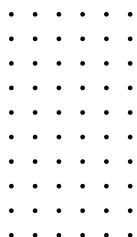
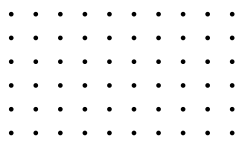


ROVER



# ONDERZOEK INTERNATIONAAL REIZEN



Reizigersvereniging Rover  
Verena van der Hoek



## Inleiding

In de zomer van 2022 ging er bij internationale treinreizen van en naar Nederland veel mis. Treinen zaten overvol en vielen regelmatig uit en de opvang van reizigers was niet zoals het hoort. Ook werd station Arnhem Centraal regelmatig overgeslagen door de ICE omdat de trein vol was. Mensen met een geldig ticket konden hierdoor niet mee en kregen vertraging.

Rover heeft alle problemen en oplossingen met NS en Eurostar besproken. NS en haar partners hebben daarop verschillende maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. Zo is er een reserveringsplicht gekomen voor de ICE naar Duitsland, heeft NS International protocollen voor de opvang van reizigers aangescherpt en Eurostar nieuwe instructies aan het personeel gegeven.

In het najaar van 2023 hebben we een enquête verstuurd aan alle deelnemers binnen ons reizigerspanel met de vraag hoe zij internationale treinreizen in 2023 hebben ervaren. Op deze manier wilde Rover weten of de situatie is verbeterd ten opzichte van 2022 en knelpunten en kansen in kaart brengen. Reizigers in het panel die geen internationale reis hebben gemaakt, hebben we gevraagd naar de redenen daarachter zodat we ook daar weer verbeterpunten uit kunnen halen.

Naast het onderzoek via het Reizigerspanel hebben we voor deze analyse ook een kwalitatief onderzoek gedaan naar binnengekomen klachten over internationale reizen. Het doel van dit rapport en onderzoek is niet uitputtend te zijn, maar helder aan te geven welke ervaringen reizigers in 2023 hadden bij internationale reizen om zo leerpunten voor 2024 op te leveren. Daarom presenteren we dit onderzoek ook kort voordat het zomerseizoen 2024 begint, het moment waarop veel treinen weer uitverkocht zijn.

## Bevindingen

### Bestemmingen

In totaal zijn er door de 346 deelnemers die een internationale treinreis hebben gemaakt 445 van deze reizen gemaakt.

De populairste bestemmingen waren:

1. Duitsland (146)
2. Frankrijk (54)
3. België (43)
4. Engeland (33)
5. Italië/Oostenrijk (24)

Andere bestemmingen waren Bosnië, Denemarken, Finland, Griekenland, Hongarije, Noorwegen, Polen, Schotland, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Zweden en Zwitserland

### Reizigers vooral tevreden over reizen zonder overstap

Reizigers waren vooral tevreden over reizen zonder overstap. Gemiddeld waardeerden reizigers de verbinding met een 6. Reizigers zonder overstap gaven vaker een hoger cijfer aan hun reis. Denk hierbij aan reizen naar Brussel, Keulen, Parijs en Londen. Dit zijn reizen die makkelijk te maken zijn omdat er weinig mis kan gaan omdat er geen overstappen in zitten, maar ook omdat deze reizen makkelijk te boeken zijn. De meeste mensen gaven hierbij aan de reis te hebben geboekt via NS International.

### Vertragingen en rituitval

Eén van de grootste uitdagingen die we tegenkomen bij internationaal reizen per trein is het oplopen van vertraging. Dit blijkt uit de waarderingscijfers van de reiziger. Vertraging hoeft bij een reis zonder overstappen niet voor problemen te zorgen. Wanneer het wél een reis met een overstap betreft is dit anders. Dit geldt des te meer voor rituitval van een trein.

Vertraging en rituitval is voornamelijk gemeld door deelnemers die via Duitsland hebben gereisd. Uit cijfers<sup>1</sup> van Deutsche Bahn blijkt dat in 2023 1 op de 3 langeafstandstreinen vertraging opliep. Dit komt voornamelijk door groot achterstallig onderhoud aan het spoor. Door de combinatie van de slechte staat van de spoorwegfaciliteiten, verschillende intensieve werkzaamheden en de beperkte uitwijkmogelijkheden zagen we veel problemen ontstaan. Uitwijkmogelijkheden zijn zeer beperkt wanneer stukken spoor voor onderhoud afgesloten moeten worden of tijdelijk zijn gestremd. De verwachting is dat de komende jaren de intensiteit van werkzaamheden op het spoor in Duitsland onverminderd hoog zal zijn. Helaas betekent dit dat de lage punctualiteit niet snel zal worden opgelost.

