverkoop op één platform: ook voor concurrenten

Tickets van andere aanbieders dan NS en zijn partners die met treinen vertrekken vanuit Nederland zijn niet te koop op NSinternational.com. Tickets van vervoerders die vertrekken uit andere landen worden wel verkocht.

Voor European Sleeper biedt NS wel een link naar de website van deze vervoerder zodat de klant daar zijn ticket kan aanschaffen. Hiermee kan de reiziger echter niet snel prijzen vergelijken, zie figuur 4.

Opmerkelijk genoeg is European Sleeper wel opgenomen in BeNeRail, het gezamenlijke verkoopsysteem van de Belgische en Nederlandse Spoorwegen. Hierdoor kan European Sleeper via het internationale portaal van de Belgische Spoorwegen b-europe.com gewoon geboekt worden. NS is als eigenaar ook aangesloten op BeNeRail. Toch verkoopt NS geen tickets van European Sleeper. Hiermee wordt voor reizigers een onnodige extra drempel opgeworpen.



Directe verbinding

22:34 → 06:28

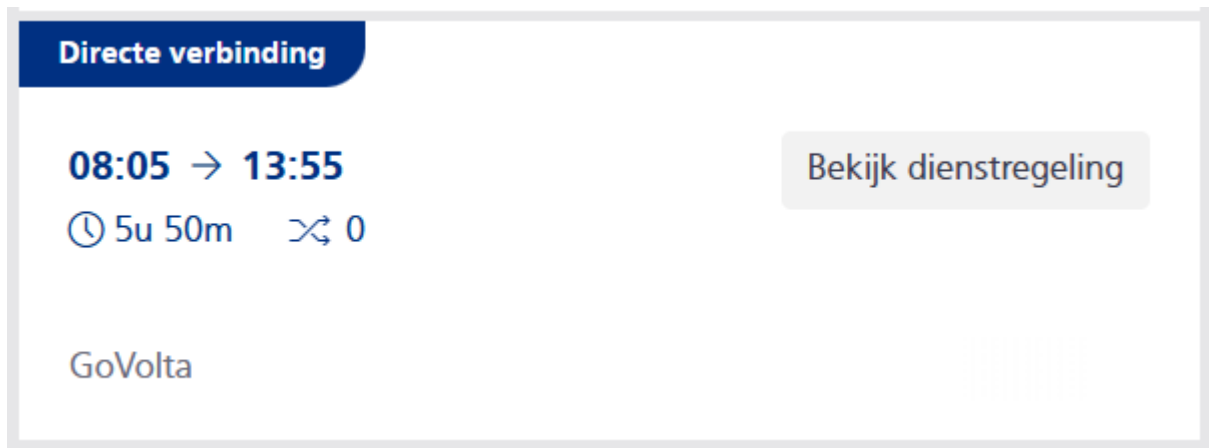
🕒 7u 54m    ↻ 0

Bekijk mogelijkheden

European Sleeper

Figuur 4: European Sleeper Amsterdam – Berlijn alleen boekbaar via externe link

NS biedt voor GoVolta geen boekingsmogelijkheid. Alleen de dienstregeling kan worden bekeken, zie figuur 5. Het is ons bekend dat GoVolta een beroep heeft gedaan bij NS om beschikbaar te komen in de boekingsmodule van NSinternational.com, niet alleen met een link zoals European Sleeper, maar ook door het tonen van de dynamische prijzen en het rechtstreeks kunnen boeken. Het tonen van GoVolta in het boekingsysteem inclusief prijzen en rechtstreeks boeken zou door NS geweigerd zijn omdat deze vervoerder niet beschikbaar is in BeNeRail. Tegelijkertijd is het volgens deze vervoerder juist NS die als aandeelhouder van BeNeRail deze vervoerder tot nu toe tegenhoudt om tickets te verkopen via BeNeRail. De andere partner in BeNeRail is naar verluidt wel bereid dit toe te staan. Omdat NS tot op heden geen toestemming geeft voor opname in BeNeRail is deze vervoerder ook niet beschikbaar via de Belgische verkoopsystemen.



*Figuur 5: GoVolta Amsterdam – Hamburg alleen dienstregeling vindbaar*

Rover vindt dat reizigers snel een transparant aanbod moeten krijgen. Zolang er nog geen laagdrempelig Europees boekingsplatform is dat ook breed bekend is onder reizigers, is het essentieel dat de nationale platforms zoals NSinternational.com toegankelijk zijn voor alle vervoerders onder dezelfde voorwaarden.

Wij hebben NS gevraagd wat in beide casussen de belemmering is dat de treinen niet rechtstreeks op NSinternational.com kunnen worden geboekt. NS heeft aangegeven andere vervoerders toegang te bieden tot de webwinkel van NS International. Een mogelijkheid daartoe is volgens NS via een deeplink, een doorverwijzing naar de vervoerder zoals gedaan is met European Sleeper. NS Internationaal biedt deze mogelijkheid ook aan GoVolta. Een dergelijke doorverwijzing heeft volgens NS als voordeel dat GoVolta direct met de reiziger in contact komt over het ticket, de service en treinreis. Dit voordeel erkent Rover. Er zijn echter ook nadelen zoals het niet zichtbaar zijn van de prijs op NSinternational.com en de extra drempel die de deeplink oplevert. Het is nog steeds onduidelijk waarom tickets voor vervoerders in het buitenland wel via NSinternational.com rechtstreeks kunnen worden aangeschaft maar European Sleeper en GoVolta niet.

