

European Sleeper: Europese verantwoording reizigersrechten 2025

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, verplicht European Sleeper om de 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 bijlage III van de Verordening staan de minimumkwaliteitsnormen voor dienstverlening omschreven. De volgende informatie moet opgeleverd worden:

1. Informatie en vervoerbewijzen
2. Vertragingen
 - a. Stiptheid van diensten en algemene beginselen om te reageren op dienstverstoringen
 - b. Uitvallen van diensten
3. Netheid van rollend materieel en netheid van stations faciliteiten
4. Klanttevredenheidsonderzoek
5. Klachtenafhandeling, terugbetalingen en schadevergoeding wegens niet voldoen aan de dienstkwaliteitsnormen
6. Bijstand aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit.

In deze rapportage zijn de kwaliteitsprestaties voor het jaar 2025 opgenomen. European Sleeper is in 2023 gestart met het aanbieden van treindiensten. Vanwege de ontwikkeling van het IT-systeem is European Sleeper in het laatste kwartaal van 2024 begonnen met het verwerken van data, waarmee het uitgeven van deze rapportage mogelijk werd.

Achtergrond onderneming European Sleeper

European Sleeper is een private Nederlandse nachttreinmaatschappij, opgericht in 2021 door twee Nederlandse medeoprichters met de ambitie om internationaal nachttreinverkeer nieuw leven in te blazen en verder uit te bouwen. Als enige private speler die vanaf nul een grensoverschrijdende spoorwegmaatschappij voor reizigersvervoer heeft opgezet, beschikt European Sleeper over een team met unieke expertise in het organiseren van internationale nachttreinverbindingen. Vanuit het kantoor in Utrecht lanceerde het bedrijf in 2023 zijn eerste verbinding tussen Brussel en Berlijn, die in 2024 werd verlengd tot Praag. De huidige vaste route in 2025 verbindt Brussel, Amsterdam, Berlijn en Praag. European Sleeper is een private onderneming, georganiseerd als Coöperatie, die de dienstverlening organiseert in samenwerking met een netwerk van betrouwbare publieke en private partners in de spoorsector. Daarbij worden rijtuigen, treinexploitatie en treinpersoneel ingehuurd. Daarnaast heeft het bedrijf eigen klant- en treinmanagementsoftware ontwikkeld, waarmee de complexe coördinatie van internationale nachttreinverbindingen efficiënt wordt ondersteund.

Aangeboden diensten European Sleeper

In 2025 biedt European Sleeper een vaste nachttreindienst aan tussen Brussel, Berlijn en Praag, met drie heen- en drie terugritten per week. De trein doorkruist vier landen en bedient onderweg diverse stations, waaronder Antwerpen, Roosendaal, Rotterdam Centraal, Den Haag Centraal, Amsterdam Centraal, Amersfoort Centraal, Deventer, Berlin Hauptbahnhof, Berlin Ostbahnhof, Dresden, Bad Schandau, Děčín en Ústí nad Labem.

Naast deze reguliere verbinding exploiteert European Sleeper in het winterseizoen een speciale wintertrein naar de Alpen en Noord-Italië. In 2025 worden vier retourritten aangeboden tussen Brussel, Eindhoven, Innsbruck en Venetië, aangevuld met twee extra retourritten tussen Brussel, Eindhoven en Innsbruck.

Met deze diensten biedt European Sleeper reizigers een duurzaam en comfortabel alternatief voor zowel stedentrips als wintersport- en vakantiebestemmingen.

1. Informatie en Vervoerbewijzen

In 2025 heeft European Sleeper in totaal 324 treinen gereden en ongeveer 110.500 reizigers vervoerd.

Reisinformatie

Oriëntatie en aankoop tickets

- European Sleeper verkoopt in 2025 tickets of reserveringen via de volgende distributiekanaalen:
 - Eigen website www.europeansleeper.eu
 - Omio
 - Trainline
 - NMBS
 - České Dráhy (tot eind 2025)
 - Green City Trip
 - Interrail / Eurail
- Daarnaast is de actuele vertrek-informatie te raadplegen via alle op EFZ aangesloten (internationale) reisplanners, zoals de website en apps van Deutsche Bahn en NS International, echter verkopen deze niet rechtstreeks European Sleeper tickets (maar verwijzen naar de website van European Sleeper).
- De meeste informatie over onze treinen is vindbaar via onze website. Er is een uitgebreide FAQ waar antwoorden op allerlei vragen vindbaar zijn. De begrijpelijkheid en toegankelijkheid van onze website wordt regelmatig getest met testpanels. Daarna worden verbeteringen doorgevoerd. Reizigers zijn over het algemeen zeer tevreden over de website.

