



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS Reizigers
t.a.v. Hans Peters
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon
Arnoud Frerichs
Datum
5 september 2016
Ons kenmerk
Locov 2016-186615
Onderwerp
Advies tarief 2017

Doorkiesnummer
070-4569556
Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
C&S/PA/TD-771

Geachte heer Peters,

In uw brief van 21 juli 2016¹ vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over het voorgenomen besluit om de tarieven per 1 januari 2017 aan te passen. Het gaat hierbij om wijzigingen in de tarieven van de enkele reizen, de dagretours, dagkaarten en een deel van de abonnementen. Wij gaan graag in op uw verzoek en geven hieronder puntsgewijs ons advies.

Algemene tariefsverhoging

Wij adviseren positief over de algemene tariefsverhoging van 0,1% beneden de consumentenprijsindex (CPI), waarbij de vermindering t.o.v. de CPI wordt gemotiveerd door de afspraken in het convenant Dubbel Opstaptarief van 2014.

Voor het eerst sinds 2010 verhoogt u het minimumtarief voor afstanden tot en met acht tariefeenheden. De prijs gaat van 2,20 euro naar 2,30 euro. In het licht van de jaarlijkse prijsindexeringen gedurende deze periode is dit begrijpelijk. Vanuit reizigersperspectief vinden wij de prijs voor korte ritjes met NS onevenredig hoog en dat achten wij onwenselijk. Ook omdat deze korte ritjes kunnen aansluiten op een vorige of volgende rit met een ander OV-bedrijf. In de regionale tarieven beginnen de ritprijzen bij gebruik van de OV-chipkaart bij circa één euro. Wij hebben u eerder al eens geadviseerd van dit hoge minimumtarief af te zien en willen dit advies bij deze gelegenheid nogmaals onder uw aandacht brengen.

¹ CC/PA/TD-771 Adviesaanvraag Tarief 2017

Bezoekadres secretariaat
Plesmanweg1-6
2596 JG DEN HAAG

Postadres
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Unie KBO en ROVER.

Prijsverhoging Voordeelurenabonnement

Terugkijkend op de ontwikkeling in de afgelopen jaren zien wij dat u vanaf 2015 jaarlijks de prijs van het Voordeelurenabonnement verhoogt. Hierbij hanteert u een percentage dat boven de gemiddelde prijsstijging van enkele reizen en retours ligt. In 2014 rekende u dit abonnement nog tot de groep 'sociaal-recreatieve abonnementen'. Nu deelt u het in bij de groep 'abonnementen zonder dalsturing of met beperkte dalsturing'. Het karakter van het abonnement is echter niet veranderd. Integendeel, de mogelijkheid tot samenreizen met korting in de avondspits heeft u vorig jaar geschrappt, waardoor het gebruik van dit abonnement in de avondspitsperiode voor samenreizenden minder interessant is geworden. Wij vinden bovendien dat u bij deze categorieverschuiving niet consequent bent, omdat u het Altijd Voordeel-abonnement, met 20% korting in ochtend- én avondspits, niet als een abonnement met 'beperkte dalsturing' bent gaan beschouwen.

De prijs van het Voordeelurenabonnement ligt in 2016 al ruim 13% boven de prijs van vijf jaar eerder. Wij zijn ervan overtuigd dat het abonnement nog steeds overwegend voor sociaal-recreatieve reismotieven wordt gebruikt. Wij zien dan ook geen reden om voor dit abonnement, dat al jaren niet meer nieuw kan worden gekocht, een steviger prijsbeleid te voeren dan voor de overige sociaal-recreatieve abonnementen. Omdat het een kortingsabonnement is, betalen de gebruikers al mee aan de prijsverhoging van enkele reizen en retours. Wij adviseren daarom negatief over de prijsverhoging voor het Voordeelurenabonnement. Wij adviseren positief over de verhoging voor de overige abonnementen die u dit jaar in de categorie 'Forenzenabonnementen' hebt ingedeeld.

Wijziging Keuzedagen

Wij herkennen de wens van reizigers om alle Keuzedagen het hele jaar door te kunnen gebruiken. De grotere vrijheid om reisdagen te kiezen is voor velen welkom. Daarbij plaatsen wij wel de kanttekening dat deze wens is versterkt door de inrichting van uw gedigitaliseerde systeem. Dit heeft de geldigheidsperiode en het verbruik van de verschillende keuzedagen voor de klant minder zichtbaar gemaakt. Het heeft soms ook tot vergissingen geleid, waardoor klanten onbedoeld hun enige Keuzedag met onbeperkte geldigheid hebben geactiveerd.

De prijsstijging van de Keuzedagen bedraagt 14%. De klant koopt daarvoor meer gebruiksvrijheid en minder kans op het verlopen van ongebruikte Keuzedagen. Desalniettemin is het een forse prijsstijging. Indien de Keuzedagen 'tariefriest' krijgen van tenminste enige jaren adviseren wij positief over deze wijziging.

Geldigheid van vervoerbewijzen naar Duitsland

U wilt de geldigheid van de vervoerbewijzen naar Duitsland verkorten tot vier dagen. In ons advies over de geldigheidsaanpassing van internationale tickets² hebben wij reeds onze bezwaren daartegen aangegeven.