#### **Verzoeken aan NS Internationaal:**

1. Non-discriminatoir alle vervoerders die daarom vragen toegang geven tot BeNeRail
2. Alle vervoerders via BeNeRail of op andere wijze in staat te stellen rechtstreeks tickets te verkopen via het platform NSinternational.com zodat de reiziger daar prijzen kan vergelijken en zelf kan kiezen uit het aanbod.
3. De voorwaarden van het opnemen in BeNeRail en het opnemen in het boekingsstelsel van NSinternational.com openbaar publiceren.

### 3. Je internationale reis goed starten en eindigen met NS

Het overgrote deel van de internationale treinreizigers start de internationale reis met een binnenlandse rit met NS naar het internationale vertrekstation en reist op de terugreis het laatste stuk met NS. Deze binnenlandse ritten boek je makkelijk bij op NSinternational.com. Bij ICE is dit bij het tarief (Super)Sparpreis soms zelfs gratis. Bij flexibele tickets is er een prijsstelling met een degressief tarief zodat voor reizen over lange afstanden de extra kosten voor de binnenlandse rit minimaal zijn. Bij Eurostar kost een aansluitende binnenlandse rit maximaal circa 9 euro (2<sup>e</sup> klas) of 15 euro (1<sup>e</sup> klas) extra per rit. Dit is een aanzienlijke korting ten opzichte van de reguliere binnenlandse tarieven die kunnen oplopen tot ruim 30 euro.

Deze korting zou redelijk eenvoudig ook aan andere aanbieders van internationale treinen aangeboden kunnen worden. Wij hebben echter begrepen dat NS een vergelijkbaar aanbod niet wil aanbieden aan GoVolta en andere opentoeegangvervoerders. Het gevolg is dat reizigers met GoVolta in sommige gevallen bijna net zoveel geld kwijt zijn voor hun ticket vanuit hun opstapstation naar Amsterdam Centraal als voor hun ticket van Amsterdam Centraal en Berlijn.

Wij zochten op 22 april een reis vanaf Den Helder naar Berlijn en Londen en dezelfde reis vanaf Amsterdam Centraal voor 14 juli. Dit leidde tot de volgende tarieven:

	<b>ICE Berlijn 8:00 uur</b>	<b>GoVolta Berlijn 8:04 uur</b>	<b>Eurostar Londen 10:40 uur</b>
Den Helder	€ 59,99	€ 48,10	€ 107,00
Amsterdam	€ 59,99	€ 29,00	€ 98,00
<b>Den Helder &gt; A'dam</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 19,90</b>	<b>€ 9,00</b>

De NS rit Den Helder – Amsterdam kost voor deze reizen dus respectievelijk 0, 19,90 en 9 euro.

Als het klopt dat NS niet onder dezelfde voorwaarden als bij Eurostar of ICE binnenlandse ritten aanbiedt aan GoVolta dan zijn wij van mening dat hier sprake is van misbruik van marktmacht. Hiermee wordt de internationale reiziger benadeeld want dit hindert de concurrentie voor betaalbaar internationaal reizen met de trein. In aanvulling daarop wijzen wij op de bepaling in de concessie dat NS dient samen te werken met andere vervoerders (artikel 39). Wij zijn van mening dat dit ook geldt voor de samenwerking met opentoeegangvervoerders waar zij afhankelijk zijn van NS voor de binnenlandse aan- en afreis. Er moet een duidelijker onderscheid komen tussen het vervoer wat NS aanbiedt op grond van de HRN-concessie en vervoer dat NS aanbiedt als open toegang vervoerder.

#### **Verzoek aan NS:**

Bied betaalbare tickets voor binnenlandse aan- en afreizen tussen elk station in Nederland en elk internationaal knooppunt in Nederland aan alle vervoerders aan onder gelijke voorwaarden. Het aanbod zoals bij Eurostar van 9 euro per reis 2<sup>e</sup> klas en 15 euro per reis 1<sup>e</sup> klas vinden wij een aantrekkelijk aanbod dat wij ook graag zien bij andere aanbieders onder open toegang.

#### 4. Gestrande internationale reizigers samen op bestemming brengen

Helaas vallen nog regelmatig internationale treinen uit. Dit kan veel oorzaken hebben en is niet altijd te vermijden. Het kan aan de vervoerder liggen, bijvoorbeeld defect materieel. Het kan ook buiten de schuld van de vervoerder gebeuren. Bijvoorbeeld een verstoring. Reizigers die te maken krijgen met grote vertragingen (minstens 1 uur) hebben ongeacht de oorzaak wel rechten. De vervoerder moet de reiziger volgens EU-verordening 2021/782 artikel 18 lid 1 onmiddellijk de keuze geven tussen drie opties:

- a. terugbetaling van de volledige kostprijs
- b. voortzetting van de reis bij de vroegste gelegenheid onder vergelijkbare vervoersomstandigheden
- c. voortzetting van de reis op een latere datum onder vergelijkbare vervoersomstandigheden

De annulering moet dus onmiddellijk worden gemeld door de vervoerder. Reizigers mogen in dergelijke gevallen hun reis voortzetten met een andere trein bij de vroegste gelegenheid en onder vergelijkbare vervoersomstandigheden (artikel 18 lid 1 optie b). Als er die dag geen trein meer rijdt dan moet de vervoerder alternatief vervoer aanbieden of een overnachting.

