

NS Reizigers

Directie

Hoofdgebouw IV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Aan de vertegenwoordigers van
consumentenorganisaties in het LOCOV

Datum 30 september 2008
Ons kenmerk CC\PA\LO-456
Onderwerp Besluit tariefswijziging 2009

Telefoon 030 - 235 93 29
Telefax 030 - 235 61 93
E-mail laurens.ohlenroth@ns.nl

Geachte dames en heren,

Op 22 september jl. ontvingen wij uw advies over de voorgenomen tariefaanpassingen in 2009. Hiervoor danken wij u. Naar aanleiding van uw advies hebben wij onze voornemens nogmaals bestudeerd en besloten om die op een aantal onderdelen aan te passen. Hiermee beogen wij een snellere klantacceptatie van de OV-chipkaart. In deze brief informeren wij u over ons besluit en lichten dit toe, waarbij wij ingaan op uw suggesties en opmerkingen. Daarbij is de volgorde van uw adviezen leidend. Wij verwachten met deze aanpassingen tegemoet te komen aan een deel van uw opmerkingen.

1. Besluit

- De algemene tariefaanpassing in 2009 zal gemiddeld 3,71% bedragen. Dit is lager dan eerder voorzien.
- Er komt een langere duale fase van papieren kaartjes naast de OV-chipkaart. De reiziger kan zo zelf een keuze kan maken tussen de OV-chipkaart en papieren kaartjes.
- Bij de start van de OV-chipkaart medio 2009 starten we met de nieuwe Enkele reisstructuur bij Reizen-op-Saldo. Bij de Enkele reisstructuur is het tarief van een retourreis gelijk aan 2 keer het tarief van een enkele reis. De Enkele reisstructuur is een tariefstructuur met voor de reiziger transparante, voorspelbare en controleerbare tarieven.
- Na het nogmaals bestuderen van ons voorstel is besloten om bij Reizen-op-Saldo in de beginfase een speciale introductiekorting te bieden. Hierdoor is de klant voor enkele reizen altijd voordeliger uit bij Reizen-op-Saldo dan bij papieren kaartjes. Het tarief voor een retourreis is bij Reizen-op-Saldo gelijk aan het tarief van een papieren Retour. Het tarief voor een enkele reis is gelijk aan de helft van het tarief van een retourreis. Dit betekent bij de start van Reizen-op-Saldo een korting van gemiddeld ca. 10% ten opzichte van het tarief van een papieren Enkele reis.
- Per 1 juli 2009 zal de eerste stap gezet worden in het aanpassen van de tarieven van papieren Enkele reizen en Retours. Dit betekent dat het tarief van een Retour met gemiddeld 2% stijgt en het tarief van een Enkele reis met gemiddeld 3% daalt. Voor de kaartsoort Enkele reis en Retour (hierna: ERET) is deze aanpassing tariefneutraal.



2. Samenstelling tariefaanpassing 2009

A. Algemene tariefaanpassing

De algemene tariefaanpassing in 2009 zal gemiddeld 3,71% bedragen. Hiermee continueren wij het tariefbeleid van de afgelopen jaren waarbij wij slechts de stijging van de consumentenprijsindex (CPI) en de stijging van de gebruiksvergoeding doorberekenen. De tariefaanpassing is gelijk aan de verwachte inflatie van 3,25% plus 0,46% als gevolg van de hogere gebruiksvergoeding.

Verhogen Enkele reizen en Dagretours

Per 1 januari 2009 worden alle Enkele reizen en (dag)Retours (kaartsoort ERET) verhoogd met gemiddeld 3,4%. Deze verhoging is inclusief de extra verhoging van het opstaptarief met € 0,065.

Verder doorvoeren vaste factor tussen Dagretours en abonnementen en verhogen abonnementen

Mede op basis van uw positieve advies zijn wij per 1 januari 2006 gestart met de herintroductie van de vaste prijsverhouding tussen de abonnementen en de Dagretours, ter vergroting van de transparantie van het tariefstelsel. Inmiddels is deze vaste verhouding tot en met 61 tariefeenheden doorgevoerd. Met de tariefaanpassing per 1 januari 2009 voeren wij dit verder door tot en met 66 tariefeenheden. De abonnementen (omvat Maandtraject- en Maandnetabonnementen, Jaartraject- en Jaarabonnementen en het NS-deel van het OV-Jaarabonnement) worden met gemiddeld 4,1% verhoogd.

