



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS
Heike Luiten
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs

Doorkiesnummer: -

Datum: 28 april 2023

Bijlage(n): -

Ons kenmerk: Locov 2023-128586

Uw kenmerk: CC/PA/TD-944

Onderwerp:

Advies aanpassing Early Bird-tarief

Geachte mevrouw Luiten,

In uw brief van 29 maart 2023 (met kenmerk CC/PA/TD-944) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over de aanpassing van de voorwaarden voor de Early Bird-tarieven op de Intercity Brussel. Wij gaan hieronder graag in op uw verzoek.

U geeft aan dat afgelopen jaar een recordaantal internationale treinreizen is geboekt. Ten opzichte van 2019 ziet u een groei van 6%. De verwachting is dat deze groei komend jaar doorzet.

Om komende zomer de drukte waar mogelijk op te vangen neemt u samen met internationale partners maatregelen. U benoemt hierbij onder andere logistieke maatregelen, zoals het verlengen van treinen, een reservetrein en reservebussen en maatregelen om de kering van treinen te versnellen. Ook wordt de bedrijfszekerheid van treinen vergroot door middel van extra onderhoud, en neemt u maatregelen om de reisinformatie te verbeteren. Wij vinden het prettig om te horen dat er op allerlei manieren wordt gewerkt aan een beter product voor de reiziger.

Bezoekadres secretariaat
Rijnstraat 8
2515 XP DEN HAAG

Postadres
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

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

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

Aanpassingen op de ICE

Hoewel u ons over de verbinding met Duitsland met de ICE geen formeel advies vraagt, willen wij u deze wel graag geven. Dat is in onze optiek conform de afspraken die hierover eerder zijn gemaakt. Wij herkennen de grote vraag naar vervoer van/naar Duitsland gedurende de zomermaanden. Afgelopen jaar heeft dit tot grote problemen en ontevredenheid bij reizigers geleid. De beste maatregel om dit op te lossen is het vergroten van het aantal zitplaatsen door met meer en langere treinen te gaan rijden. Wij realiseren ons dat deze treinen niet direct beschikbaar zijn. Maar wij willen u ook erop wijzen dat de groei op deze verbindingen al meerdere jaren aanhoudt en dat deze conform uw eigen groeistrategie is. Gelet op het feit dat extra materieel nu nog niet beschikbaar is, kunnen wij ons vinden in een tijdelijke reserveringsplicht voor alle reizigers. Omdat reserveringsplicht het minst slechte van de slechte oplossingen is, willen wij u nadrukkelijk adviseren deze maatregel van tijdelijke aard te laten zijn. Daarnaast adviseren wij u spoedig over te gaan tot het vergroten van de capaciteit. Onze voorkeur is dat daarbij niet alleen treinen op de populairste momenten worden verlengd, maar dat ook frequenties worden verhoogd om reizigers meer reismogelijkheden te bieden. Ook gaan wij ervan uit dat reizigers met een boeking voor komende zomer proactief van u een zitplaatsreservering krijgen.

Aanpassing Early Bird

U geeft aan dat ook de Intercity Brussel in de zomer van 2022 een hoge vervoersvraag met piekmomenten kende. Dit had een negatief effect op de zitplaatskans, het comfort van de reizigers en de (sociale) veiligheid. Er waren afgelopen zomer zelfs treinen die reizigers achter moesten laten, of stations moesten overslaan. Deze problemen zijn volgens u geen incidenten, de treinen zouden structureel vol zitten.

Wij zien deze problemen niet terug in de bij ons binnengekomen klachten en meldingen. Wij zijn dan ook verrast. We herkennen wel dat er afgelopen jaar drukke treinen waren. Maar wij zien dit niet als een structureel probleem, omdat het met name te koppelen is aan uitval van andere treinen op dezelfde verbinding of het schrappen van binnenlandse treinen op de HSL-Zuid. U stelt tevens dat dit het hele jaar door een structureel probleem is. Wij herkennen dit beeld niet voor alle dagen van de week en alle weken van het jaar.

Allereerst gaan wij hieronder graag in op de beschikbaar capaciteit en de mogelijkheden om deze te verhogen. Vervolgens gaan wij in op uw concrete voorstellen t.a.v. Early Bird.