Blijkens artikel 18 lid 2 kan voor het alternatieve vervoer ook een andere vervoerder worden ingezet. Dit kan dus ook een concessietrein zijn als alternatief voor een opentoeegangstrein of andersom. Het kan ook gaan om een andere route of vervoer in een hogere vervoerklasse.

Zowel over het begrip “onmiddellijk” als over de begrippen “vroegste gelegenheid” en “vergelijkbare vervoersomstandigheden” is discussie mogelijk, zeker als er meerdere vervoerders op een corridor rijden. Als een andere vervoerder de vroegste gelegenheid biedt dan is het in de ogen van Rover een verplichting om dit vervoer te gebruiken als alternatief vervoer, zeker als de betrokken spooronderneming zelf die dag geen aanbod meer heeft. In de praktijk gebeurt dit echter niet altijd.

Wij illustreren dit aan de hand van drie recente situaties op de corridor Amsterdam – Berlijn en de corridor Amsterdam - Parijs.

De eerste situatie betreft de interpretatie van de begrippen “onmiddellijk” en “vroegste gelegenheid”. De spoorwegonderneming heeft blijkens artikel 18 lid 3 tot 100 minuten vanaf de geplande vertrektijd de tijd alternatief vervoer te regelen en mede te delen aan de reiziger. Gedurende deze termijn mag de reiziger niet zelf vervoer regelen. De reiziger is tijdens deze 100 minuten afhankelijk van toestemming van de spoorwegonderneming (lid 3) of van een opdracht van de spoorwegonderneming aan de andere vervoerder (lid 2). Als dit beide in de eerste 100 minuten niet gebeurt dan kan in de tussentijd de enige nog beschikbare reismogelijkheid van een andere vervoerder al zijn vertrokken. Als de vervoerder binnen de termijn van 100 minuten de reiziger informeert over alternatieve reismogelijkheden (ook al zijn die pas de volgende dag) dan zou de vervoerder kunnen stellen dat aan de verplichting is voldaan. Rover vindt dit een vreemde interpretatie als een andere vervoerder wel op dezelfde dag nog een reismogelijkheid biedt en onder vergelijkbare vervoersomstandigheden. Zeker als dit frequent op hetzelfde tijdstip het geval is dan moeten hierover gewoon afspraken worden gemaakt die anticiperen op mogelijke treinuitval. Er staat immers niet voor niets dat de vervoerder de reiziger bij het ontstaan van een vertraging of annulering onmiddellijk een keuze moet bieden.

Een illustratie van deze interpretatie van de 100-minuten-regel is de laatste ICE vanuit Berlijn richting Nederland.

#### **De laatste ICE van NS/DB**

Sinds enige tijd is de laatste trein van Berlijn naar Nederland niet meer een ICE van NS/DB maar de trein van GoVolta. Wij constateren dat de reiziger bij uitval van de ICE die nu de één na laatste trein is geworden andere verwachtingen heeft dan de 100 minuten wachttijd. Het gebeurt regelmatig dat deze ICE-trein uitvalt of dat reizigers deze missen doordat hun aansluitende trein te laat bij het vertrekstation van ICE was. Reizigers proberen dan massaal de trein van GoVolta te nemen om toch nog Nederland te bereiken. Dit is ook logisch: het is de enige mogelijke verbinding naar Nederland en de meeste reizigers zijn liever dezelfde dag nog thuis dan te wachten op informatie met in ieder geval de zekerheid dat als ze hierop wachten dat ze ergens moeten overnachten of lang moeten wachten op een taxi. Voor het personeel van GoVolta is het onmogelijk deze reizigers te weigeren als zich tegelijkertijd tientallen reizigers melden op het perron en perse meewillen met de trein.

In de praktijk gebeurt het wel dat DB-medewerkers op het perron reizigers verwijzen naar de trein van GoVolta. Het is dan ook logisch dat reizigers verwachten met deze trein mee te mogen zonder extra kosten. Naar wij hebben vernomen weigert NS echter de ritten van genoemde reizigers te vergoeden aan GoVolta terwijl NS hiermee wel kosten bespaart op hotelkosten en taxivervoer. Een alternatieve oplossing zou kunnen zijn dat reizigers zelf de kosten verhalen op NS. Volgens de Europese verordening hebben reizigers echter gezien de bovengenoemde 100 minuten regel geen recht op vergoeding van NS als zij zelf last minute een ticket boeken bij GoVolta. Zij moeten eerst wachten welk aanbod NS hun doet en dan is de trein van GoVolta mogelijk al vertrokken. Tot nu toe heeft GoVolta de kosten niet in rekening gebracht bij de gestrande reizigers, maar wij snappen dat dit voor dit startende bedrijf niet lang houdbaar is.