Voordeelurenabonnement en Railrunner: geen prijsverhoging

Wij zullen de prijzen van het Voordeelurenabonnement, de Keuzedagen en de Railrunner per 1 januari 2009 niet verhogen.

B. Aanpassing tarieven in 2009

Wij zijn verheugd met de positieve reactie op onze aanpassingen in de introductiestrategie van de OV-chipkaart zoals benoemd in de adviesaanvraag:

- Prioriteit aan het verhogen van het reisgemak met de OV-chipkaart boven het sluiten van poortjes.
- De keuze voor Reizen-op-saldo in plaats van vooraf gespecificeerde Enkele reizen en Retours op de OV-chipkaart.
- Langere duale periode, waarbij papieren kaartjes pas worden afgeschaft bij voldoende klantacceptatie van de OV-chipkaart.
- Zoveel mogelijk gelijkheid in tarief tussen Reizen-op-Saldo en papieren kaartjes.

Aanleiding voor deze aanpassingen waren onze ervaringen met de proef op de Hoekse lijn, waarbij:

- Het kopen van een vooraf gespecificeerde Enkele reis of Retour op een OV-chipkaart geen toegevoegde waarde bleek te hebben voor de reiziger.
- Reizigers niet begrepen dat andere vervoerders Reizen-op-saldo introduceerden en NS koos voor een ander gebruik van de OV-chipkaart.
- En bleek dat reizigers niet accepteerden dat er tariefverschillen zijn tussen Reizen-op-saldo en papieren kaartjes. Het volledig apart gepositioneerde Raileasy werd niet door de reiziger geaccepteerd.



Aanpassen tarieven papieren Enkele reizen en Retours

Wij streven naar zoveel mogelijk tariefgelijkheid tussen Reizen-op-Saldo en de papieren kaartjes. Dit betekent dat wij ook voor papieren kaartjes kiezen voor de Enkele reisstructuur, die naar onze mening een toekomstvaste en transparante tariefstructuur is. De Enkele reisstructuur, en daarmee het aanpassen van de tarieven voor Enkele reizen en Retours, wordt bij papieren kaartjes in 3 stappen uitgevoerd.

Per 1 juli 2009 wordt de eerste stap gezet in de aanpassing van de tarieven bij papieren kaartjes. Dit betekent voor papieren kaartjes dat het tarief van een Enkele reis met gemiddeld 3% daalt en het tarief voor een Retour met gemiddeld 2% stijgt. Binnen de kaartsoort ERET is sprake van een neutrale aanpassing van het tarief.

Bij het aanpassen van de tarieven voor Enkele reizen en Retours wordt ook de berekening van papieren Via-kaartjes in 3 stappen aangepast, waardoor het tarief van het Via-kaartje per 1 juli 2009 met gemiddeld 2% wordt verhoogd (conform verhoging bij de Retours). Hierdoor wordt voorkomen dat het tarief van een papieren Via-kaartje lager wordt dan de prijs van een retourreis over een gelijke afstand.

Introductiekorting bij start Reizen-op-Saldo

Naar verwachting zal medio 2009 gestart worden met de introductie van Reizen-op-Saldo. Bij Reizen-op-Saldo wordt direct de Enkele reisstructuur ingevoerd. Wij hebben besloten om bij Reizen-op-Saldo een extra introductiekorting te geven voor reizigers die kiezen voor Reizen-op-Saldo. Op deze manier betalen reizigers, in tegenstelling tot ons oorspronkelijke voorstel, bij Reizen-op-Saldo nooit meer dan een papieren kaartje. Met de introductiekorting,

- is het tarief voor een retourreis gelijk aan het tarief van de papieren Retour,
- betaalt de klant voor een enkele reis de helft van het tarief van een retourreis.

Bij de introductie van Reizen-op-Saldo medio 2009 betekent dit dat het tarief van een enkele reis gemiddeld ca. 10% lager ligt dan het tarief van een papieren Enkele reis. Deze introductiekorting wordt in 2 stappen afgebouwd zodat vanaf 2011 de tarieven voor Reizen-op-Saldo en de papieren kaartjes gelijk zijn.