### Zitplaatsreserveringen

Reizigers geven aan dat bij het boeken van een reis de beschikbaarheid van zitplaatsen vaak te wensen overlaat. Specifiek komt dit probleem regelmatig naar voren bij mensen die reizen met een Interrail pas. Bijvoorbeeld Eurostar en de hogesnelheidstreinen van SNCF stellen maar een beperkt aantal plekken voor reizigers met een Interrail pas beschikbaar. Reizigers worden hierdoor geconfronteerd met een melding dat geen tickets meer beschikbaar zijn terwijl er nog wel zitplaatsen in de trein vrij zijn. Een ander probleem is dat het Interrail systeem regelmatig aangeeft

---

<sup>1</sup> <https://zbir.deutschebahn.com/2023/en/interim-group-management-report-unaudited/product-quality-and-digitalization/punctuality/>



dat er géén 2 tickets te boeken zijn. Als je deze tickets vervolgens los probeert te boeken dan blijkt het wel mogelijk. Het systeem geeft je namelijk niet de keuze om te kiezen voorzitplekken die niet naast of tegenover elkaar zijn,. In plaats daarvan stelt het systeem dat er geen tickets zijn als er alleen nog maar losse zitplekken zijn. Hierdoor kunnen reizigers denken dat er géén plek is, terwijl er nog wel plek beschikbaar is.

Ook wanneer een trein met zitplaatsreservering uitvalt ontstaan er problemen. De zitplaatsreservering is logischerwijs niet geldig voor een volgende trein en er is niet altijd een zitplaats beschikbaar in een volgende trein. Hierdoor ervaren reizigers vaak dat de eerstvolgende trein kampt met enorme druktes en mensen die moeten staan in het gangpad. Dit is zeker in de zomer met het warme weer niet wenselijk. In feite is de bezetting van treinen door reserveringssystemen zodanig geoptimaliseerd dat er geen restruimte is om verstoringen op te vangen. Extra capaciteit is nodig ook om verdere groei van het aantal reizigers te faciliteren.

### Slechte reisinformatie

Reizigers geven aan dat zij geen of onvoldoende reisinformatie ter beschikking hebben op het moment dat er iets misloopt. Dit werd vooral aangegeven door reizigers die via Duitsland hebben gereisd. Veel reizigers melden dat er zowel in de trein als op de stations geen informatie beschikbaar was. Zo leken treinen volgens de borden bijvoorbeeld te rijden, maar reden ze toch niet. De reisinformatie was vaak dan wel weer beschikbaar in de app van de vervoerder. Niet elke internationale reiziger heeft de app van elke vervoerders van de reis.

### Boeken van de reis

Reizigers hebben behoefte één aan website voor het boeken van alle internationale treinreizen. Zij vinden het op dit moment nog te lastig om een reis te boeken. Er is een enorme wirwar van verschillende sites. Het komt nog te vaak voor dat één onderdeel van een reis niet te boeken is bij een aanbieder en je verder moet zoeken bij de volgende. Risico is dat de reiziger een reis plant en boekt met een minder optimale overstap dan mogelijk is. Ook heeft de reiziger dan losse tickets waardoor de reizigersrechten bij een gemiste overstap niet geborgd zijn. Voor de reizigers is het fijn als reizen via meerdere websites kunnen worden geboekt, zolang elke site wel alle tickets aanbiedt en dus het boeken van de integrale reis bij één aanbieder mogelijk is.

Reizigers willen graag één of meer overzichtelijke sites waar alle reizen en prijzen te zien en te vergelijken zijn. Dergelijke sites als Skyscanner bestaan al wel voor vlieg reizen. Dit is dan ook een vaak gehoord argument om toch met het vliegtuig te gaan: het is allemaal een stuk simpeler. We zien dat mensen die vaker met de trein reizen hun weg door het doolhof van websites wel weten te vinden. Zij zijn vaak intrinsiek gemotiveerd om duurzamer te reizen en dus bereid om meer moeite te doen. Van de groep reizigers die de enquête heeft ingevuld, maar uiteindelijk geen reis maakte geeft 24% aan dat ze best bereid zijn om wel of vaker met de trein te reizen, maar alleen als het hen makkelijker gemaakt wordt.