Wij vinden dat het in de geest van artikel 18 lid 1 onderdeel b van de verordening een uitgangspunt zou moeten zijn dat de laatste vervoerder op een traject de reizigers meeneemt, ongeacht welke vervoerder dit is. Hierover zouden goede afspraken te maken moeten zijn tussen vervoerders. Helaas zijn dergelijke afspraken nog niet tot stand gekomen. Beste oplossing is aanscherping van artikel 18 zodat afzonderlijke afspraken niet meer nodig zijn.

Wij hebben NS Internationaal gevraagd op bovenstaande casus te reageren. NS Internationaal geeft aan gehouden te zijn aan de EU-verordening. In deze verordening is echter volgens NS Internationaal niet een verplichting opgenomen dat een spoorwegonderneming in dit geval gehouden is haar reizigers vervangend vervoer aan te bieden met andere vervoerders. Dat medewerkers mogelijk (en dus ten onrechte) aan een reiziger mededelen dat hij een trein van GoVolta mag nemen, maakt dit volgens NS Internationaal niet anders. Rover deelt deze mening niet omdat in dit geval er op dezelfde dag geen eigen aanbod meer is van NS/DB.

Dat de 100 minuten eis onredelijk is erkennen vervoerders indirect doordat zij de Agreement of Journey Continuation hebben geregeld. Deze afspraak geldt momenteel al bij een groot aantal vervoerders binnen Europa en regelt dat de reiziger bij een gemiste aansluiting de volgende trein mag nemen. Deze afspraak is echter op dit moment alleen van toepassing voor de treinen van dezelfde vervoerder als waar je je ticket geldig is. In bovengenoemde casus gaat het echter om een situatie waarin er alleen nog een trein rijdt van een andere vervoerder.

De tweede situatie betreft het begrip “vergelijkbare vervoersomstandigheden”. In de verordening wordt niet gedefinieerd wat daaronder wordt verstaan. Uit artikel 18 lid 2 blijkt wel dat het niet mag leiden tot extra kosten voor de reiziger én dat het ook mag gaan om een hogere vervoerklasse. Ook moeten spoorwegondernemingen redelijke inspanningen leveren om extra overstappen te vermijden en dat de vertraging zo kort mogelijk is. Tenslotte mogen reizigers niet in een lagere vervoerklasse worden vervoerd, tenzij dergelijke faciliteiten de enige beschikbare alternatieve reismogelijkheid vormen. Uit al deze bepalingen trekken wij de conclusie dat met vergelijkbare vervoersomstandigheden het perspectief van de reiziger centraal staat en niet het perspectief van de vervoerder. De reiziger mag er niet op achteruit gaan en de vervoerder moet eventuele extra kosten op zich nemen. Vervoerders lijken echter vergelijkbare vervoersomstandigheden te interpreteren als dat er geen “luxer” product aangeboden hoeft te worden aan de reiziger.

Een illustratie van deze interpretatie is te zien bij het annuleren van een treinreis met GoVolta.

### **De kortere trein van GoVolta**

GoVolta beschikt op dit moment door technische reden niet over de volledige vloot rijksteden. Daardoor zijn enkele reizigers geïnformeerd dat zij niet mee kunnen naar Hannover. Zij kregen als alternatief tussen Osnabrück en Hannover met een andere vervoerder te reizen (Flixbus, Flixtrain of een regionale stoptrein van DB). GoVolta was daarbij bereid de kosten van het extra ticket hiervoor te vergoeden tot een maximum van 15 euro per enkele reis. Dit maximum is opmerkelijk want de EU-verordening regelt geen maximum.

Bij navraag gaf GoVolta aan geen tickets van ICE te vergoeden omdat dit een hogesnelheidstrein is en qua product niet vergelijkbaar met het budgetproduct van GoVolta waarbij GoVolta onder andere wijst op het grote prijsverschil, lagere reissnelheid en ouder materieel. De vraag is of dit volgens de verordening relevante criteria zijn. In artikel 18 lid 2 staat immers dat het alternatieve vervoer geen extra kosten voor de reiziger mag opleveren én dat het wel kan gaan om een hogere vervoerklasse en een andere route. Dit impliceert dat de reis wel duurder mag zijn, maar dat dit verschil dan door de vervoerder betaald moet worden. Bovendien geldt dat op moment van last minute annuleren de prijzen voor een vervangend ticket bij andere vervoerders hoger liggen door het systeem van dynamische prijzen en vroegboekorting. Als de reiziger op dat moment alleen de betaalde ticketprijs terugkrijgt dan is de reiziger niet in staat een gelijkwaardig alternatief te boeken.

Het reistijdverschil valt mogelijk wel onder het begrip “vergelijkbare vervoersomstandigheden” omdat de verordening expliciet spreekt over reistijd. Maar ook hier weer staat niet het perspectief van de vervoerder, maar het perspectief van de reiziger centraal: De vervoerder moet zich inspannen de vertraging voor de reiziger zo kort mogelijk te maken. Dit sluit het inzetten van een snellere trein van een andere vervoerder niet uit. Integendeel: met een snellere trein kan de vertraging worden beperkt. Op de corridor Amsterdam-Berlijn is overigens het reistijdverschil in de geplande dienstregeling tussen GoVolta en ICE beperkt. Ouderdom van materieel lijkt niet relevant. De EU-verordening noemt dat in ieder geval niet.