Capaciteit

U stelt de Early Bird-maatregelen voor om de vraag naar internationaal vervoer richting Antwerpen en Brussel te beperken. Wij vinden dat principe niet juist. Als, zoals u stelt, de vraag hoger is dan de geboden capaciteit, dan lijkt het ons noodzakelijk de capaciteit uit te breiden. Helaas heeft u ICNG België later besteld dan de binnenlandse variant, terwijl duidelijk was dat het huidige materieel een beperkte capaciteit heeft. Wij willen u met het oog hierop adviseren om, met de instroom van ICNG voor de binnenlandse treindienst, de vrijkomende stammen voor binnenlands verkeer te gebruiken voor hogere frequenties richting België (al dan niet tot Antwerpen).

Wij constateren dat er een capaciteitsprobleem is in Thalys. Met name in de afgelopen zomer was dit zichtbaar. Ook nu zien wij dat Thalys regelmatig uitverkocht is. Dit kan de vraag naar extra stoelen in Intercity Brussel op piekmomenten deels verklaren. Maar het is in onze ogen geen reden om de voorwaarden voor Intercity Brussel te wijzigen. Wij zien het als een reden om de frequentie van Thalys te verhogen en bestaande treinen te verlengen. De vraag naar tickets richting Parijs groeit al jaren gestaag, terwijl bij ons geen concrete plannen van u en uw partners bekend zijn voor uitbreiding van de frequentie en aanschaf van nieuw materieel. Vanuit deze zienswijze adviseren wij u extra inspanningen te doen om de frequentie en capaciteit van Thalys op de kortst mogelijke termijn te verhogen.

Wij constateren verder dat tot voor kort Eurostar toegankelijk was voor ritten tussen Amsterdam en Brussel. U biedt dit niet meer aan met onder andere de argumentatie dat er voldoende capaciteit zou zijn in Intercity Brussel. Nu dit volgens deze adviesaanvraag over Early Bird niet het geval blijkt te zijn, vragen wij u deze maatregel terug te draaien. Wij adviseren u op de kortst mogelijke termijn Eurostar weer open te stellen voor ritten tussen Amsterdam en Brussel.

Treinbinding

U bent voornemens om de Early Bird-prijsstellingen te behouden, maar tegelijkertijd de voorwaarden van deze tarieven aan te passen. Deze aanpassingen zijn in te delen in drie maatregelen.

Ten eerste wilt u de Early Bird-tickets koppelen aan een specifieke trein, in plaats van een bepaalde dag. Het aantal beschikbare Early Bird-tickets is hierbij afhankelijk van de verwachte drukte van die specifieke trein. In de huidige situatie zijn de Early Bird-tickets onbeperkt beschikbaar. Wanneer u het aantal tickets afhankelijk maakt van de verwachte drukte in de specifieke trein komen er dus automatisch minder tickets beschikbaar, en kunnen er minder reizigers voor het Early Bird-tarief reizen. Daarnaast vraagt treinbinding veel van de reiziger, zij moeten zich vastleggen op treintijden voor zowel heen- als terugreis. Dit is vooral voor dagjesmensen ongewenst.

De door u voorgestelde treinbinding past in onze ogen niet bij de relatief korte reisafstanden van de Intercity Brussel. U stelt in feite een maatregel, die doorgaans wordt toegepast bij internationaal vervoer over lange afstand, voor in een treindienst die vergelijkbaar is met een binnenlandse intercity. Treinbinding voor een ritje Rotterdam - Antwerpen welke vergelijkbaar is met een rit Rotterdam - Tilburg is in onze ogen onacceptabel. En een reis van Amsterdam naar Antwerpen zou net zo laagdrempelig moeten zijn als een reis van Rotterdam naar Zwolle. Wij adviseren daarom met klem negatief op het koppelen van Early Bird-tickets aan een specifieke trein. Extra belemmeringen om te reizen op dergelijk korte afstanden is ongewenst. Bovendien staat het verdere groei van het treingebruik in de weg. Het past wat ons betreft niet bij de maatschappelijke ambitie om ook bij internationale bestemmingen meer voor de trein te kiezen.

Wanneer u er toch voor kiest om deze wijzigingen in de voorwaarden van de Early Bird-tickets door te voeren, dan is het van groot belang dat u bij de boeking aangeeft dat het ticket geen (semi-)flexibel ticket meer is. Het is belangrijk om duidelijk aan te geven dat er sprake is van treinbinding, en voor welke trein die geldt (en voor welke niet). Dit is nieuw voor de gewone treinen Nederland-België, en kan dus niet duidelijk genoeg zijn.

