Memo CER Ticketing Roadmap

Aan : Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Van : NS
Onderwerp : Reactie NS op Motie van Ginneken t.a.v. CER Ticketing Roadmap, ter aanvulling informatie verstuurd op 22 september 2022

De CER (Community of European Railways and infrastructure managers), een Europese associatie die bijna 70 spoorvervoerders vertegenwoordigt, heeft in 2021 een visie voor 2030 neergezet voor het sterk verbeteren van internationaal passagiersvervoer per rail. Hierbij staat de klantreis centraal. Focus ligt op knelpunten voor de passagier sterk te verbeteren, zodat internationaal passagiersvervoer per spoor echt een aantrekkelijke manier voor reizen. In de roadmap is er eerst een focus op 2025, waarvan het doel is om internationaal vervoer per spoor eenvoudiger en toegankelijker te maken. Daarna, voor 2030, komt de focus op het toevoegen van deur-tot-deur reizen door Europa. Deze gedeelde visie heet de CER Ticketing Roadmap en alle leden van de CER hebben zich hieraan gecommitteerd. Dit betekent dat meer dan 90% van de spoorvervoerders in de EU hieraan werken. CER heeft een Implementation Consultant (Mr Rutger Fenkes) aangesteld per 15 september 2022. Hij ziet erop toe dat de in de roadmap benoemde 8 domeinen worden gerealiseerd door alle spoorwegondernemingen in de CER. Hiermee nemen deze vervoerders hun verantwoordelijkheid om bij te dragen aan de doelen van de European Green Deal, waarbij het spoor een essentiële rol te spelen heeft.

Speerpunten van de CER Ticketing Roadmap tot 2025 zijn:

Consumentenorganisaties
De rol van consumentenorganisaties bij de invoering van deze roadmap:

- Voor treinen gereden in een concessie – consumentenorganisaties zullen geadviseerd worden op de onderdelen waarover advies gevraagd moet worden, dit doen we via het Locov.
- Voor treinen gereden in Open Toegang – geen rol voor consumentenorganisaties.

De EPF, de European Passenger Federation, heeft aangegeven samen te werken met CER om de implementatie van de roadmap vanuit klantperspectief te monitoren.

Air Rail tickets
De CER Ticketing Roadmap ziet niet specifiek toe op air-rail tickets. De actie agenda Air Rail, waarin KLM, Schiphol, ProRail en NS, zich inzetten voor meer trein en minder vliegtuig is daartoe het platform.

Even vooraf
Overheden stellen eisen aan de spoorwegen. Om te voldoen aan de verwachtingen van een robuust internationaal ticketing systeem en goede reisbegeleiding onderweg, zoals ook al opgenomen in de CER Ticketing Roadmap, zijn grote investeringen van kennis, tijd en geld nodig. Daarnaast is het ontwikkelen van dergelijke systemen alleen mogelijk op basis van verregaande samenwerking tussen spoorbedrijven.
Tegelijkertijd wordt van spoorwegen juist verwacht dat ze steeds meer met elkaar gaan concurreren, en alles vanuit commercieel oogpunt bezien als gevolg van implementatie 4de spoorwegpakket.

Vanuit commercieel oogpunt is de internationale spoormarkt zeer beperkt interessant:

- het is technisch moeilijker om de grens over te gaan vanwege verschillende veiligheidssystemen per land; treinen die dat kunnen zijn zwaarder en bijvoorbeeld vaak in Nederland daarom niet toegelaten.
- het is moeilijker en duurder om personeel te vinden om de grens over te gaan, omdat er minimale taaleisen zijn per land voor machinisten en train managers
- het marktaandeel van mensen dat met de trein de grens over wil, is relatief klein ten opzichte van de binnenlandse markt.

Vanuit marktwerking bezien, is het te verwachten dat spoorwegen zich focussen op hun nationale markt, omdat daar de meeste klanten zijn en de risico's het kleinst zijn.

Gezien deze redenen, is het uitzonderlijk te noemen dat de CER-leden desondanks deze commitments zijn aangegaan. Vanwege de trend van liberalisering, zijn spoorbedrijven het afgelopen decennium juist steeds minder gaan focussen op dergelijke samenwerking. Om de roadmap te kunnen implementeren, zal er een internationaal domein voor samenwerking op het gebied van Digital Passenger Services ontwikkeld moeten worden.