Wij hebben begrepen dat GoVolta mogelijk anders tegen deze situatie zal gaan aankijken als er afspraken komen met NS/DB om elkaar wederzijds te helpen bij annuleringen. Wij zijn benieuwd hoe NS/DB hierin staan.

De derde situatie betreft de vraag of onder “vergelijkbare vervoersomstandigheden” ook een ander vertrekstation kan worden verstaan. Dit illustreren we aan de hand van een treinreis met Eurostar vanuit Disneyland terug naar Nederland:

#### **Terugreizen vanuit Disneyland via Paris Gare du Nord**

De trein van Disneyland naar Schiphol Airport van 15 maart 2026 werd enkele maanden van tevoren geannuleerd. Omdat deze trein niet elke dag rijdt wilde de reiziger omboeken naar een vertrek op dezelfde dag vanaf Paris Gare du Nord. Dit was echter niet mogelijk want dit werd door Eurostar/NS gezien als een “andere corridor”. Uiteindelijk moest de reiziger hierdoor zelf annuleren om vervolgens zelf opnieuw te boeken maar dan vanaf Paris Gare du Nord. Dit leidde tot extra kosten voor deze reiziger. De kosten waren beperkt omdat de reiziger toevallig de annulering al in november ontdekte. Als dit pas later via de officiële communicatie van Eurostar/NS was ontdekt dan had deze annulering deze reiziger nog meer geld gekost.

Wij hebben NS Internationaal om een reactie gevraagd. Volgens NS Internationaal wordt de EU-verordening gevolgd. De reiziger wordt een vergelijkbaar alternatief aangeboden. Dat zou hier volgens NS Internationaal een TGV zijn geweest naar Brussel en overstap aldaar naar Nederland. Als de reiziger dat afwijst en andere route wil reizen, vervalt daarmee de plicht van de vervoerder van de EU-verordening volgens NS. Genoemde reiziger kreeg echter geen optie met TGV aangeboden maar alleen de optie “omboeken naar een andere dag” of “annuleren”. Omdat het een enkele reis betrof en de reiziger perse die dag moest reizen was omboeken naar een andere dag echter geen optie. Het argument dat het een “andere corridor” is, is volgens de EU-verordening niet relevant. Ook een andere reisdatum is geen voldoende alternatief want dit is niet een zo snel mogelijk alternatief. Als er op dezelfde dag geen alternatieve rechtstreekse trein rijdt dan moet de vervoerder zoeken naar een alternatief met overstap. Dat was in dit geval prima mogelijk vanaf Gare du Nord zoals de reiziger zelf heeft aangetoond. Eurostar/NS had een treinreis met een overstap in Gare du Nord moeten aanbieden of de reis vanaf Gare du Nord + vergoeding van regionaal vervoer vanaf Disneyland naar Gare du Nord.

#### **Verzoeken aan lenW:**

1. Verduidelijk samen met ACM en ILT dat in geval van annulering voor “vergelijkbare vervoersomstandigheden” het reizigersperspectief leidend is en niet (de kosten voor) de vervoerder. Zet in op aanscherping van artikel 18 van de EU-verordening op dit punt.
2. Zet in op aanscherping van dit artikel zodat reizigers altijd op kosten van de vervoerder bij een voorziene vertraging van meer dan 60 minuten direct de volgende rit mogen nemen, ook als deze rit van een andere vervoerder is, mits er voldoende capaciteit is in deze volgende trein en de vervoerder zelf niet binnen redelijke termijn een eigen trein rijdt. Schrap dus de onduidelijke en reizigersonvriendelijke 100-minuten-eis en implementeer de AJC in de verordening vervoerderoverstijgend.

#### **Verzoeken aan vervoerders:**

1. Bied, als er op dezelfde dag geen alternatieve rechtstreekse verbinding is, conform de EU-verordening altijd een alternatief met overstappen aan zodat de reiziger dit niet zelf hoeft uit te zoeken.
2. Sta het reizigers bij uitval (in ieder geval bij de laatste verbinding op de dag) toe verbindingen op dezelfde corridor van een ander vervoerder op dezelfde dag te gebruiken en vergoed deze reizen. Onze voorkeur heeft het dat ook voor de financiële afhandeling hiervan afspraken worden gemaakt tussen de betreffende vervoerders zodat de reiziger wordt ontzorgd en direct weet waar hij/zij aan toe is.

## 5. Communicatie geplande uitval en vertraging internationale treinen

Internationale reizen worden vaak al maanden van te voren geboekt. Soms wordt voor de dag van vertrek de dienstregeling gewijzigd. Een trein kan bijvoorbeeld door werkzaamheden niet rijden of krijgt vanwege deze werkzaamheden een andere dienstregeling. Op deze situaties zijn dezelfde rechten van toepassing als die gelden voor reizigers die te maken krijgen met grote vertragingen op de dag zelf (zie paragraaf 4).

Ondanks de verplichting om onmiddellijk te communiceren gebeurt dit ook bij dergelijke geplande wijzigingen niet altijd direct of volledig.