Prijsstellingen koppelen aan de drukte in de trein

Ten tweede wilt u de twee prijsstellingen koppelen aan de drukte in de trein, het goedkoopste tarief in de daluren, en het duurdere tarief aan de randen van de spits en in beperkte mate in de drukste treinen. U geeft hierbij niet aan hoeveel tickets er minimaal beschikbaar komen voor elke trein, of deze tickets voor alle treinen beschikbaar zijn en welke afwegingscriteria u hiervoor gebruikt. Daarnaast geeft u niet aan welke spitstijden u aanhoudt bij het indelen van de tickets. Voor de reiziger moet dit te allen tijde duidelijk zijn.

Door het beperken van de beschikbaarheid van Early-Bird wordt Intercity Brussel voor de reiziger gemiddeld duurder. Dat vinden wij een verkeerde ontwikkeling. Wij constateren dat de standaardprijs voor Intercity Brussel (zonder Early Bird) bovendien substantieel hoger ligt dan vergelijkbare binnenlandse reizen qua reisafstand én reistijd. Daarom zijn wij van mening dat de standaardtarieven voor de Intercity Brussel verlaagd moeten worden. Nu u op dit vlak geen wijziging voorstelt, vinden wij uw voorstel niet in balans. U laat de reiziger extra betalen voor het feit dat u op korte termijn niet in staat bent om extra capaciteit te bieden. In plaats daarvan zou u de reiziger om deze reden naar onze mening juist extra korting moeten geven.

Wij adviseren u vanuit deze gedachte om het standaardtarief voor Intercity Brussel (zonder Early Bird) te verlagen naar een niveau dat vergelijkbaar is met de binnenlandse tarieven en dus ook de grenstoeslag af te schaffen. Wij adviseren u daarnaast de kortingen van NS Flexabonnementen ook op het Belgische deel van het traject van toepassing te verklaren op de Intercity Brussel. Hiermee wordt de Intercity Brussel net zo laagdrempelig en betaalbaar als vergelijkbare binnenlandse treinen. Alleen onder deze voorwaarden is het beperken van de beschikbaarheid van Early Bird voor ons een optie. U zult dan echter ook de prijs voor Early Bird moeten verlagen als u dit product in combinatie met de verlaagde tarieven wilt handhaven. Het door ons voorgestelde aangepaste Standaard Tarief zal immers in de meeste gevallen vergelijkbaar zijn met het huidige Early Bird-tarief. Wij gaan graag met u in gesprek om te zien hoe in dat geval via aantrekkelijke kortingen spreiding kan worden gestimuleerd.

Wij adviseren daarnaast om, los van uw besluit over de Early Bird-tickets, het voor reizigers mogelijk te maken in het verkoopsysteem de verwachte drukte van een trein te zien. Op deze manier kunnen reizigers zelf de keuze maken voor een ander tijdstip, onafhankelijk van de prijsprikkel.

Verkooptermijn

Ten derde wilt u de termijn waarop Early Bird-tickets verkocht kunnen worden aanpassen van uiterlijk zeven dagen voor de vertrekdatum naar uiterlijk vijf dagen voor de vertrekdatum. Deze kortere termijn vinden wij in principe positief. Wij hebben u eerder reeds geadviseerd deze termijn te verkorten tot drie dagen. Vijf dagen boekingstermijn is met name voor een deel van de recreatieve reizigers nog steeds te lang. Echter, als er conform uw voorstel contingenten komen, dan is er geen reden meer voor een boekingstermijn. Bij een beperkte beschikbaarheid van de Early Bird-tickets zou uitgegaan moeten worden van een

op=op systeem. Dat betekent dat de Early Bird-tickets, indien beschikbaar, tot vertrek van de trein gekocht moeten kunnen worden. Wanneer u Early Bird behoudt en conform ons advies geen contingenten invoert, adviseren wij u de boekingstermijn in te korten tot drie dagen. Indien u onverhoopt wel contingenten invoert dan adviseren wij u de boekingstermijn geheel los te laten. Wel adviseren wij u daarbij op uw website aan te geven hoeveel tickets er nog beschikbaar zijn voor het Early Bird-tarief.

Mocht u behoefte hebben aan een andere toelichting, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.