

NS International

Europese verantwoording Reizigersrechten 2025



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 Cross Channel, Eurostar Continental 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:

	2025
Online	78%
Agenten en/of touroperators	14%
Balies op stations	5%
Automaten op NL stations	2%
Telesales	1%

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 de NS International App, 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 Continental, Eurostar Cross Channel, ICE, IC Berlijn, Nightjet Wenen, Nightjet Zürich, EuroCity en Eurocity Direct. Voor de vertragingen en uitval in Duitsland (ICE, NightJet en IC Berlijn), België (Eurostar Continental, Eurostar Cross Channel, EuroCity en EuroCity Direct), Frankrijk (Eurostar Continental) en VK (Eurostar Cross Channel) 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*	2025
KGOV Aken Maastricht Luik	93,4%
KGOV Roosendaal Antwerpen Puurs	90,5%
EuroCity	83,9%
Eurocity Direct	87,7%
Eurostar Cross Channel	68,1%
Eurostar Continental	68,9%
IC(E) Berlijn	57,7%
ICE Frankfurt/München	59,4%
NightJet Wenen	34,5%
NightJet Zürich	62,9%

* Norm binnenlands 4.59 minuten, norm buitenlands 5.59 minuten.

Uitval	2025
Eurocity*	13,3%
Eurocity Direct*	16,1%
KGOV Aken Maastricht Luik*	8,0%
KGOV Roosendaal Antwerpen Puurs*	5,0%
Eurostar Cross Channel	3,9%
Eurostar Continental	3,1%
IC Berlijn	6,5%
ICE	3,6%
NightJet Wenen	3,6%
NightJet Zürich	8,2%

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

- Wij kennen als intervallen van reiniging de volgende beurten:
 - o Op Eurostar heeft een deel van de treinen Care on Track medewerkers aan boord tussen Amsterdam en Brussel vice versa. Hierbij worden toiletten gereinigd tijdens de reis en wordt grofvuil opgehaald.
 - o Keerpuntreiniging, op bijna ieder keerpunt van een internationale trein wordt er een reiniging uitgevoerd waarbij het zwaartepunt ligt op reiniging van de toiletten, grofvuil verzamelen en afvalbakken legen.
 - o Nachtreiniging, deze reiniging wordt ieder nacht uitgevoerd en heeft als doel om treinen weer op een acceptabel niveau te krijgen voor de start in de reizigersdienst. Zwaartepunt ligt hierbij op reiniging van zitomgeving, vloeren en toiletten, naast verzamelen van grofvuil en legen van afvalbakken.
 - o Exterieurreiniging, het wassen van de buitenzijde van Eurocity Direct stellen. Dit gebeurt eens in de maximaal 21 dagen.
- Door regelmatig te inspecteren blijven de internationale treinen op een goed niveau qua reinheid. Ook klanttevredenheid wordt gemeten en levert waardevolle informatie om het reinigingsproces te verbeteren.
- 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

OV Klantenbarometer	Intercity Direct 2025	EuroCity Direct 2025
Klantoordeel op tijd rijden	7,3	7,7
Klantoordeel reisinformatie bij vertraging	6,2	6,3
Informatie bij de halte	7,9	7,8
Reisinformatie in de trein	7,6	7,1
Klantoordeel veiligheid stations	7,9	7,8
Klantoordeel veiligheid in de trein	8,3	8,4
Klantoordeel netheid treinen	7,3	7,5
Klantoordeel station	7,8	7,7
Gemak instappen	8,8	8,4
Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel	8,3	8,2

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. Sinds 2024 is dit gesplitst in twee onderzoeksgebieden.

Klachtenafhandeling

In 2025 werden bij Klantenservice International 3.644 klantreacties geregistreerd, waarvan 27% telefonisch, 63% per e-mail, 5% via chat en 3% via Social media. Het merendeel van de klantreacties betreft vragen over een boeking/ticket, gevolgd door vragen over de dienstregeling. Klachten m.b.t faciliteiten in de trein is t.o.v. 2024 met 45% gedaald, waarbij het aannemelijk is dat dit komt de introductie van nieuwe treinen op vrijwel alle bestemmingen.

Categorie	Aantal klachten
NS Klantenservice	906
Boeking / ticket	504
Dienstregeling	434
Faciliteiten en service in de trein	338
Internationaal reizen overig	256
Claimvoorwaarden	244
Website nsinternational.nl	233
NSI app	172
Opvang bij ontregeling	162
Houding & gedrag personeel	138
Faciliteiten en service op station	123
Taakuitvoering personeel	68
Punctualiteit	47
Campagnes & Mailings	19
Totaal	3.644

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 / Carrier	Aantal reisassistenties 2025
Van/naar Engeland - Eurostar Cross-Channel	2.236
Van/naar Frankrijk - Eurostar Continental	1.853
Van/naar Duitsland - ICE Frankfurt & Berlijn	1.232
Van/naar België – Eurocity & Eurocity Direct	752
Van/naar Oostenrijk/Zwitserland - NightJet	132
Overig Regionaal Grensoverschrijdend vervoer (RGOV)	178
Totaal	6.383

Colofon

Auteur(s)	Policies & Procedures, NS Finance
Datum	26-05-2026
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.