De 8 domeinen van de CER Ticketing Roadmap

1. Actuele dienstregeling

Doel: actuele en accurate dienstregelingsinformatie beschikbaar voor reizigers via alle beschikbare kanalen.

- Wat heeft NS al gerealiseerd op dit domein?
  NS stelt al sinds 2015 de actuele reisinformatie beschikbaar via het Nationale Datacentrum Openbaar Vervoer (NDOV), waardoor dit ook voor alle derde partijen gratis te gebruiken is. Daarnaast stelt NS ook al vele jaren de actuele dienstregeling beschikbaar via internationale kanalen in een geïntegreerde internationale dienstregeling. Deze geïntegreerde dienstregeling heet MERITS. NS is actief betrokken bij de ontwikkeling van deze geïntegreerde internationale dienstregeling en is instrumenteel geweest in het gaan aanbieden van dit product aan derde partijen sinds 2019.

- Wat staat er op de planning bij NS om gerealiseerd te worden?
  NS is altijd bezig om de kwaliteit van zowel de nationale als internationale dienstregeling te verbeteren, o.a. om werkzaamheden aan het spoor eerder in de dienstregeling te krijgen, en om de dienstregeling vaker bij te werken.

- Wat is er nodig van anderen (CER, EU, andere deelnemers in CER Ticketing Roadmap) om dit domein in zijn geheel te realiseren?
  Het is belangrijk om alle dienstregelingen van Europa in een geïntegreerde internationale dienstregeling te krijgen. Dit kan op verschillende manieren: alle spoorwegbedrijven zijn verplicht om deze data te delen met de TAP TSI Services Governance Association (TSGA). Dit zou verder kunnen worden afgedwongen door ERA en/of de Europese Commissie. Een andere weg zou kunnen zijn om ervoor te zorgen dat alle dienstregelingen in de nationale datacentra voor openbaar vervoer komen. Dit wordt National Access Point/NAP genoemd, zoals verplicht onder de wetgeving MultiModal Travel Information Services (MMTIS). Als dit wordt gedaan, kan ook integratie in MERITS plaatsvinden. Het delen van de dienstregeling via het NAP doet NS al sinds 2015. Daarnaast moeten alle spoorbedrijven afspraken maken over de benodigde kwaliteit van de (internationale) dienstregeling, en hier naartoe werken.

2. Boeken van tickets minstens 6 maanden van tevoren en liefst tot 12 maanden van tevoren.

Doel: reizigers in staat stellen een ticket 6 tot 12 maanden vooruit te kunnen laten boeken.

- Wat heeft NS al gerealiseerd op dit domein?
  NS heeft voor Eurostar de boekingshorizon van een deel van de treinen een jaar van tevoren opengezet. Daarnaast heeft NS in 2021 een proef gedaan om de dienstregeling van 2022 reeds in april 2021 beschikbaar te maken in de boekingsmodules. Daarmee kon de verkoop 11 maanden vooruit open worden gezet, inclusief de IC Brussel. Dit bleek mogelijk, maar gaf uiteindelijk veel operationele problemen (zoals totaal onbruikbare reisadviezen). Onbruikbare reisadviezen ontstaan doordat bijvoorbeeld België en Duitsland hun planning niet één jaar vooruit open hadden staan. Hieruit concludeert NS dat de boekingshorizon verlengen voor individuele treinen het mogelijk maakt om die individuele trein ver vooruit te boeken. Maar dit wordt pas echt succesvol als alle treinondernemingen hun hele dienstregeling tegelijkertijd 6 tot 12 maanden vooruit openzet. Het is dus van groot belang dat alle Europese spoorvervoerders gezamenlijk optrekken om dit mogelijk te maken.

- Wat staat er op de planning bij NS om gerealiseerd te worden?
  Om de boekingshorizon daadwerkelijk te verlengen, moet dit op Europees niveau worden opgepakt. NS is betrokken in alle internationale werkgroepen die hiermee bezig zijn.

