

Postbus 767, 1000 AT Amsterdam

Aan de vertegenwoordigers van de Consumentenorganisaties
in het Locov

NS International
Postbus 767
1000 AT Amsterdam
Nederland
www.ns.nl

Datum 15 januari 2018
Ons kenmerk CC/PA/TD-814
Onderwerp Adviesaanvraag tarieven en assortiment Intercity
Brussel

Telefoon 06 - 23 06 89 43
E-mail thijs.douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Middels deze brief wil NS u advies vragen over een voorstel voor het tarief en assortiment van de Intercity Brussel.

Aanleiding

Er is een aantal aanleidingen om te onderzoeken of het huidige Tarief en Assortiment (T&A) voldoet aan de wensen van huidige of potentiële reizigers tussen Nederland en België. Een belangrijke aanleiding is het verbeteren van de concurrentiepositie van de trein ten opzichte van andere vervoersmodaliteiten. Ook nemen NS en NMBS waar dat op maandag tot en met donderdag regelmatig voldoende capaciteit beschikbaar is in de Intercity Brussel om groei van reizigers op te vangen. Op vrijdag is het juist erg druk in de Intercity Brussel. Een van de onderzoeksvragen is daarom om te bezien hoe bestaande maar vooral nieuwe reizigers verleid kunnen worden om op maandag tot en met donderdag met de Intercity Brussel te rijden. Ook is het huidige Tarief en Assortiment al enkele jaren niet aangepast. Daarom wilde NS onderzoeken of dit aansluit bij de wensen van de huidige tijd en gereed is voor toekomstige ontwikkelingen. Daarnaast zijn vanuit consumentenorganisaties en reizigers in de afgelopen jaren diverse tips voor verbeteringen gekomen. Ten slotte is de omklap van de Intercity Brussel naar Breda en de HSL een logisch moment om mogelijke veranderingen door te voeren.

Doorlopen proces met klantonderzoek

In het onderzoek zijn reizigers nauwlettend betrokken geweest. Aan hen is gevraagd wat hun behoeftes en wensen zijn voor de verschillende soorten kaarten, producten en prijzen.

Op 11 december 2015 hebben NS en NMBS een themasessie georganiseerd om bij de consumentenorganisaties in het Locov en bij TreinTramBus te inventariseren wat de wensen waren en uw input op te halen voor onze overwegingen en onderzoeken. Destijds gaf u aan dat we met een aantal punten rekening moesten houden, zoals: houd het simpel en overzichtelijk, zorg voor voldoende flexibiliteit voor de klant, creëer een goede spreiding over de dal- en piekmomenten, zorg ervoor dat een combinatie met diverse abonnementsvormen mogelijk blijft en zorg voor een tarief dat kan concurreren met de auto.

Vervolgens hebben NS en NMBS gezamenlijk een aantal stappen doorlopen, waaronder:

- Een uitgebreide research op basis van reeds bestaande klantonderzoeken;
- Het analyseren van verkoopgegevens
- Nieuwe input vragen van zowel externe als interne klantgroepen.

Belangrijkste klantwensen

Om de input van onze klanten te verkrijgen zijn we op verschillende momenten middels een klantpanel zowel in Nederland als in België in gesprek gegaan met onze reizigers. De belangrijkste conclusies uit deze gesprekken waren:

- De Intercity Brussel is een gewone Intercity (in tegenstelling tot Thalys): het oriëntatieproces is kort, alleen de treintijden en de prijs zijn van belang.
- De kennis van prijzen en kortingsproposities zoals Superdagretour is minimaal.
- Reizigers willen dat tijdens het boekingsproces automatisch de laagste prijs aangeboden wordt, zodat zij niet hoeven te zoeken naar allerlei deeltjes.
- De eenvoud in de aanschaf van tickets is belangrijk. De ontwikkeling van nieuwe kanalen en betalingsmogelijkheden speelt daarin een grote rol.
- Het advies om een tienrittenkaart te creëren voor reizigers die met regelmaat tussen Nederland en België reizen, maar waarvoor een abonnement niet de juiste propositie is, en met een gemiddeld lager tarief dan bij een enkele reis kaartje.
- Flexibiliteit om kaartjes om te kunnen ruilen: indien een reiziger een kaartje heeft gekocht en toch die dag niet gaat reizen, dan wil de reiziger het ticket om kunnen zetten naar een andere reisdatum.
- Doordat de meeste reizigers niet heel vaak met de IC Brussel reizen, is korting minder leidend.
- Reizigers hebben de behoefte om zowel online als op het station een kaartje te kopen.