Wij beschrijven in deze paragraaf drie situaties waar het mis gaat. Strikt genomen is dit een kwestie voor de ACM als toezichthouder op de markt voor open toegang en ILT als toezichthouder op de reizigersrechten. Voor het volledige beeld noemen wij het hier wel gezien de samenhang met paragraaf 2 (ticketverkoop op één platform) en paragraaf 4 (alternatief vervoer). Wij zien verder een rol voor ProRail in de communicatie over internationale werkzaamheden.

De eerste situatie gaat over het communiceren over de keuzeopties aan de reiziger als een treinreservering wordt geannuleerd:

### **Niet alle opties geboden door GoVolta**

GoVolta beschikt op dit moment door technische redenen niet over de volledige vloot rytuigen. Daardoor zijn enkele reizigers geïnformeerd dat zij niet mee kunnen. Deze reizigers kregen alleen de optie terugbetaling of voortzetten op een latere reisdatum, maar niet voortzetten bij de vroegste gelegenheid. Een andere reiziger kreeg geen opties, maar alleen de melding dat het ticket terugbetaald zou worden. Pas toen deze reiziger er op wees dat een keuze moet worden geboden kwam GoVolta alsnog met de drie keuzeopties. Dit kan komen omdat zaken nog worden ingeregeld omdat het om een nieuwe verbinding gaat.

De tweede situatie betreft de toepassing van de terugbetaling bij een tussentijds gewijzigde dienstregeling:

### **Boeking bepalend of sprake is van geld-terug-bij-vertraging**

Voor binnenlandse reizen geldt dat de dienstregeling zoals deze 24 uur van te voren is gecommuniceerd bepalend is voor de NS-regeling geld-terug-bij-vertraging. Voor treinen die geboekt zijn voor een specifiek tijdstip is dit echter anders. De basis voor alle reizigersrechten is in dit geval de gecommuniceerde dienstregeling bij boeking. Wijzigingen daarna zijn voor rekening van de vervoerder. Het is niet relevant hoelang van tevoren eventuele wijzigingen gecommuniceerd werden, de rechten van de reiziger blijven altijd gebaseerd op de oorspronkelijke boeking.

De meeste internationale langeafstandsreizen zijn van tevoren geboekt op basis van een dienstregeling en dus is de vertrek- en aankomsttijd op het ticket leidend. Bij een bij ons gemelde reis met Eurostar/NS op 11 januari was sprake van meer dan een uur vertraging ten opzichte van de geboekte dienstregeling. Volgens Eurostar/NS was er echter geen sprake van recht op geld-terug-bij-vertraging (optie a in paragraaf 4) omdat de aankomsttijd in de dienstregeling gewijzigd was naar een half uur later dan bij de boeking. Overigens was deze wijziging niet actief gecommuniceerd naar de reiziger.

De derde situatie gaat over de communicatie over het annuleren van reizen wegens werkzaamheden en illustreren we aan de hand van de volgende casussen:

**Eurostar/NS meldt werkzaamheden niet onmiddellijk**

Wij zagen meerdere keren weken van tevoren een wijziging van de dienstregeling van Eurostar doorgevoerd waardoor de reis vanuit Parijs een half uur langer duurde en hierover niet actief werd gecommuniceerd. Strikt genomen hoeft dit niet omdat de vertraging korter dan een uur is, maar wenselijk is het wel dat reizigers hierover worden geïnformeerd. Maar vaak wordt ook bij grotere wijzigingen niet gecommuniceerd. Reizigers melden zich bij Rover dat hun reis met Eurostar/NS naar Parijs regelmatig wordt geannuleerd wegens werkzaamheden waarna deze reis moet worden omgeboekt. Zij worden niet altijd onmiddellijk geïnformeerd waardoor ze minder opties hebben voor het omboeken.

Een reiziger zag in november 2025 bij inloggen toevallig dat een reis geboekt in de zomer van 2025 met reisdatum 15 maart 2026 geannuleerd was. Hierover was op dat moment geen communicatie gedaan door Eurostar/NS. In reactie stelde Eurostar in de chat "Uw reis is pas maart volgend jaar gepland, en daarover hadden we nog geen officiële communicatie verzonden. De beslissing om deze reis te annuleren is namelijk pas recent genomen." Hier is dus bewust gekozen om niet onmiddellijk te communiceren. Ook een reis die werd geboekt in maart 2025 voor 16 november 2025 werd geannuleerd wegens werkzaamheden. Deze annulering gebeurde pas medio oktober 2025, dus een maand voor vertrek.

Een ander voorbeeld van niet onmiddellijk communiceren is het weekend van 21 t/m 24 juli 2026. Een reiziger die al geboekt had ontdekte in maart 2026 toevallig dat boekingen voor dat weekend niet meer mogelijk waren wegens werkzaamheden in de Willemsspoortunnel. Bij navraag bleek omboeken niet mogelijk omdat Eurostar/NS nog niet weten of de trein wel of niet gaat rijden. Dit heeft voor deze reiziger veel impact want hotels in Parijs zijn in de zomervakantie lastig te boeken. Als het onverwachte werkzaamheden zijn dan is het nog te begrijpen dat er even onzekerheid is, maar de reiziger had op zijn minst direct geïnformeerd kunnen worden dat dit speelt en binnen een periode van 2 weken zouden de gevolgen wel bekend moeten zijn. Ruim een maand later (23 april) is er nog steeds geen duidelijkheid en is boeken niet mogelijk. Reizigers die reeds geboekt hadden zijn ook nog niet actief geïnformeerd. NS international geeft online ook niet informatie wanneer die duidelijkheid wel komt. In de boekingsmodule op NSinternational.com staat alleen dat er werkzaamheden zijn, maar niet wanneer je wel een reis kunt boeken. Iemand die wil omboeken kan alleen omboeken naar een andere datum "omdat de reis mogelijk verstoord is", maar omboeken naar dezelfde datum is niet mogelijk.