- Wat is er nodig van anderen (CER, EU, andere deelnemers in CER TR) om dit domein in zijn geheel te realiseren?
  Om de boekingshorizon te verlengen, is het belangrijk dat werkzaamheden aan het spoor door infrastructuurbeheerders in heel Europa zo vroeg mogelijk beschikbaar zijn, zodat spoorvervoerders deze kunnen verwerken in hun jaardienstregeling en passagiers dus zo vroeg mogelijk de juiste informatie hebben over de te boeken reis. Hiervoor kan het Europese project TimeTable Redesign (TTR) een belangrijke rol spelen. Om dit te realiseren moeten de infrastructuurbeheerders de capaciteitsverdeling eerder rond hebben, zodat de internationale dienstregeling ook eerder kan worden opengesteld. De grote verschillen tussen de mogelijkheden van infrastructuurbeheerders om werkzaamheden te plannen in verschillende landen zou zoveel mogelijk gelijk moeten worden getrokken. Daarbij moeten er robuuste systemen ontwikkeld worden om passagiers te kunnen informeren wanneer er desondanks wijzigingen zijn in de reis. Hierin is coördinatie nodig tussen alle betrokken partijen.

3. Een treinreis waar meerdere treinmaatschappijen deel van uit maken printen op één Through ticket

Doel: een through ticket koppelt alle delen van de reis aan elkaar tot één samenhangende reis. Dit zorgt voor gemak voor reizigers tijdens de reis en verbeterde informatie bij verstoringen

- Wat heeft NS al gerealiseerd op dit domein?
  NS heeft het systeem Open Sales Distribution System Offline (OSDM) dat dit mogelijk maakt, in 2021 geïmplementeerd. NS verkoopt through tickets (zo zijn alle tickets naar bijvoorbeeld Duitsland en België through tickets – behalve met de Thalys en Eurostar). Thalys en Eurostar kiezen ervoor niet samen in één zogenaamd *contract-of-carriage* te zitten maar losse reiscontracten te vormen. Voor ons geldt binnenkort een verplichting om dit te melden tijdens verkoop en te vermelden op het ticket.
  Tevens heeft NS zich gecommitteerd aan verschillende *journey continuation agreements*, waarbij passagiers ondanks dat ze niet een through-ticket hebben maar reizen via meerdere losse *contracts-of-carriages*, toch te vervoeren naar hun eindbestemming. NS heeft een leidende rol gespeeld in het besluit om de Agreement for Journey Continuation openbaar te maken.

- Wat staat er op de planning bij NS om gerealiseerd te worden?
  NS is actief betrokken bij het creëren van de Universal Rail Ticket (URT). URT is het ontwerp van hoe een through-ticket vormgegeven wordt. In een URT komen alle onderdelen van de reis op één ticket, waarop duidelijk aangegeven staat of een (onderdeel van) een reis een through-ticket is. Dit staat op de planning om te implementeren in 2023/2024.

- Wat is er nodig van anderen (CER, EU, andere deelnemers in CER TR) om dit domein in zijn geheel te realiseren?
  OSDM is een standaard die gezamenlijk door alle belangrijke betrokkenen in de rail sector ontwikkeld is, zowel spoorbedrijven als ticket distributeurs. Het is dé gedragen standaard van de spoorsector en maakt het ontwikkelen van internationale ticketing apps mogelijk én goedkoper. Daarom is het belangrijk dat OSDM door de Europese Commissie geaccepteerd wordt en in regelgeving wordt opgenomen. Het is essentieel dat OSDM gesteund wordt door de Europese Commissie als onderdeel van de aankomende wetgeving voor uitwisseling van treintarieven.

4. Een API interface, volgens een Europese standaard (OSDM), voor de verkoop van internationale treintickets

Doel: API (Application Programming Interface) is een koppeling die een partij als een standaard aanbiedt, waarmee meerdere andere partijen toegang kunnen krijgen tot zijn functionaliteit. Een API maakt het makkelijk voor partijen om internationale treintickets te kunnen verkopen, waardoor reizigers zowel binnenlandse als internationale reizen via een breed scala aan verkooppunten kunnen kopen.

