

Treinreiziger.nl heeft sinds 2008 in totaal negenhonderd e-mails gekregen van NS-klienten die in het buitenland wonen of verbleven. In dit document een aantal voorbeelden waarover klienten mailen. Om privacy redenen zijn namen weggelaten.

Treinkaartje kopen

“Mijn dochter krijgt binnenkort een vriendin uit het buitenland op bezoek. Ik vraag me af wat je moet doen als buitenlander zijnde (toerist) om de trein te nemen als je op vakantie bent in Nederland en je stapt op de trein vanaf station Geldermalsen. Je moet er munten instoppen (met z'n 2en bent moet je voor een retourtje 45 euro aan munten op zak hebben of een ov- chipkaart die we niet hebben). Je kunt niet betalen met een visa-kaart. Wat is de oplossing ? Kan ik een treinkaartje in de trein kopen?”

Ook een andere klient mailt een soortgelijk probleem. Ook deze klient beschikt niet over een pinpas, maar over een creditcard en contant geld. “ De trein zou om 23:40 uur vertrekken. Na ruim een kwartier in de rij gestaan te hebben, vroeg ik mij af of ik een treinticket in de trein kon kopen. Bij het perron werd mij de toegang geweigerd. Ik kon proberen geld te wisselen”. Maar de winkels op het station – ook onderdeel van NS – wilden of konden niet wisselen. “Toen ik bij de perroncontrole als laatste reddingsmiddel wilde vragen of er geen uitzondering gemaakt kon worden, werd ik uitermate onbeschofte wijze te woord gestaan. Toen ik nogmaals probeerde dit op een beter manier op te lossen, werd ik richting ticket balie geduwd. Toen ik mij daartegen verzette kreeg ik een kennisgeving van een bekeuring, maar zonder omschrijving van de overtreiding. Ik ben nu op zoek hoe ik vanuit het buitenland in contact kan komen met NS.”

Klient worden bij NS

“Ik heb een relatie met een Nederlander. Eerder heb ik bij NS een voordeelurenkaart gehad van 2009 tot september 2010. Ik wil graag weer opnieuw een abonnement. Is dat mogelijk gezien ik een jaar niet geabonneerd ben geweest?” Het antwoord op deze e-mail van deze Belgische mevrouw was helaas negatief. De voordeelurenkaart bestaat niet meer. Een Dal Voordeel abonnement kan niet bij het loket gekocht worden en kan alleen nog maar aangeschaft worden met een Nederlandse bankrekening.

Vergeten uit te checken

“Graag wil ik contact op nemen met de NS klantenservice aangezien ik gisteravond vergeten ben uit te checken op schiphol. Heeft u voor mij een telefoonnummer dat ik kan bellen vanuit Frankrijk?”

E-ticket

Problemen met een e-ticket? Dan is het lastig om contact op te nemen met de NS-Klantenservice als je niet in Nederland bent. Dat blijkt ook uit deze reactie. “Op 5 januari 2012 heb ik een eersteklas e-ticket Groningen-Middelburg besteld en betaald via de NS website. Het bedrag is afgeschreven (zie details in bijlage), maar ik heb geen ticket ontvangen - ook niet per email, zoals aangekondigd op de website. Het 0900 nummer is vanuit België niet bereikbaar en het e-formulier is ook nutteloos als je een Belgisch adres hebt, omdat noch buitenlandse telefoonnummers, noch buitenlandse postcodes geaccepteerd (want niet herkend) worden. Hoe kan ik contact opnemen met NS?”

Een andere klient: ““Ik heb zojuist een e-ticket besteld van Schiphol naar Nijmegen Dukenburg. Tijdens de betaling kreeg ik een foutmelding en het verzoek contact op te nemen met de NS Klantenservice. Ik ben momenteel in het buitenland en kan dus geen 0900 nummers bellen. Kunt u mij verder helpen?”

Dringend contact

“Momenteel zoek ik dringend contact met de NS klantenservice. Echter is het telefoonnummer alleen vanuit Nederland te bereiken. Ik woon in het buitenland, dus zou u mij daarom een internationaal telefoonnummer van de NS kunnen sturen?”

Uitstel van betaling

“Ik heb vandaag een brief binnengekregen over mijn uitstel van betaling van 30 maart. Er staat in dat ik binnen 14 dagen moet betalen van de datum die op de brief staat, 3 april. Helaas zat er geen luchtpost sticker op de brief en heb ik de brief vandaag (18 april) pas binnengekregen. Ik heb het bedrag net gelijk overgemaakt dus ik ga er vanuit dat het nu goed is.”

Een andere klant: “Ik heb een boete en wil deze betalen vanaf een buitenlandse rekening. Op het betreffende papier staat geen IBAN of BIC nummer en als ik het banknr (603290671) invul op de betreffende site vind ik ze ook niet.”

Gevonden voorwerpen

“I lost my bagback in the InterCity IC 148 from Berlin (depature at 8:37) to Schipol. I sat on waggon 8 on the seat 91. My backpack is from McKinley and has the colours black and brown. It is aircomfort and has a size about 35l. Inside my bag is a 0,5l bonaqua bottle, 1l thermobottle (by alfi, colour: silver), 0,5l thermobottle (silver), a brown breadbox with a yellow top, a Berliner Zeitung from the 23.12.2011, in brown plastic bag is a book "Triffst du Budda, töte ihn" and 2 glasses in a blue box, in a grey bag are my driverlicense, my housekey and a red bag with my handy loading station. Please contact me wether you found my bag or not.”

Een andere klant: “I was travelling today from Eindhoven to AMS Schipool by train leaving EHV at 15.17. I was sitting in the first wagon (direction to AMS) on the first floor 2 seats on the right side (Direction of travel). I have forgot my overcoat (jacket). It was black one, inside the pocket was my documents - driving license, etc.Please could you let me know, if somebody did not find it and gave it to found & lost items office at Schipol?”