In onderstaande tabel staat de gemiddelde tariefontwikkeling voor papieren kaartjes en Reizen-op-Saldo de komende periode (exclusief de reguliere jaarlijkse tariefaanpassing) en het prijsvoordeel van Reizen-op-Saldo ten opzichte van papieren kaartjes.

% tariefaanpassing tov. tarief 1-1-2009	Medio 2009	2010	2011
Enkele reis tariefaanpassing			
Reizen-op-Saldo	-13%	-11%	-9%
Papier	-3%	-6%	-9%
Retour tariefaanpassing			
Reizen-op-Saldo	2%	4%	6%
Papier	2%	4%	6%
Prijsvoordeel RoS			
Enkele reis	10%	5%	0%
Retour	0%	0%	0%

Noot: % tariefaanpassing op basis van huidige weging van Enkele reizen en Retours.

C. Nieuwe Voordeelpropositie

In de loop van 2009 wordt een nieuwe voordeelpropositie geïntroduceerd die voor € 19 per jaar 20% korting biedt op reizen in de voordeeluren.

3. Toelichting

Ad. A. Algemene tariefaanpassing

Aanpassing tarieven Enkele reizen en Retours

De tarieven worden per 1 januari 2009 aangepast met gemiddeld 3,25% CPI (inflatie) plus 0,46% als gevolg van de verhoging van de gebruiksvergoeding. Onze inspanningen hebben er toe geleid dat de verhoging van de gebruiksvergoeding sterk is gematigd. Als gevolg van de nu voorziene stijging van de gebruiksvergoeding 2008/2009 zullen de tarieven – conform de voorwaarden uit de Hoofdrailnet-concessie – met 0,46% worden verhoogd.

In uw advies pleit u voor een algemene tariefaanpassing die niet hoger is dan de CPI. De gebruiksvergoeding zijn voor ons echter externe kosten waar géén baten tegenover staan. Conform de voorwaarden uit de Hoofdrailnet-concessie wordt de gebruiksvergoeding dan ook aan de reiziger doorbelast.

U adviseert negatief over een extra verhoging van het opstaptarief. De reden die u hierbij aangeeft is dat vooral op de korte afstand een grote kans ligt voor het realiseren van de 5% groei-doelstelling van het kabinet. Het niet doorvoeren van de extra verhoging van het opstaptarief zal zorgen voor een sterkere stijging van het tarief op lange afstanden. Gebleken is dat de lange afstand reizigers prijsgevoeliger zijn dan korte afstand reizigers. Naar onze mening zorgt de extra verhoging van het opstaptarief juist voor de meeste groei en het minste verlies aan reizigers en leveren wij hiermee juist de grootste bijdrage aan het maatschappelijk belang.

Verder doorvoeren vaste factor tussen Dagretours en abonnementen

U geeft aan dat de transparante prijsverhouding tussen abonnementen en dagretours verdwijnt door de introductie van de Enkele reisstructuur. Reden hiervoor is dat wij de tarieven van de abonnementen niet willen laten beïnvloeden door de introductie van de Enkele reisstructuur. Hiermee wordt een extra prijsverhoging van abonnementen in 2009 voorkomen. In een later stadium moet bekeken worden of en hoe wij deze vaste factor opnieuw willen herstellen.

Ad. B. Aanpassing tarieven in 2009

Wij gaan na uw positieve advies verder met de gekozen introductiestrategie van de OV-chipkaart, met een langere duale periode waarbij de klant naast Reizen-op-Saldo ook de keuze heeft voor papieren kaartjes. Hierbij geldt dat wij reizigers zullen stimuleren om over te stappen op de OV-chipkaart. Belangrijk argument daarbij is het reisgemak, maar ook door het bieden van een financieel voordeel tijdens de introductiefase.

Vanwege de keuze voor Reizen-op-Saldo en de keuze voor tariefgelijkheid tussen papieren kaartjes en Reizen-op-Saldo is het noodzakelijk om de tarieven van papieren Enkele reizen en Retours de komende jaren aan te passen.