- Wat heeft NS al gerealiseerd op dit domein?
  NS is actief betrokken bij het ontwikkelen van de OSDM standaard en heeft het offline deel hiervan al ingevoerd. NS voert actief gesprekken met partijen vlak over de grens om verkoop in de grensregio open te stellen en verkoop door NS internationaal mogelijk te maken.

- Wat staat er op de planning bij NS om gerealiseerd te worden?
  NS zal ook de nationale tarieven via OSDM offline beschikbaar maken, zodat alle NS tickets beschikbaar zijn. Daarnaast zal NS ook op alle APIs van andere partijen aansluiten, zodat hun tickets door NS verkocht kunnen worden. Als we allemaal op dezelfde manier de API's inrichten zoals we met OSDM af hebben gesproken, wordt het makkelijk om met meerdere partijen aan te sluiten, omdat je niet iedere keer helemaal opnieuw een nieuwe interface moet bouwen, maar dat je alleen de systeem pijplijn naar die partij open hoeft te zetten, zodat je dan via de standaard communicatie manier met elkaar data kunt uitwisselen

- Wat is er nodig van anderen (CER, EU, andere deelnemers in CER TR) om dit domein in zijn geheel te realiseren
  Wat belangrijk is om je te realiseren is dat we pas kunnen aansluiten zodra een API wordt aangeboden. Dus dat hangt af van wat wanneer gebouwd gaat worden door andere partijen. En dat loopt weer vertraging op doordat de Europese Commissie steeds maar geen duidelijkheid geeft over of ze OSDM gaan accepteren als een standaard gebruikt door de industrie.
  Zoals eerder gesteld is het essentieel dat het systeem OSDM gesteund wordt door de Europese Commissie als onderdeel van de aankomende wetgeving voor uitwisseling van tarieven voor treinen, gezien veel vervoerders dit systeem momenteel implementeren.

5. Harmonisatie van ticketvoorwaarden

Doel: Eenduidiger ticketvoorwaarden voor reizigers (zowel in termen ‘tot welke leeftijd een kind’ alsook in termen van annulerings- en wijzigingscondities)

- Wat heeft NS al gerealiseerd op dit domein?
  Door mededingingswetgeving, nationale wet- en regelgeving is minder mogelijk dan oorspronkelijk gedacht. Zo is in verband met de mededingingswetgeving, het niet toegestaan om afspraken te maken tussen bedrijven over ticketvoorwaarden en tarieven. NS heeft bijgedragen aan een technische oplossing (en deze reeds geïmplementeerd), waardoor een passagier in ieder geval geen last ervaart bij verschillende ticketvoorwaarden.

- Wat staat er op de planning bij NS om gerealiseerd te worden?
  NS neemt deel aan de groep die onderzoekt wat er verder mogelijk is.

- Wat is er nodig van anderen (CER, EU, andere deelnemers in CER TR) om dit domein in zijn geheel te realiseren?
  Nationale wetgeving zou kunnen worden gelijkgetrokken, waardoor bijvoorbeeld leeftijdscategorieën in verschillende landen (of zelfs in heel Europa) gelijk kunnen worden getrokken.

6. Volledige digitalisering van tickets
Doel: Voor tickets zonder verplichte reservering waarborgen dat alle partijen over de benodigde ticket informatie kunnen beschikken.

- Wat heeft NS al gerealiseerd op dit domein?
  NS is actief voortrekker in de ontwikkeling en implementatie van het digitale ticket (het systeem heet de Electronic Ticket Control Database).

- Wat staat er op de planning bij NS om gerealiseerd te worden?
  NS is bezig om de mogelijkheden rondom digitale tickets uit te breiden, zodat reizigers die onderweg problemen ondervinden door vertraging of verstoring, de juiste reisinformatie kunnen ontvangen. Wat is er nodig van anderen (CER, EU, andere deelnemers in CER TR) om dit domein in zijn geheel te realiseren?
  ETCD wordt onderdeel van de aanstaande wetgeving, de TAP TSI. Het zal door alle partijen geïmplementeerd moeten worden.