Inmiddels is gebleken dat de geldigheid van vier dagen niet voor alle kaartjes gelijk is. Het verschilt per distributiekanaal. Dit is niet vermeld in deze of een eerdere adviesaanvraag. Tickets die worden afgegeven als homeprint of als mobiel ticket krijgen een geldigheid van twee dagen. Dat is weliswaar minder slecht dan de geldigheid van één dag die tot voor kort gold. Maar het blijft hoogst ongewenst, zoals ook vermeld in het genoemde advies, om hiervoor meer beperkingen aan te houden dan via de overige distributiekanaalen. In feite betaalt de reiziger hetzelfde voor een beperkter ticket als hij voor homeprint of mobiel ticket kiest.

² Zie Locov 2015-29501, 9 februari 2015

Wij zien ook niet welk probleem door deze beperking zou worden opgelost. Integendeel, reizigers verwachten dergelijke afwijkingen niet en kunnen voor een onaangename verrassing komen te staan als ze een keer een ander distributiekanaal kiezen. Bovendien gebruikt de DB, wiens systeem NS op de achtergrond gebruikt voor tickets naar Duitsland, ook geen afwijkende geldigheidsperiode voor bepaalde distributiekanaalen.

Openstaande suggesties in Locov-advies tarieven 2016

In ons advies over het tarief 2016 hebben wij suggesties gedaan voor de mogelijkheid van een trajectgebonden klassewissel en voor een alternatief voor de afgeschafte gemeenschappelijke tariefpunten. U heeft aangegeven daarover nader met ons in gesprek te willen gaan. Die bereidheid bestaat ook aan onze kant nog steeds.

Internationale tarieftabellen

Wij danken u voor toezending van de concept-tarieftabellen. Wij zien dat de afstanden van o.a. Bad Bentheim (grens) naar de stations in Almere nu zijn aangepast aan de route via de Hanzelijn. Wel wordt nog steeds de grenstoeslag tot Hilversum toegepast, terwijl dat die voor Almelo zou moeten zijn. Nadere bestudering van de tabellen geeft ons tevens nog aanleiding tot verdere opmerkingen. Deze zullen wij u later deze week nazenden, opdat daar nog in 2017 rekening mee kan worden gehouden.

Tarieven voor de regionale treinen Arnhem - Düsseldorf

De Abellio-treindienst gaat midden 2017 rijden. De jaarlijkse deadline voor de internationale tarieven is echter al begin september. Daarna zijn pas weer wijzigingen mogelijk per december 2017. Wij geven u daarom in dit advies een aantal aanbevelingen met betrekking tot de regionale tarieven via Arnhem – Emmerich.

- Reizigers verwachten dat het mogelijk zal zijn om doorgaande internationale kaartjes te kopen voor de regionale trein vanaf ieder station in Nederland, zonder dat er in Arnhem tickets gesplitst moeten worden. De behoefte hieraan wordt versterkt door de grote gaten in de ICE-dienstregeling. De Abellio-treinen zullen daardoor ook deel uitmaken van langere reizen.
- Deze kaartjes behoren uiteraard vrij te zijn van ICE-toeslag, zowel aan de Nederlandse kant als aan de Duitse kant van de grens. Voor andere regionale grensoverschrijdende treinen naar Duitsland is dat immers ook mogelijk. Wij verwachten dat op het Duitse deeltraject het regionale tarief wordt toegepast, dus zonder IC/ICE-toeslag. Het toepassen van een grenstoeslag op het Nederlandse traject zou een forse meerprijs betekenen, zonder dat daar ook maar iets tegenover staat.
- Reizigers die voor beoogd gebruik van de ICE een treinkaartje inclusief toeslag hebben gekocht, zouden hiermee ook met de Abellio-trein moeten kunnen reizen indien het ICE-kaartje geen treinbinding kent.

Wanneer er definitieve afspraken zijn gemaakt die gevolgen hebben voor de internationale tarieven, vragen wij u deze meteen in de verkoopsystemen van zowel NS als DB op te nemen. Zo hoeven de reizigers die via DB of NS hun tickets kopen niet tot december 2017 te wachten op de juiste tarieven.

Wij hebben begrepen dat voor binnenlandse reizen met de Abellio-treindienst ook met de OV-chipkaart zal kunnen worden gereisd. Wij spreken dit najaar graag in een thema-overleg met u over de wijze waarop reizigers worden geacht in en uit te checken op de stations Arnhem tot en met Zevenaar, in welke gevallen wel en niet moet worden uit- en ingecheckt bij het overstappen op/van treinen van NS, Arriva en Breng, en hoe u dit kenbaar maakt aan de reizigers. Op enkele andere

grenstrajecten (De Eschmarke/Glanerbrug, Landgraaf/Eygelshoven Markt, Eijsden/Maastricht Randwyck) is de situatie voor de reizigers momenteel allerminst vanzelfsprekend.

Nieuwe treindienst Hengelo - Bielefeld

Voor de regionale tarieven op de nieuwe treindienst Hengelo - Bad Bentheim - Osnabrück - Bielefeld vanaf december 2017 verwachten we dat de vervoerders tijds actie ondernemen. Hier speelt immers dezelfde tariefproblematiek als bij de verbinding Arnhem - Düsseldorf.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Kruyt', with a long horizontal line extending to the right from the end of the signature.

Arriën Kruyt