Eén van de redenen hiervoor is dat het OV-chipkaartsysteem uitgaat van een prijsberekening per rit. Dat wil zeggen dat een reis is gedefinieerd als de verplaatsing tussen een check-in en een check-uit. Bij het vaststellen van het tarief bij de check-uit wordt alleen de laatste check-in betrokken in de tariefbepaling. Hierdoor is het niet mogelijk om de huidige tariefstructuur van een Retour, tegen redelijke kosten en betrouwbaar, ook op de OV-chipkaart te implementeren.

Aanpassen tarieven papieren Enkele reizen en Retours

Helaas adviseert u negatief over de tariefaanpassing bij papieren Enkele reizen en Retours. Wij begrijpen uw zorg voor de stijging in de tarieven van de Retours die dat als gevolg heeft. Toch zullen wij starten met de aanpassing om een aantal redenen:

- Belangrijkste reden is ons uitgangspunt dat wij willen streven naar zoveel mogelijk tariefgelijkheid tussen papieren kaartjes en Reizen-op-Saldo. Tariefgelijkheid zorgt naar onze mening voor begrijpelijke tarieven voor de reiziger en voorkomt een doolhof aan tarieven waar de reiziger een keuze uit moet maken.
- Wij zijn ervan overtuigd dat de keuze voor de Enkele reisstructuur een toekomstvaste keuze is. De Enkele reisstructuur:
 - zorgt voor transparante, voorspelbare en controleerbare tarieven,
 - is een tariefstructuur die meer overeenkomt met de tariefberekening in het overige OV, en
 - zorgt voor een lager minimaal instapsaldo (initial fee) bij Reizen-op-Saldo.
- De tariefsaanpassing bij papieren kaartjes wordt gefaseerd ingevoerd, waarbij per jaar de tariefaanpassing is beperkt tot gemiddeld -3% bij Enkele reizen en +2% bij Retours. Voor 2009 betekent dit een gemiddelde prijsstijging van ca. € 0,20 voor een Retour. Wij zijn van mening dat de keuze voor tariefgelijkheid en een transparante tariefstructuur deze beperkte tariefaanpassing rechtvaardigt.

Introductie Reizen-op-Saldo

In uw advies heeft u geen bezwaar om bij Reizen-op-Saldo direct te starten met de nieuwe Enkele reisstructuur, maar u ziet dit als een testperiode. Uw advies is:

- Start een studie naar een systeemaanpassing die de retourkorting mogelijk maakt. Betrek bij deze studie ook de mogelijkheden om met technische aanpassingen een meer klantvriendelijke oplossing te realiseren voor het in- en uitchecken en overstappen op stations met meerdere vervoerders.
- In opdracht van het regieteam zou een studie moeten worden uitgevoerd naar een meer geïntegreerd tarief in Nederland. Doel is prijsverhogingen te voorkomen door het wegvallen van vormen van tariefintegratie die nu bestaan.
- Gebruik de testperiode op de Flevolijn als proef met de Enkele reisstructuur op de OV-chipkaart.
- Beslis op basis van de studies en inzichten op Flevolijn over het eindbeeld.

Dit advies is voor ons niet uitvoerbaar om de volgende redenen:

- Naar onze mening is de Enkele reisstructuur de enige tariefstructuur die zorgt voor transparante, voorspelbare en controleerbare tarieven voor de reiziger. Ook als het wel mogelijk zou zijn geweest om betrouwbaar de tariefstructuur van een Retour te implementeren bij Reizen-op-Saldo dan heeft dit tot gevolg dat de reiziger geconfronteerd kan worden met verschillende tarieven voor dezelfde reis. De tarieven zijn voor de reiziger niet voldoende transparant, voorspelbaar en controleerbaar als bij

de prijsberekening rekening gehouden wordt met reizen die de klant eerder die dag heeft gemaakt.

