

NS International

Europese verantwoording Reizigersrechten 2024



Inhoudsopgave

- Inleiding
- Informatie en vervoerbewijzen
- Punctualiteit en uitval van treinen
- Netheid materieel en luchtkwaliteit
- Klanttevredenheidsonderzoek
- Klachtenafhandeling
- Assistentie voor reizigers met een beperking
- Colofon

Inleiding

- Op grond van de Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021, betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, bestaat de verplichting voor Spoorwegondernemingen om hun eigen prestaties te toetsen aan de hand van dienstkwaliteitsnormen en hierover te rapporteren.

In Artikel 29 van de EU PRR staat:

- *Spoorwegondernemingen toetsen hun eigen prestatie aan de hand van de dienstkwaliteitsnormen. Uiterlijk op 30 juni 2023 en vervolgens om de twee jaar publiceren zij op hun website een verslag over hun dienstkwaliteitsprestatie. Zulke verslagen worden tevens beschikbaar gesteld op de website van het Spoorwegbureau van de Europese Unie.*

In dit document vindt u het verslag van NS Internationaal B.V., handelend onder de merknaam NS International (hierna “NS International” genoemd).

NS Internationaal B.V. exploiteert samen met partnervervoerders ICE International, IC Berlijn, NightJet, Eurostar Blue, Eurostar Red en IC Brussel.

In bijlage III van de Verordening staan de minimumkwaliteitsnormen voor dienstverlening omschreven. De minimaal op te leveren informatie betreft:

- a) Informatie en vervoerbewijzen
- b) Stiptheid van diensten en algemene beginselen om te reageren op dienstverstoringen
- c) Uitvallen van diensten
- d) Netheid van rollend materieel en netheid van stations faciliteiten
- e) Klanttevredenheidsonderzoek
- f) Klachtenafhandeling, terugbetalingen en schadevergoeding wegens niet voldoen aan de dienstkwaliteitsnormen
- g) Bijstand aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit.

De bovenstaande punten worden in dit document verder toegelicht op basis van deze guidelines.

Informatie en vervoerbewijzen

Hieronder ziet u een verdeling naar de verschillende verkoopkanalen voor internationale reizen:

	2024
Balies op stations	6%
Telesales	2%
Agenten en/of touroperators	12%
Automaten op NL stations	3%
Internet	77%

Informatie over de dienstregeling, prijzen, voorwaarden en beschikbaarheid is verkrijgbaar via de verkooppunten (m.u.v. de kaartautomaat) en via de NS International Internet site.

Gedurende de reis verstrekken wij informatie over mogelijke vertragingen en/of aansluitingen via het treinpersoneel en de boordomroep.

Voorafgaand aan een reis kunnen reizigers zich laten informeren via internet (www.nsinternational.com, www.ns.nl, www.ov9292.nl, de NS International App en de NS App. Aanvragen voor informatie op de stations, met name informatie over de dienstregeling en actuele aanpassingen, wordt verstrekt via reisinformatieborden. Daarnaast zijn er servicemedewerkers op de stations aanwezig in het station en aan de balies.

Onze klanten kunnen tickets kopen via de balies op stations, call center, agenten en/of touroperators, automaten op NL stations en internet.

Informatie voor minder validen wordt gegeven via onze website, onze verkoopkanalen en via NS Reisassistentie, te bereiken via telefoonnummer 030-2357822

Punctualiteit en uitval van treinen

Vertraging

NS International rapporteert over de vertragingen en uitval voor zover die plaatsgevonden heeft in Nederland en met betrekking tot de volgende treinen: Eurostar Red, Eurostar Blue, ICE International, IC Brussel, IC Berlijn, Nightjet Wenen, Nightjet Zürich, EuroCity en EuroCity Direct. Voor de vertragingen en uitval in Duitsland (ICE International, NightJet en IC Berlijn), België (Eurostar Red, Eurostar Blue, IC Brussel, EuroCity en EuroCity Direct), Frankrijk (Eurostar Red) en VK (Eurostar Blue) wordt verwezen naar de jaarverslagen van de internationale partners. Bij de punctualiteitscijfers wordt vervolgens onderscheid gemaakt naar de Nederland binnenkomende en uitgaande treinen.

Met deze treinen worden geen aansluitingen in Nederland gegarandeerd. Er vindt derhalve ook geen registratie plaats van het aandeel gemiste aansluitingen.

Verstoringen

Conform EUR PRR heeft NS International, zowel op trein als op perron afspraken gemaakt met betrekking tot bijstand na 60 minuten en opvang in geval van stranding.

Punctualiteit*	2024
IC Brussel	69,5%
Eurostar Red	59,1%
ICE	62,5%
IC Berlijn	59,1%
Eurostar Blue	54,8%
Nightjet Wenen	45,3%
Nightjet Zürich	65,2%
Eurocity**	88,2%
Eurocity Direct**	88,1%

* Norm binnenlands 4.59 minuten, norm buitenlands 5.59 minuten.

** Bovenstaande cijfers zijn gemiddeld en cumulatief over heel 2024. Dit met uitzondering van EuroCity en EuroCity Direct; hier betreft het slechts de periode van 15 december t/m 31 december 2024.

