

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

### 1694

Vragen van de leden **Cramer** (ChristenUnie) en **Koopmans** (CDA) aan de minister van Verkeer en Waterstaat over *grensoverschrijdend spoorvervoer vanuit Venlo* (ingezonden 24 december 2009).

Antwoord van minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 8 maart 2011).

Vraag 1 en 2

Kent u de berichten «Spoorboekje 2010», «Weer hogere boekingskosten en nieuwe verkoopbeperkingen»<sup>1</sup> en «Sinterklaas schenkt een Duitse regio-trein»<sup>2</sup>?

Herinnert u zich de antwoorden op eerdere vragen over de verkoop van internationale treinkaartjes d.d. 12 oktober 2007<sup>3</sup> en uw brief «Voortgangsrapportage met betrekking tot grensoverschrijdend spoorvervoer» d.d. 14 juli 2009<sup>4</sup>?

Antwoord 1 en 2

Ja.

Vraag 3

Wat is het resultaat van uw overleg met de NS-directie over de hoge boekingskosten voor internationale treintickets?

Antwoord 3

Internationale treintickets worden zoveel mogelijk verkocht via internet en de verkoopautomaten. Hierbij worden geen boekingskosten in rekening gebracht. Klanten die echter prijs stellen op persoonlijk advies, zoals ze dat ook bij bijvoorbeeld reisbureaus krijgen, kunnen worden geholpen via de telefoon (Telesales) of via een van de NS service verkooppunten. Voor deze service blijft NS een vergoeding vragen ter dekking van deze (extra) kosten. Het overleg met NS heeft niet geleid tot het schrappen van deze boekingskosten.

<sup>1</sup> De Reiziger, Tijdschrift van Rover, jaargang 33, nr. 1, januari 2010.

<sup>2</sup> Dagblad de Limburger, 7 december 2009 <http://www.limburger.nl/article/20091207/REGIONIEUWS08/912079997/1056>

<sup>3</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2007–2008, nr. 713.

<sup>4</sup> VENW/DGMO-2009/5372.

#### Vraag 4

Deelt u de mening dat met het stoppen van de afgifte van tickets naar populaire vakantiegebieden Oostenrijk en Zwitserland bij enkele verkoopbalies geen kosten worden bespaard, omdat deze afgifte niet moeilijker is dan de afgifte van tickets naar Duitsland die nog wel worden verkocht?

#### Antwoord 4

NS Hispeed laat zich bij het bepalen van de verkoopmogelijkheden van tickets leiden door de marktvraag. Op dit moment dekken de verkoopbalies 90% van de marktvraag. Populaire vakantiebestemmingen kunnen dus gewoon bij de verkoopbalies worden gekocht. Als een reiziger naar een kleine plaats wil in Oostenrijk of Zwitserland waar weinig vraag naar is, kan aan de balie niet een ticket voor de gehele reis worden gekocht. Natuurlijk kan aan de balie wel een ticket worden gekocht naar de dichtstbijzijnde grote plaats. Voor het laatste deel moet dan ter plaatse een ticket worden gekocht.

#### Vraag 5

Is het waar dat de verbinding Venlo-Dusseldorf niet is opgenomen in het nieuwe spoorboekje omdat de gegevens door de nieuwe vervoerder te laat zijn aangeleverd? Zo ja, waarom is dit niet duidelijk vermeld, maar is in plaats daarvan de verbinding geschrapt uit het spoorboekje en zelfs niet meer opgenomen op de spoorkaart, alsof hij niet meer zou bestaan?

#### Antwoord 5

Inmiddels staat de verbinding weer op de spoorkaart die ook op de stations hangt. Reisinformatie kan worden opgevraagd via de diverse reisplanners en in het digitale spoorboekje is de verbinding ook opgenomen.

#### Vraag 6

Waarom is deze verbinding nog steeds niet gemeld op [www.ns.nl](http://www.ns.nl), [www.nshispeed.nl](http://www.nshispeed.nl) en [www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl) en waarom wordt reizigers in plaats daarvan geadviseerd een lange omreis via Arnhem, met een toeslag, te maken? Welke OV-partij is verantwoordelijk voor deze slechte afstemming van informatie?

#### Antwoord 6

Inmiddels geven deze websites de verbinding weer. De komende maanden wordt het online boekingsgedeelte van Hispeed aangepast en worden de reizen via grensovergangen zoals Venlo ook aangeboden.

#### Vraag 7

Is het waar dat het assortiment van het gewone NS-loket nog steeds maar gedeeltelijk in de kaartautomaten is opgenomen en dat NS het niet nodig vindt om het assortiment van de kaartautomaten uit te breiden? Vindt u het, in een tijd van een Europa zonder grenzen, nog acceptabel dat het reizen naar en passeren van alle grensovergangen niet wordt meegenomen in de kaartautomaten van NS?

#### Antwoord 7

Het overgrote gedeelte van het assortiment dat NS aan het loket verkoopt is ook in de kaartautomaat opgenomen. Ruim 300 internationale verbindingen, waaronder ook niet rechtstreekse bestemmingen, kunnen via de kaartautomaat worden gekocht. Voor alle korte grensoverschrijdende verbindingen vanuit Nederland kan in de kaartautomaat een ticket worden gekocht, met uitzondering van tickets met verplichte reservering. Tickets waarvoor een reservering verplicht is (bijvoorbeeld Thalys of Eurostar) kunnen om technische redenen niet via de kaartautomaat worden verkocht, omdat de automaten geen verbinding hebben met het voorraadbeheersysteem van bijvoorbeeld de Thalys of Eurostar.

#### Vraag 8

Bent u bereid van NS en 9292OV te eisen dat binnen drie maanden alle grensoverschrijdende verbindingen in Nederland zijn opgenomen in de reisplanners en in de kaartautomaten, inclusief alle stations die vanuit Nederland rechtstreeks bereikbaar zijn? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 8

Alle directe grensoverschrijdende verbindingen zijn reeds in de binnenlandse reisplanners opgenomen en ook verkrijgbaar in de kaartautomaten voor zover voor de verbindingen geen reservering verplicht is. Zie ook vraag 7.