- In de afgelopen maanden hebben wij uitgebreid de (on)mogelijkheden van het huidige OV-chipkaart systeem onderzocht. Daaruit kwam naar voren dat het aanpassen van het systeem een dusdanig lange doorlooptijd heeft, waarbij er geen enkele garantie is op succes, dat dit naar onze mening niet verantwoord is.
- Ook uw advies om bij de Flevolijn bij Reizen-op-Saldo wel te starten met de nieuwe Enkele reisstructuur maar de tarieven voor de papieren kaartjes niet aan te passen is voor ons niet aanvaardbaar. De tariefongelijkheid tussen papieren kaartjes en Reizen-op-Saldo zorgt voor een te groot omzetverlies voor NS doordat klanten kiezen voor de voordeligste tarieven. Deze periode van tariefongelijkheid is voor NS slechts tijdelijk houdbaar. Hierbij geldt dat:
 - De Flevolijn, in tegenstelling tot de Hoekse lijn, geen beperkte proef is. Reizigers kunnen naar verwachting in 2009 al landelijk reizen met Reizen-op-Saldo. Dit betekent dat een grote groep reizigers de mogelijkheid heeft om te kiezen voor de voordeligste tarieven.
 - Uw suggestie, om de resultaten van de testperiode op de Flevolijn mee te nemen in de keuze voor een nieuwe tariefstructuur, betekent daarnaast een zeer lange periode van tariefongelijkheid. Als vanaf medio 2009 Reizen-op-Saldo wordt geïntroduceerd is het voor ons niet mogelijk om de eerste resultaten al mee te nemen in ons tariefvoorstel voor 2010 dat 30 september 2009 gereed moet zijn (conform de voorwaarden uit de Hoofdrailnet-concessie). Dit betekent dat pas vanaf 1 januari 2011 gestart kan worden met een, eventueel gefaseerde, invoering van de nieuwe tariefstructuur.
 - Zoals aangegeven is de Flevolijn voor ons de start van de landelijke uitrol van Reizen-op-Saldo en zien wij dit niet meer als een testperiode. Door nu een keuze te maken voor de Enkele reisstructuur en dit eventueel in een later stadium weer te herzien zorgt voor een aantal grote tariefwijzigingen bij Reizen-op-Saldo.

Vanaf medio 2009 willen wij starten met de introductie van Reizen-op-Saldo. Om Reizen-op-Saldo voor onze reizigers extra aantrekkelijk te maken hebben wij besloten om ten opzichte van het voorstel uit de adviesaanvraag een extra introductiekorting te bieden bij de start van Reizen-op-Saldo. Hiermee is Reizen-op-Saldo voor de reiziger altijd voordeliger dan een papieren kaartje.

Door de combinatie van de Enkele reisstructuur en de extra introductiekorting, heeft de reiziger bij Reizen-op-Saldo de volgende voordelen:

- Tarief bij Reizen-op-Saldo altijd lager (bij Enkele reizen) of gelijk (bij Retours) aan tarief van een papieren kaartje.
- Extra introductiekorting van gemiddeld 10% op enkele reizen.
- Profiteert automatisch van overige kortingen zoals Voordeelurenkorting
- Een laag minimaal instapsaldo (initial fee) van ca. € 22.

Wij gaan ervan uit dat met deze voordelen Reizen-op-Saldo succesvol kan worden geïntroduceerd in 2009.



In uw advies schrijft u over een studie naar een meer klantvriendelijke oplossing voor in- en uitchecken en overstappen op stations met meerdere vervoerders en een meer geïntegreerd tarief in Nederland. Hier komen wij bij punt 4 op terug.

Ad. C. Nieuwe voordeelpropositie

U bent niet positief over een nieuwe voordeelen propositie met 20% korting in de voordeelen. Wij zijn van mening dat de nieuwe voordeelpropositie echter een waardevolle verrijking is van het productassortiment. Uit onderzoek onder onze klanten is gebleken dat een groot deel van onze klanten de toegevoegde waarde ziet van deze nieuwe propositie. Vooral klanten die minder frequent met de trein reizen hebben voordeel bij deze propositie.

Klanten die gemiddeld tussen de € 100 en € 180 per jaar uitgeven aan treinkaartjes in de voordeelen zijn voordeliger uit met deze propositie. In Nederland gaat dit om een zeer grote groep reizigers.

Uiteraard zullen wij zorgen voor een goed advies richting de reiziger over welke voordeelpropositie voor hem het meest interessant is. Daarnaast zullen wij verder bestuderen of het mogelijk is om voor reizigers eenvoudig over te stappen naar een andere voordeelpropositie indien blijkt dat de reiziger de verkeerde keuze heeft gemaakt.