7. Realtime reisinformatie tijdens de treinreis
Doel: reiziger tijdig en correct informeren over eventuele vertragingen en/of andere verstoringen gedurende de reis. Borgen dat de reiziger inzicht krijgt op wijzigingen in de treinenloop die lastminute tijdens de reis plaats vinden. Idealiter wordt dit ook meegenomen in het hernieuwd bepalen van de beste route om de reis te vervolgen, als je bijvoorbeeld een aansluiting gemist hebt.

- Wat heeft NS al gerealiseerd op dit domein?
  NS deelt al sinds 2015 real time reisinformatie met het Nationale Datacentrum Openbaar Vervoer (NDOV). Dit is dus ook gratis beschikbaar voor alle derde partijen. Daarnaast deelt NS ook real time informatie met verschillende internationale treinmaatschappijen.

- Wat staat er op de planning bij NS om gerealiseerd te worden?
  NS is actief betrokken bij het nieuw te ontwikkelen geïntegreerde Europese real time informatiesysteem. Hierbij is NS afhankelijk van de andere partijen die hun real time reisinformatie moet delen.

- Wat is er nodig van anderen (CER, EU, andere deelnemers in CER TR) om dit domein in zijn geheel te realiseren?
  Alle treinmaatschappijen moeten samen een internationaal geïntegreerd reisinformatiesysteem ontwikkelen. De groep die de randvoorwaarden hiervoor opstelt is reeds opgezet.

  Belangrijk om te vermelden is dat niet in alle landen de real time reisinformatie zomaar beschikbaar is. In sommige gevallen delen infrastructuurbeheerders deze informatie niet of beperkt met spoorvervoerders. Verder zijn er spoorvervoerders die real time informatie niet delen met derden. Vervolgens iser maar beperkt een standaard beschikbaar en voorziet de huidige wetgeving niet in een standaard. De wettelijke eisen gaan veel minder ver gaan dan wat CER aanbiedt. Wettelijk gezien is de eis om deze informatie via de NAP of bilateraal aan te bieden. Dit maakt het complex om samen te voegen en één geheel van te maken.

8. Verbeterde ondersteuning aan reizigers bij verstoringen en vertragingen tijdens de treinreis

Doel: reizigers faciliteren op hun eindbestemming te komen, indien zich verstoringen voordoen.

- Wat heeft NS al gerealiseerd op dit domein?
  NS is lid van verschillende *journey continuation agreements* en heeft gerealiseerd dat deze openbaar is gemaakt.

- Wat staat er op de planning bij NS om gerealiseerd te worden?
  Door het digitale ticket te combineren met geïntegreerde real time reisinformatie, met een gedeelde Europese dienstregeling, wordt het mogelijk om een anoniem reisbegeleidingssysteem voor passagiers te ontwikkelen. Zodra er vertraging is, kan worden gecontroleerd of hierdoor een reis van een passagier geraakt wordt, waarna de passagier geïnformeerd kan worden over de alternatieve mogelijkheden om de reis voort te zetten. De gedachte is dat berichten aan ETCD worden toegevoegd die het mogelijk maken om een vertraging van de ene trein inzichtelijk te maken voor het personeel in de volgende trein. Vroeger schreef de conducteur iets op het ticket, maar bij een digitaal ticket moeten we dat via systemen doen. ETCD is daar voor gemaakt NS neemt dit mee in de ontwikkeling van de overige systemen. Daarnaast voorziet NS dat de j*ourney continuation agreements* (JCA) uitgebreid kunnen worden om de passagiers nog beter te ondersteunen. NS heeft de visie dat JCA verbeterd kan worden, zodat de klanten hier in meer situaties voordeel bij hebben. Deze afspraken moeten nog gemaakt worden.

- Wat is er nodig van anderen (CER, EU, andere deelnemers in CER TR) om dit domein in zijn geheel te realiseren?
  Om dit digitaal aan te kunnen bieden, moeten bijna alle andere internationale systemen die bij de andere punten worden genoemd, ontwikkeld zijn: digitale tickets, real time reisinformatie en de verbeterde geïntegreerde Europese dienstregeling. De verwachting is dat dit dus als laatste ontwikkeld kan worden. Daarvóór focussen we ons dus op het verbeteren van de operationele dienstverlening om passagiers te begeleiden naar hun bestemming.