Dit vinden wij onaanvaardbaar voor een reis in het hoogseizoen en nog geen drie maanden voor vertrek. Ook opmerkelijk is dat deze verstoring niet te vinden is op nsinternationaal.com als wordt gekozen voor Eurostar. De werkzaamheden blijken geplaatst onder het kopje "overig" en niet onder het kopje "Eurostar". De werkzaamheden zijn wel te vinden op NS.nl.

Over het algemeen zijn werkzaamheden veel ruimer van tevoren bekend. Het pas op een later moment communiceren over het annuleren van reizen wegens werkzaamheden kan grote consequenties hebben voor reizigers. Hoe eerder de reiziger het weet, hoe makkelijker een alternatief gevonden kan worden.

Hoewel het in eerste instantie een verantwoordelijkheid is van de vervoerder om te communiceren over de gevolgen van werkzaamheden zien wij ook een rol voor ProRail. Ook ProRail gaf op het meetmoment (23 april) alleen aan dat er werkzaamheden zijn, maar niet wat de gevolgen zijn. Als ProRail de impact van werkzaamheden ook proactief zou melden, ook voor trajecten in het buitenland waar treinen vanuit Nederland rechtstreeks naar toe rijden, worden vervoerders gestimuleerd om (de impact van) werkzaamheden sneller te melden aan hun klanten. Ook zou ProRail er zorg voor kunnen dragen dat bij onverwachte werkzaamheden de consequenties voor vervoerders binnen twee weken duidelijk zijn.

Omdat wij meerdere keren hebben gesignaleerd dat reizigers niet werden geïnformeerd over wijzigingen of annuleringen van Eurostar hebben wij NS gevraagd op welk moment NS internationaal reizigers informeert die reeds geboekt hebben over annuleringen en of daar richtlijnen voor zijn. NS heeft aangegeven de klant in principe zo snel mogelijk als wenselijk. Soms komen wijzigingen in de dienstregeling volgens NS later door, dit heeft dan logischerwijs ook effect op het moment waarop wij de communicatie kunnen doen. Wij constateren dat in alle gevallen in bovenstaand kader eerder gecommuniceerd had kunnen worden, ook als de exacte gevolgen voor de dienstregeling nog niet bekend waren.

**Verzoek aan alle vervoerders:**

1. Onmiddellijk communiceren bij annuleren of wijzigingen dienstregeling
2. Alle drie keuzeopties uit de EU-verordening noemen
3. Reizigersrechten toepassen ten opzichte van aankomst- en vertrektijd zoals genoemd in de boeking.
4. Communiceer ook bij wijzigingen korter dan een uur
5. Communiceer ook wanneer onverhoopt exacte gevolgen nog niet bekend zijn
6. Consequenties alsnog binnen twee weken bekend maken

**Verzoek aan infrabeheerders:**

1. Mogelijk maken dat consequenties binnen twee weken bekend zijn
2. Geplande internationale werkzaamheden inclusief de consequenties publiceren

## 6. Laat binnenlandse reizigers Amsterdam – Hengelo meeprofiteren

Op de internationale corridors naar Duitsland maken ook binnenlandse reizigers gebruik van de ICE-treinen van NS/DB. Zij betalen hiervoor een toeslag als zij geen abonnement hebben. NS/DB profiteren hier van een voordeel ten opzichte van andere opentoeegangvervoerders omdat zij hiermee voor hun internationale trein ook inkomsten hebben uit binnenlandse reizigers. Daarmee is er een ongelijk speelveld voor het open toegang vervoer.

Treinen van andere aanbieders dan NS/DB laten op dit moment geen binnenlandse reizigers toe. Als een vervoerder daarom vraagt gaan wij er vanuit dat de ACM dit wel goed zal keuren aangezien de ICE ook al binnenlandse reizigers meeneemt. Maar daarmee is er nog geen gelijk speelveld want er geldt op dit moment geen verplichting voor open toegang vervoerders om NS abonnementen te accepteren en geen verplichting voor NS om open toegang vervoerders hiervoor te compenseren. Het is voor reizigers niet aantrekkelijk als ze voor 1 corridor verschillende abonnementen zouden moeten hebben.

Het wel of niet meenemen van binnenlandse reizigers is niet alleen marktordenings- en mededingingsvraagstuk, maar ook een capaciteitsvraagstuk. Op de corridor naar Hamburg/Berlijn moet volgens de HRN-concessie voor elke internationale trein een binnenlandse trein geschrapt worden vanwege gebrek aan infracapaciteit. Wij constateren dat de internationale treinen op de corridor Amsterdam – Hengelo daarmee een wezenlijk onderdeel zijn van de binnenlandse dienstregeling.