Op basis van alle vergaarde informatie zijn drie concepten opgesteld en getoetst in een online community met bestaande en potentiële reizigers. De nadruk hierbij lag op de vraag of het concept duidelijk en aantrekkelijk was. Uit deze community werd een van de voorgelegde concepten door zeventig procent van de deelnemers als duidelijk ervaren. Wel waren er een aantal voorwaarden die niet aantrekkelijk genoeg waren. Deze feedback is vervolgens in een tweede versie verwerkt en nogmaals in de online community voorgelegd. De reacties waren overwegend positief en door de aanpassingen in de voorwaarden werd het concept nu ook als aantrekkelijk beoordeeld.

Voorstel

Dit heeft geleid tot het voorstel van het volgende concept, dat wij ook met u hebben besproken in de Locov-themasessie (waarbij ook NMBS en TreinTramBus aanwezig waren) van 26 september 2017:

1. *Behoud van het standaardtarief maar eenvoudiger en flexibeler ten opzichte van de huidige voorwaarden*

Behoud van het huidige standaardtarief dat altijd op alle dagen geldig is, te koop is tot en met de dag van vertrek via alle kanalen (internet, verkoopbalies, kaartautomaat) in combinatie met abonnementen en kortingskaarten.

Op basis van het klantonderzoek zijn de voorwaarden van het standaardtarief eenvoudiger en flexibeler. Reizigers kunnen de boeking gratis annuleren tot en met de dag van vertrek en kinderen tot en met elf jaar reizen gratis mee. De kortingstarieven Superdagretour, Weekendretour en Jongere verdwijnen uit het assortiment (maar hiervoor wordt het onderstaande Early Bird tarief een alternatief).

2. *Verleiden van reizigers door de introductie van Early Bird*

NS wil graag de capaciteit op met name maandag tot en met donderdag gebruiken om (bestaande en nieuwe) reizigers te verleiden op die momenten met de trein te reizen.

Daarom introduceert NS een Early Bird tarief voor de Intercity Brussel, waarbij reizigers met



een goedkoper tarief kunnen reizen als zij tot zeven dagen voor vertrek een kaartje kopen. Dit kan via internet en via de reisagenten, maar ook via de internationale balies en het Service Center. Reizigers kunnen de boeking wijzigen tot de dag voor vertrek tegen € 5,- administratiekosten. Voor het Early Bird tarief zullen de trajecten zowel aan Nederlandse zijde als aan Belgische zijde in zones worden opgedeeld. Er zal een lagere prijs gelden voor reizen op maandag t/m donderdag t.o.v. reizen op vrijdag t/m zondag.

In onderstaande tabel zijn de voorwaarden samengevat.

	Standaard	Early Bird
Soort	enkele reis	enkele reis
Prijs	afhankelijk van traject	Vaste prijzen op basis van zones
Korting		Maandag t/m donderdag: ntb Vrijdag t/m zondag: ntb
Klasse	2 / 1	2 / 1
Geldigheid	alle dagen	alle dagen
Beschikbaarheid	onbeperkt	onbeperkt
U kunt tickets kopen tot	op de dag van vertrek	7 dagen voor vertrek
Beschikbaar via internet (alle Benekanalen)		
Beschikbaar via kaartautomaat en balies Binnenland-plus (alleen in Nederland)		
Beschikbaar via reisagenten		
Combinatie met abonnementen/kortingskaarten		alleen met 100% kortingskaarten
Boeking wijzigen t/m de dag van vertrek	 gratis	 € 5 administratie kosten t/m dag voor vertrek
Boeking annuleren t/m de dag van vertrek	 gratis	 € 5 administratie kosten t/m dag voor vertrek
Kinderen 0 t/m 3 en 4 t/m 11 jaar	 gratis	 gratis