Voor vertrek

- European Sleeper rijdt dagelijks 1500 kilometer. In de nacht vinden vaak spoorwerkzaamheden plaats waardoor regelmatig afgeweken wordt van de jaardienstregeling. European Sleeper stuurt vooraf 'travel updates' om reizigers te informeren over deze wijzigingen en hun passagiersrechten.
-

- Reizigers worden voor vertrek geïnformeerd in het uitzonderlijke geval dat hun geboekte rijtuig / comfortklasse niet beschikbaar is en ontvangen een aanbod voor een alternatieve comfortklasse en/of een passende vergoeding.
- Op de website van European Sleeper is verder de actuele geplande dienstregeling [Timetable | European Sleeper](#) en de actuele verstoringen [Disruptions | European Sleeper](#) te vinden, alsmede actuele trein samenstelling [Trein samenstelling | European Sleeper](#), zodat reizigers makkelijker hun rijtuig kunnen vinden op het perron.

Op reis

- De actuele vertrek- en aankomsttijd van European Sleeper is zichtbaar in de apps en websites van NS, Deutsche Bahn, NMBS/SNCB en České Dráhy, net als perronwijzigingen en vertragingen.
- De schermen in de stations en boven de vertrekperrons op alle stations die European Sleeper aandoet tonen de eindbestemming, via-stations en actuele vertrektijd en eventuele vertragingen, die ook meertalig worden omgeroepen op de stations.
- Op de informatieschermen boven de perrons van de Nederlandse stations is via een QR-code de treinsamenstelling te zien, zodat reizigers eenvoudiger hun rijtuig kunnen vinden.
- Bij calamiteiten en verstoringen verstuurt European Sleeper e-mail of sms-berichten en zorgt voor omroepberichten op de stations of in de trein.
- European Sleeper heeft een nooddienst die elke avond van eind van de middag tot het laatste opstapstation in Nederland (ES 453 Praag) of Duitsland (ES 452 Brussel) via telefoon, chat of whatsapp bereikbaar is voor vragen of ondersteuning van reizigers.

Klantenservice

- European Sleeper beschikt over een klantenservice, die 6 dagen in de week geopend is. Maandag-vrijdag van 9.00-01.00u, Zondag 17.00-01.00u
- De klantenservice is bereikbaar via e-mail, chat of whatsapp.
- Hier kunnen reizigers terecht voor vragen, het indienen van klachten of het wijzigen van boekingen.
- Tijdens openingstijden ontvangt een reiziger gemiddeld binnen 3 à 4 uur een e-mail antwoord. Bij chat en whatsapp is de reactietijd binnen 30 minuten.
- Reizigers zijn over het algemeen zeer tevreden over de afhandeling.

2. Vertragingen

Stiptheid van diensten en algemene beginselen om te reageren op dienstverstoringen

- Vanwege de drukte op het spoor en het feit dat sporen 's nachts dicht kunnen zijn voor beheer en onderhoud worden onze reizigers regelmatig geconfronteerd met vertragingen en omleidingen, waardoor stations worden overgeslagen.
 - European Sleeper houdt alleen de statistieken bij van treinen die meer dan 60 minuten vertraagd zijn bij aankomst.
 - In 2025 was:
 - 85% minder dan 59 minuten vertraagd.
 - 8% tussen 60-119 minuten vertraagd
 - 6% meer dan 120 minuten vertraagd
-

Uitvallen van diensten

In 2025 werden 2 ritten volledig geannuleerd (defecte locomotief) en 2 ritten werden gedeeltelijk geannuleerd.

Daarnaast werd 0,7% van de passagiers geconfronteerd met individuele annuleringen omdat wagons door defecten niet konden worden ingezet. Voorbeelden van defecten zijn: geen elektriciteit, defecte verwarming, storing in het alarmsysteem of vlakke plekken op de wielen.

Bij 11% van de ritten werd een deel van de route vervangen door een bus vanwege geplande werkzaamheden aan het spoor. Passagiers werden hierover vooraf geïnformeerd.