### **Verzoek aan lenW:**

Leg vast dat internationale opentoeegangstreinen op de corridor Amsterdam – Hengelo binnenlandse reizigers dienen mee te nemen zolang voor binnenlands vervoer onvoldoende spoorcapaciteit beschikbaar is om 4 binnenlandse intercity's per richting per uur te rijden en de opentoeegangstrein dus leidt tot het schrappen van een binnenlandse trein. Maak ook afspraken met NS en OT-vervoerders over de geldigheid van binnenlandse abonnementen in deze gevallen. Creëer op deze manier een gelijk speelveld voor alle opentoeegangvervoerders.

## 7. Aanpassen contract OV-studentenkaart aan open toegang

Voor opentoeegangvervoerders anders dan NS/DB betekent het toelaten van binnenlandse reizigers niet perse dezelfde voordelen als voor NS/DB. Deze opentoeegangvervoerders krijgen immers geen geld uit het contract voor het studentenreisproduct. De OV-studentenkaart is wel geldig in de ICE terwijl dit een opentoeegangdienst is. Hiermee profiteert NS als concessiehouder van een voordeel voor het bieden van opentoeegangvervoer. Als andere opentoeegangvervoerders ditzelfde voordeel zouden hebben zouden er mogelijk meer treindiensten onder open toegang worden aangeboden.

### **Verzoek aan lenW:**

Maak met het ministerie van onderwijs afspraken over het toelaten van alle opentoeegangstreinen tot het contract voor het studentenreisproduct voor vervoerders die dat wensen. Zo wordt voor alle nieuwe opentoeegangvervoerders vooraf duidelijk welke voorwaarden gelden en ontstaat een gelijk speelveld.

## 8. Benadeel binnenlandse reizigers niet door internationale groei

Nu er de komende jaren steeds meer treinen naar Hamburg en Berlijn bij komen heeft dit grote gevolgen voor binnenlandse reizigers: er zullen in die uren niet 4 maar 3 binnenlandse intercity's rijden. Concreet moeten er in dat geval dus binnenlandse treinen geschrapt worden. De binnenlandse reiziger krijgt hierdoor minder reismogelijkheden tenzij het voorstel uit paragraaf 6 wordt doorgevoerd.

Ook los van de vraag of binnenlandse reizen in internationale de opentoeegangtreinen zijn toegestaan (zie paragraaf 6) kan de komst van extra internationale open toegang treinen zorgen voor problemen voor binnenlandse reizigers.

Allereerst kan de komst van meer internationale treinen leiden tot overvolle treinen in de spits (en in de zomer ook in daluren). In de concessie is namelijk slechts één keer per dag in de middagspits in de spitsrichting (Van Amsterdam richting Deventer) een extra concessietrein opgenomen om op dat moment voldoende capaciteit te kunnen bieden voor binnenlandse reizigers. Dit is te weinig:

- Voor 2025 reden er meer van deze spitstreinen vanwege de drukte, ook in de ochtendspits en ook in de andere richting
- De verwachting is dat er juist in de spits opentoeegangtreinen bij gaan komen. Vertrektijden richting Duitsland zijn in de ochtendspits aantrekkelijk vanwege de aankomsttijd vroeg in de middag. In de avondspits zijn ze aantrekkelijk voor nachttreinen.
- Ook de autonome groei van het aantal internationale reizigers zorgt dat er rond meer internationale treinen in de brede spits knelpunten zullen ontstaan in het binnenlandse vervoer, ook als binnenlandse reizigers wel in deze treinen zijn toegestaan.
- De nieuwe moderne ICE-treinstellen hebben minder zitplaatsen dan de verdwenen IC-treinen en dus ook minder capaciteit voor binnenlandse reizigers.

Al deze factoren zullen leiden tot grote drukte waardoor regelmatig binnenlandse reizigers zullen moeten staan of niet meekunnen en internationale reizigers een minder comfortabele reis hebben.

De komst van meer internationale treinen geeft ook punctualiteitsproblemen voor binnenlandse reizigers. Door de lage punctualiteit in Duitsland arriveren treinen vanuit Duitsland regelmatig te laat in Nederland. Omdat deze treinen ook een belangrijke binnenlandse functie hebben in Nederland is de dienstregeling voor binnenlandse reizigers zeer onbetrouwbaar. Zo is de belangrijkste spitstrein van Amersfoort naar Amsterdam Centraal (vertrek 17:26) standaard te laat variërend van 10 minuten tot zeer regelmatig 30 minuten of meer. NS mag op dit tijdstip echter geen binnenlandse spitstrein aanbieden als alternatief.

### **Verzoek aan lenW:**

Leg in een wijziging van de HRN-concessie vast dat NS tussen Amsterdam Centraal en Deventer in de brede spits in beide richtingen voor- en natreinen mag rijden teneinde voldoende capaciteit en kwaliteit voor het binnenlandse vervoer te kunnen blijven bieden bij het groeiende (gebruik van het) internationale aanbod op de corridor Amsterdam – Hengelo – grens.

Reizigersvereniging Rover  
Postbus 2132  
3800 CC Amersfoort  
T: +31 33-4220450  
M: [secretariaat@rover.nl](mailto:secretariaat@rover.nl)