De tarieven zullen gelden voor alle reizen tussen Nederland en België via alle grensovergangen. NS en NMBS hebben de ambitie dat reizigers met een abonnement via Hazeldonk-grens (de route over de HSL) ook via Roosendaal-grens (de conventionele route) mogen reizen. Dit geldt uiteraard ook voor reizigers die door een gemiste aansluiting of verstoring de Intercity via Hazeldonk-grens hebben gemist en via Roosendaal-grens reizen. NS en NMBS zijn nog in gesprek over de precieze regeling met betrekking tot de grenspunten.

De huidige NS-grensabonnementen blijven bestaan, Hazeldonk-grens zal worden toegevoegd. De invoering van grensoverschrijdende abonnementen via Hazeldonk-grens zal verder worden onderzocht.

De gratis kaartjes voor begeleide kinderen zullen verkocht worden via de BeNe-kanalen (zoals internet). In de NS-kaartautomaat en NS-servicebalie zal een kaartje voor begeleide kinderen € 2,50 blijven. Dit in verband met fraude, omdat het anders mogelijk is om gratis tickets uit de automaat



te halen en de poortjes te kunnen passeren. Dit is in lijn met vergelijkbare verkoop voor binnenlandse bestemmingen en bestemmingen richting Duitsland.

Ook de groepskorting voor meer dan zes personen blijft bestaan. Daarnaast blijft NS promotie-tickets en acties houden voor de Intercity Brussel.

Reizigers hebben zich ook uitgesproken over de mogelijkheid van samenreiskorting en een 10/20/50 rittenkaart voor semi-frequente reizigers. De precieze wens, de maakbaarheid en de haalbaarheid is op dit moment nog niet duidelijk genoeg. Daarom gaan NS en NMBS nader onderzoeken hoe en op welke manier dit geïntroduceerd kan worden.

Prijsstelling

Voor de prijsbepaling van het Standaard tarief zal NS de huidige systematiek (NS kilometertabel met daarbij een mark up afhankelijk van opstapstation) blijven hanteren. Ook NMBS is overgestapt op deze systematiek.

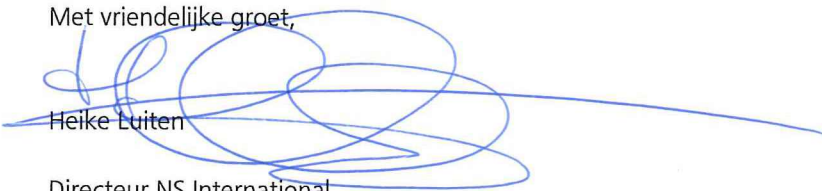
Voor het Early Bird tarief zullen de trajecten zowel aan Nederlandse zijde als aan Belgische zijde in een week- en weekendzone worden opgedeeld. Er zal een lagere prijs gelden voor reizen op maandag tot en met donderdag vergeleken met reizen op vrijdag tot en met zondag. Voor het traject Amsterdam – Brussel zal de prijs van het Early Bird tarief op weekdays €25,00 zijn en in het weekend € 33,00. Voor het traject Breda – Antwerpen zal de prijs op weekdays € 9,00 zijn en in het weekend € 11,00.

Doordat het grenspunt en daarmee de kilometers en in sommige gevallen de opstapstations wijzigen, ontstaat een aantal prijsverschillen die elkaar zullen uitmiddelen. De nieuwe tarieven zijn een uitkomst van plussen en minnen die beiden aan de reiziger worden doorgegeven. Naar verwachting zullen sommige deeltrajecten daarmee netto iets duurder worden en sommige deeltrajecten iets goedkoper worden. In de bijlage zijn de diverse relatieprijzen opgenomen.

NS is voornemens om de wijzigingen tegelijkertijd of zo snel mogelijk daarna met de omklap van de Intercity Brussel naar de HSL en Breda te introduceren, zodat de nieuwe route samenvalt met het nieuwe aanbod. Dit is een logisch moment voor reizigerscommunicatie.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zie uw advies graag tegemoet. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,



Heike Luiten

Directeur NS International