Uitval	2023
IC Brussel	7,3%
Eurostar Red	2,6%
ICE	7,2%
IC Berlijn	15,2%
Eurostar Blue	1,8%
Nightjet Wenen	11,1%
Nightjet Zürich	7,4%
EuroCity**	16,7%
EuroCity Direct**	12,2%

** Bovenstaande cijfers zijn gemiddeld en cumulatief over heel 2024. Dit met uitzondering van EuroCity en EuroCity Direct; hier betreft het slechts de periode van 15 december t/m 31 december 2024.

Maatregelen

NS International heeft als doel de klanttevredenheid te verhogen. Het behalen van de punctualiteitsdoelstellingen en het reduceren van uitval zijn middelen om de KTO doelstellingen te realiseren.

Netheid materieel en luchtkwaliteit

- Intervallen van reiniging.
Wij kennen als intervallen de volgende beurten;
 - o Keerpuntreiniging, op ieder keerpunt van de trein wordt er een reiniging uit gevoerd waarbij het zwaartepunt ligt op de toiletten, grofvuil en afvalbakjes. Eurostar Red heeft tussen Brussel en Parijs "Care on Track".
 - o Nachtreiniging, deze reiniging wordt ieder nacht uitgevoerd en heeft als doel om op alle punten de minimale kwaliteitseis van 94% te behalen.
 - o Grote interieurreiniging, in deze beurt wordt de nachtreiniging uitgevoerd en een aantal specifieke werkzaamheden zoals bv. Lichtkappen, plafond, zijwanden en uitgebreide vloerbehandeling. Dit gebeurt eens in 6-13 weken.
 - o Exterieurreiniging, het wassen van de buitenzijde. Dit gebeurt eens in de 7-15 dagen.
- Technische metingen van de luchtkwaliteit (bijv. niveau van CO2 op ppm).
Wij voeren in ons materieel geen metingen uit op de luchtkwaliteit en de ontwikkeling hiervan.
- IC Brussel heeft in alle rijtuigen één toilet, bij 4 toiletten of meer defect wordt de trein niet meer in gezet voor de commerciële dienst.
- Door regelmatig te inspecteren blijven de internationale treinen op een goed niveau qua reinheid.

Klanttevredenheidsonderzoek

OV Klantenbarometer	Intercity Direct 2024	IC Brussel 2024
Klantoordeel op tijd rijden	7,3	7,4
Klantoordeel reisinformatie bij vertraging	6,2	6,3
Informatie bij de halte	7,9	7,8
Reisinformatie in de trein	6,7	6,1
Klantoordeel veiligheid stations	7,9	7,9
Klantoordeel veiligheid in de trein	8,3	8,2
Klantoordeel netheid treinen	7,0	6,9
Klantoordeel station	7,9	7,9
Gemak instappen	8,6	8,2
Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel	8,3	8,4

NS Internationaal maakt gebruik van de OVKB-metingen in rubriek 'IC Direct'. In 2021 t/m 2023 was dit een samenvoeging van de IC Direct en IC Brussel op het binnenlandse spoor. In 2024 is dit gesplitst in twee onderzoeksgebieden.

Klachtenafhandeling

In 2024 werden bij Klantenservice International 261.377 klantreacties geregistreerd, waarvan 76% telefonisch, 17% per e-mail, 5% via chat en 2% via Social media. Het merendeel van de klantreacties betreft vragen over een boeking/ticket, gevolgd door de wijzigings- en annuleringsverzoeken en de vragen over de dienstregeling.

Er werden in 2024 3.797 klachten ingediend, verdeeld over verschillende categorieën:

Categorie	Aantal klachten
NS Klantenservice	870
Faciliteiten en service in de trein	610
Boeking / ticket	486
Dienstregeling	441
Internationaal reizen overig	317
Claimvoorwaarden	192
Website nsinternational.nl	152
Houding & gedrag personeel	149
Opvang bij ontregeling	145
NSI app	145
Faciliteiten en service op station	118
Punctualiteit	83
Taakuitvoering personeel	61
Campagnes & Mailings	28
Totaal	3.797

Assistentie voor reizigers met een beperking

Conform de afspraken wordt aan reizigers in het internationale verkeer assistentie verleend bij in- en uitstappen. Dit op voorwaarde dat de reiziger dit uiterlijk 48 uur voor de reis heeft aangevraagd. De aanvragen lopen via Bureau Assistentieverlening Gehandicapten.

De meeste internationale treinen die vanuit en naar Nederland rijden, hebben goede voorzieningen voor rolstoelgebruikers.

Treinverbinding	Aantal assistenties
Van/naar Duitsland met ICE of IC Berlijn	719
Van/naar België met IC Brussel	458
Van/naar Frankrijk met Eurostar Continental	1625
Van/naar Engeland met Eurostar Cross-Channel	812
Van/naar Oostenrijk met NightJet	nb
Overige internationale treinverbindingen	2.367

Colofon

Auteur(s)	Policies & Procedures, NS Finance
Kenmerk	
Datum	07-08-2025
Versie	1,0
Status	Definitief

© NS, Utrecht. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, doorfotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.