4. Tariefintegratie

In uw advies staat u nadrukkelijk stil bij tariefintegratie tussen NS en 'omringend' openbaar vervoer. Expliciet noemt u hierbij de strippenkaart en het sterabonnement die nu nog soms geldig zijn op de trein, en de tariefintegratie tussen NS en regionale spoorlijnen.

Naar onze mening staat het onderwerp van tariefintegratie los van de voorgestelde tariefaanpassingen voor 2009. Zoals ook mondeling is besproken tijdens het themaoverleg zien wij de tariefaanpassingen voor 2009 als fundament voor een nieuwe tariefstructuur, de discussie over tariefintegratie kan hier los van worden gevoerd.

Ook wij hebben geconstateerd dat er een grote diversiteit aan tarieven ontstaat in het stad/streek vervoer. Dit is echter de wettelijk bepaalde vrijheid van de regionale overheden. Tot op heden is het beleid van de regionale overheden en vervoerders om te kiezen voor een eigen tariefstructuur. Voor NS is het als landelijke vervoerder onmogelijk aansluiting te zoeken bij dit palet aan verschillende tariefstructuren die hierdoor regionaal (zijn) ontstaan.

NS overlegt met diverse stadsregio's om, voor de relatief kleine groep huidige gebruikers van het NVB op het HRN, tot passende overgangsmaatregelen te komen. Met de stadsregio Rotterdam is er een akkoord op dit punt. Nadat alle partijen de OV-chipkaart hebben ingevoerd is kaartintegratie via de OV-chipkaart gerealiseerd. Bovendien blijven er ook in de toekomst mogelijkheden voor forensen om voordelig van het stad/streekvervoer gebruik te maken volgens het concept Landelijke Tarievenkader (LTK) voor het stad/streek vervoer.

Ten aanzien van de kaartintegratie met de regionale spoorvervoerders pleit NS nadrukkelijk voor een lange duale periode. Gedurende deze periode kan het Reizen-op-Saldo bij alle railvervoerders worden geïntroduceerd. Wij zijn bereid om samen met de andere railvervoerders te studeren op vormen van doorgaande OV-chipkaart tarieven voor railketenreizigers zoals één opstaptarief per railketenreis.



Ook de toegankelijkheid van de stations en overstap problematiek is een onderwerp dat wij samen met de regionale spoorvervoerders en de stadsvervoerders bediscussiëren om zo tot klantvriendelijke oplossingen te komen.

Zoals hierboven al aangegeven staan deze punten wat ons betreft los van de tariefaanpassing 2009. Ook bij de huidige tariefstructuur treden deze punten op.

5. Afsluiting

Samenvattend zijn wij van mening dat wij met de tariefaanpassingen voor 2009 kiezen voor een nieuwe tariefstructuur die zorgt voor tarieven die voor de reiziger transparant en controleerbaar zijn.

Door de extra introductiekorting bij Reizen-op-Saldo bieden wij onze reizigers daarnaast ook een financieel voordeel als zij overstappen op Reizen-op-Saldo. Bij Reizen-op-Saldo is de klant daardoor voordeliger uit dan met papieren kaartjes.

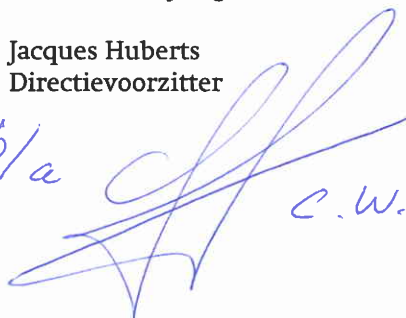
Op basis van uw advies hebben wij onze introductiestrategie van de OV-chipkaart aangepast. Hierdoor zorgen wij voor een soepele introductie van de OV-chipkaart, waarbij de reiziger zelf de keuze kan maken voor de OV-chipkaart of het papieren kaartje.

Met deze aanpassingen kiezen wij voor een heldere en toekomstvaste strategie, die daarnaast zorgt voor een succesvolle introductie van de OV chipkaart.

Graag blijven wij met u in gesprek over nieuwe ontwikkelingen zowel op het gebied van de OV-chipkaart als het tariefbeleid van de NS. Uw advies is bij deze ontwikkelingen voor ons van groot belang.

Met vriendelijke groet,

Jacques Huberts
Directievoorzitter

b/a  C.W. Smulders