*Vorig jaar drong Eurocommissaris Frans Timmermans aan op wetgeving rond het lanceren van een dergelijke site voor internationaal treinreizen. De Europese richtlijn moet ervoor zorgen dat Europese spoorwegbedrijven hun data openbaar maken en dat ticketinformatie beter op elkaar kan worden afgestemd. Het punt is echter tot na de Europese verkiezingen van de agenda gehaald. Tegenstanders pleiten voor uitstel of afzwakking van de verordening. Zo ligt er een voorstel om weliswaar reisinformatie op één platform samen te brengen, maar moeten consumenten vervolgens wel naar de website van iedere vervoerder afzonderlijk om een ticket te boeken, dit is volgens Rover uiteraard geen verbetering. <sup>2</sup>*

<sup>2</sup> <https://eenvandaag.avrotros.nl/item/eurocommissaris-frans-timmermans-komt-met-wetgeving-om-treinreizen-in-europa-makkelijker-te-maken/>

reisinformatie, verbinding en het treincomfort. Deelnemers konden hun reis per onderdeel met een cijfer beoordelen.

#### Gemiddeld cijfer per categorie

Plannen van de reis	7
Boeken van de reis	7
Ticketprijs	7
Reisduur	7
Reisinformatie	7
Verbinding	6
Treincomfort	7

Gemiddeld scoort het internationaal reizen met de trein volgens ons panel dus ruim voldoende. Belangrijk hierbij is dat het gaat om reizigers die daadwerkelijk een reis gemaakt hebben en dus weten hoe zij bijvoorbeeld bij buitenlandse partijen tickets moeten kopen. Uiteraard zijn er ook nog een aantal punten die benoemd werden waar de reizigers graag verbetering zouden willen zien.

#### Plannen van de reis

Als je een echte planner bent en je je vakantie of trip graag ver van tevoren vast wil hebben liggen dan is het reizen met de trein helaas nog géén ideale optie voor je. De boekingstermijn is vaak te kort en deze boekingstermijn wisselt bovendien per verbinding en per boekingsplatform.

Bij NS International kun je vanaf 4 tot 11 maanden van tevoren tot en met de dag van vertrek boeken. Ook bij NS International verschilt de boekingstermijn per verbinding.<sup>3</sup> Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om een reis van Amsterdam Centraal naar Venetië te boeken tot 5 maanden en 27 dagen vooruit. Een reis van Amsterdam Centraal naar Barcelona Centraal daarentegen kun je maar 3 maanden en 10 dagen vooruit boeken, blijkt uit een steekproef. Wel kun je in de app van NS International een notificatie aanzetten die je waarschuwt wanneer nieuwe tickets online beschikbaar komen.

#### Boeken van de reis

Boeken van een internationale treinreis is veelal nog onoverzichtelijk wanneer het langere reizen betreft. Reizigers weten de weg naar NS International en Interrail vaak nog wel te vinden. Maar NS biedt niet alle vervoerders en verbindingen aan. Wanneer het boeken van een reis bij NS internationaal niet mogelijk is, dan is het voor reizigers lastig te achterhalen waar dit wel kan.

#### Reisinformatie

Aan de reisinformatie schort het regelmatig. Internationale reizigers worden niet of nauwelijks geïnformeerd over verstoringen waardoor ze geen idee hebben wat hen te wachten staat. Met name door reizigers van en naar Duitsland wordt dit aangegeven. Met name reizigers met een overstap geven aan dat zij geen of onvoldoende informatie krijgen.

<sup>3</sup> <https://www.nsinternational.com/nl/tickets-kopen/wanneer-treintickets-boeken>

#### Verbinding

Korte overstappen worden als lastig ervaren, zeker wanneer er al enige vertraging is opgetreden. Een bijkomend obstakel is dan wanneer je reist met koffers of fietsen en er op meerdere buitenlandse stations waar vaak wordt overgestapt geen roltrappen aanwezig zijn.

## Vergelijking met 2022

Reizigers moeten er vanuit kunnen gaan dat zij kunnen vertrouwen op de vervoerder doordat deze realistische plannen maakt en de reiziger op zijn eindbestemming bezorgd. Ook in 2023 ging dat niet altijd vlekkeloos. Toch ging het veel beter dan in 2022. Grote incidenten die heel veel reizigers hebben getroffen zijn uitgebleven. De vervoerders hebben maatregelen genomen die de betrouwbaarheid van de trein hebben vergroot. Zo zijn er flyers beschikbaar voor reizigers om hotels te boeken als zij in Nederlands stranden doordat de laatste trein geannuleerd wordt. NS International lijkt daarmee een voorbeeld te zijn voor de andere vervoerders. Lang niet altijd is het voor reizigers eenvoudig te krijgen waar zij recht op hebben bij verstoringen. Richting Duitsland gold op de ICE een reserveringsplicht. Hoewel dat geen prettige maatregel is, heeft dat wel geholpen om nog erger te voorkomen.