3. Netheid van rollend materieel en netheid van stations faciliteiten

European Sleeper huurt rytuigen uit de jaren 1960, 1970, 1980. De rytuigen doorlopen vaste onderhoudsschema's. Als er interieuronderdelen kapotgaan wordt dit 1 op 1 vervangen. Dagelijks worden de rytuigen gereinigd. Bedlinnen worden vervangen en gewassen, prullenbakken geleegd, in de coupés vindt stofzuigen plaats. Eens per 6 weken vindt een deep cleaning plaats, een grondige reiniging.

European Sleeper heeft geen invloed op de netheid van de stationsfaciliteiten en kan hierover niet rapporteren.

4. Klanttevredenheidsonderzoek

European Sleeper heeft in 2025 meerdere reizigersonderzoeken gehouden. Deze variëren van het vragen van een testpanel om feedback over een nieuw geïntroduceerd onderdeel op de boekingswebsite tot het meedenken via (online) interviews over nieuw te ontwikkelen concepten.

European Sleeper vraagt reizigers die via de website van European Sleeper geboekt hebben na afloop van hun reis om feedback over hun reis, naast het verzoek een review te geven via Trustpilot of Google Reviews. Bijna 1,5% van deze reizigers geeft ons feedback via een uitgebreide vragenlijst over onze dienstverlening op alle fronten. Van het boeken van een kaartje, tot de waardering van het reiscomfort, de crew aan boord, catering en de klantenservice. Deze feedback gebruikt European Sleeper voor het continu optimaliseren van de dienstverlening.

Eind 2025 was de waardering (1-5 sterren) voor de onderdelen in de vragenlijst als volgt:

- **Totale waardering van de hele ervaring:** **3,3**
 - Ticket boeken op de European Sleeper website: **4,2**
 - Stewards op de trein: **4,1**
 - Het comfort van het compartiment: **3,0**
 - De sanitaire voorzieningen: **2,8**
 - Snacks en drankjes aan boord: **2,9**
 - Klantenservice: **3,5**
-

Op Trustpilot heeft 5% van de reizigers die we om een review gevraagd hebben een review geschreven, naast organisch binnekomende reviews, met als resultaat een gemiddelde score van 3,4 sterren (uit 5), wat ruim 1,3 ster hoger is dan het gemiddelde van 2,1 ster voor andere spoorwegen.

Op Google Reviews is het aantal sterren (uit 5) gestegen van 3,6 in begin 2025 naar 3,8 eind 2025.

5. Klachtenafhandeling, terugbetalingen en schadevergoeding wegens niet voldoen aan de dienstkwaliteitsnormen

- De klantenservice van European Sleeper heeft in 2025 244 klachten ontvangen. Alle klachten zijn opgelost en de overeengekomen vergoedingen zijn uitbetaald. De klachten gingen veelal over kapotte stopcontacten, niet werkende airconditioning, slechte reinheid van de coupé en het linnengoed, afgesloten wc's en het ontbreken van water in de fonteintjes.
- Als de geboekte comfort klasse niet beschikbaar is ontvangen reizigers een downgradevergoeding voor een lagere comfort klasse. In 2025 werd 3% van de passagiers gedowngraded.
- Als er geen lagere comfortklasse beschikbaar is, krijgen reizigers hun ticketkosten terug (ongeacht de tariefvoorwaarden), of mogen ze omboeken naar een andere datum of op eigen gelegenheid alternatief vervoer zoeken, waarvoor de kosten bij European Sleeper gedeclareerd kunnen worden.
- Reizigers ontvangen automatisch hun vergoeding, mits de betaalgegevens bij ons bekend zijn. Als de betaalgegevens niet bekend zijn, nemen we contact op met de reiziger voor een uitbetaling.

6. Bijstand aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit.

European Sleeper is beperkt toegankelijk voor gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit.

European Sleeper huurt rytuigen uit de jaren 1960, 1970, 1980. In die jaren werden er niet of nauwelijks eisen gesteld aan de toegankelijkheid voor mensen met een verminderde mobiliteit.

Informatie over de beperkte toegankelijkheid is te vinden op de website van European Sleeper [Accessibility and assistance | European Sleeper](#). In 2025 is op minder dan 1% van de ritten bijstand door ons treinpersoneel verleend. Zover ons bekend is er geen gebruik gemaakt van de assistentie op de stations. In de meeste gevallen reist een reiziger met een eigen hulpverlener en is daarmee zelfredzaam.