## Redenen om niet met de trein te reizen

De resultaten uit dit onderzoek zijn voornamelijk gebaseerd op informatie die we van deelnemers hebben ontvangen die afgelopen jaar daadwerkelijk een internationale treinreis hebben gemaakt. De reizigers die géén internationale treinreis hebben gemaakt hebben ook aangegeven wat hier de redenen voor zijn geweest. Bij de groep deelnemers die wel een reis hadden gepland maar waarbij deze niet is doorgedaan werden de volgende redenen het vaakst genoemd:

- Reis duurde te lang
- Teveel overstappen
- Werkzaamheden
- Geen zitplaatsen meer beschikbaar
- Auto/vliegtuig was goedkoper
- Niet mogelijk in verband met gezondheid en/of toegankelijkheid

Bij de groep die géén reis had gepland kwamen de volgende redenen naar voren:

- Ticketprijs te hoog
- Boeken onoverzichtelijk
- Reis niet lang genoeg van te voren te boeken

## Advies

Met dit onderzoek is inzichtelijk gemaakt wat er goed gaat bij het internationaal reizen, maar ook waar er nog uitdagingen liggen. Op basis van de resultaten van dit onderzoek geeft Rover een aantal adviezen mee aan vervoerders en politiek:

### 1. Ga in gesprek over reisinformatie over de grens

Onderzoek als vervoerders gezamenlijk wat er nodig is om de reisinformatie over de grens betrouwbaar te maken en voor iedereen toegankelijk te houden. Reizigers zijn erbij gebaat om tijdig en volledig geïnformeerd te worden over veranderingen in hun reis. Kijk hierbij kritisch naar welke informatie vervoerders aanbieden, op welke manier dit gebeurt (per mail, app,..) en trek dit waar mogelijk gelijk. Het mag niet zo zijn dat de ene vervoerder wel informeert over een gewijzigde vertrektijd van een trein en de andere niet.

### 2. Afspraken over boekingstermijnen

Maak binnen Europa afspraken dat boeken van treinen tenminste vanaf 9 maanden van tevoren mogelijk moet zijn (uitgezonderd nieuwe treinen in de opstartfase). Zo kunnen reizigers in november hun zomervakantie boeken en wordt voorkomen dat reizigers stress hebben omdat ze wel hun vakantie hebben geboekt maar nog niet hun reis. Als vervoerders hier niet op korte termijn tot afspraken kunnen komen zou dit via Europese regelgeving afgedwongen moeten worden.

### 3. Pas Interrail reserveringssysteem aan

Maak Europees afspraken dat er geen limieten meer mogen zijn op het aantal Interrailtickets per trein. Alle stoelen moeten in principe met Interrail geboekt kunnen worden. Zorg ook dat bij groepsreizen het reserveren van stoelen die niet naast of tegenover elkaar liggen mogelijk wordt.

### 4. Internationaal boekingssysteem voor treinreizen snel invoeren

Reizigers hebben een grote behoefte aan overzicht en gemak. De invoer van een internationaal boekingssysteem dat tickets aanbiedt naar alle bestemmingen in Europa met het aanbod van alle vervoerders heeft hier veel invloed op. Zorg daarom dat alle vervoerders nog in 2024 via Europese regelgeving worden verplicht hieraan mee te werken en tickets voor al hun bestemmingen hiervoor beschikbaar stellen. Borg hierbij dat er een gelijk speelveld ontstaat zodat derden dergelijke boekingsystemen kunnen ontwikkelen en tickets kunnen verkopen tegen maximaal dezelfde prijzen als de vervoerders zelf aanbieden op hun eigen platforms. Wij roepen alle vervoerders op zolang deze wetgeving er nog niet is zelf proactief tickets aan te bieden via alle platforms. Met oog op de Europese Verkiezingen heeft Rover ook het manifest Meer treinen, minder vliegen gepresenteerd. Daarin staan nog meer aanbevelingen om het reizen met de internationale trein nog meer een boost te geven. De resultaten van dit onderzoek zijn daarin ook verwerkt. Het manifest is [hier](#) te vinden.