



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan  
NS  
Ivo Steffens  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

Contactpersoon A. Frerichs	Doorkiesnummer -
Datum 12 oktober 2020	Bijlage(n) -
Ons kenmerk Locov 2020-198597	Uw kenmerk CC/PA/TD-885
Onderwerp Advies tarieven 2021	

Geachte heer Steffens,

In uw brief van 28 augustus 2020<sup>1</sup> vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over de voorgenomen voor 2021. Wij gaan graag in op uw verzoek. Hierbij hanteren wij de volgorde van uw adviesaanvraag.

### **Minimumtarief en Traject Vrij**

U bent voornemens het minimumtarief te verhogen naar €2,50. Wij hebben vorig jaar op een vergelijkbaar voornemen negatief geadviseerd<sup>2</sup>. U heeft vervolgens het minimumtarief naar aanleiding van dit advies niet verhoogd<sup>3</sup>. Tot onze spijt bent u toen niet ingegaan op onze meer fundamentele opmerkingen over de opbouw van het minimumtarief. Om deze reden gaan wij in dit advies hier uitgebreider op in.

Het is op zichzelf niet vreemd dat u het minimumtarief mee wilt laten stijgen met de prijsindexatie. U hanteert het minimum tarief voor alle reizen t/m 8 tariefeenheden. Hierdoor is de prijs voor korte ritten in vergelijking met ander openbaar vervoer en de auto nu al onevenredig hoog. Zo is een rit Haarlem-Overveen van 2 km even duur als een rit Haarlem-Overveen-Zandvoort van 8,5 km. Een rit Venlo-Blerick van 2 km kost bij Arriva €1,38 en bij NS €2,40. Deze verschillen zijn naar onze mening te groot. In onze optiek leidt

<sup>1</sup> CC/PA/TD-885 adviesaanvraag tarieven 2021, 28 augustus 2020

<sup>2</sup> Locov 2019-165351, Advies tarieven 2020, 25 juli 2019

<sup>3</sup> CC/PA/TD-859, Besluit tarieven 2020, 18 oktober 2019

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.*

een verlaging van de prijs voor ritten van 1 t/m 7 tariefeenheden tot een groei van het gebruik van de trein binnen steden en wordt verbetering van OV-netwerken mogelijk.

Wij adviseren positief over de verhoging naar €2,50 voor ritten van 8 tariefeenheden. In het licht van het bovenstaande adviseren wij negatief over de verhoging voor ritten van 1 t/m 7 tariefeenheden. Naar onze mening is een verlaging van het tarief voor deze ritten een beter alternatief. Voor ritten van 1 t/m 7 tariefeenheden adviseren wij u uit te gaan van het basistarief uit het Landelijk Tarievenkader (in 2020 is dit €0,98 bij 0% korting, €0,78 bij 20% korting en €0,59 bij 40% korting) vermeerderd met een tarief per tariefeenheid. Hiermee geldt dan voor elke rit in bus, tram, metro en trein hetzelfde basistarief. Wij adviseren u in het verlengde hiervan de tarieven voor Traject Vrij, die momenteel voor ritten t/m 8 tariefeenheden zijn gebaseerd op het huidige minimumtarief, evenredig aan te passen.

### **Aanpassing Enkele Reis, Dagretour en Dagkaarten**

Op de voorgestelde verhoging van 1,6% op grond van de verwachte stijging van de inflatie (CPI) en de verwachte stijging van de gebruikersvergoeding adviseren wij positief. U stelt voor binnen de tariefruimte lange afstanden enigszins te compenseren. Wij willen u er op wijzen op dat de meeste vervoervraag op afstanden tot 40 kilometer ligt. Juist op deze afstanden kan het openbaar vervoer, samen met de fiets, marktaandeel winnen t.o.v. de auto. Wij vinden het daarom onwenselijk als op deze afstanden de tariefverhoging hoger wordt dan 1,6% behoudens afrondingsverschillen die niet structureel doorwerken in volgende jaren.

De afgelopen twee jaar heeft u de vervoersbewijzen voor de eerste klas niet laten meestijgen met de inflatie (CPI), waardoor het prijsverschil t.o.v. tweede klas vervoersbewijzen is verkleind tot een factor 1,63. Uw doel was hiermee de eerste klas aantrekkelijker te maken om zo een bijdrage te leveren aan het verhogen van de zitplaatskans in de tweede klas. Wij hebben hierop positief geadviseerd. U heeft een onderzoek laten uitvoeren naar de waardering voor de eerste klas, het effect van het niet indexeren en de bereidheid van reizigers om te betalen voor de eerste klas. Uit dit onderzoek komt dat de optimale prijsfactor ten opzichte van de tweede klas hoger ligt dan 1,63. U bent daarom voornemens deze factor te verhogen naar 1,65, zoals deze ook in 2019 gold. U haalt hier in feite 1 jaar indexatie mee in. Het gevolg is wel dat reizigers in de eerste klas te maken krijgen met een prijsstijging van 2,9%. Wij adviseren hierover positief.

### **Fietskaart Dal**

Wij adviseren positief op uw voorstel om het tarief van Dagkaart Fiets niet te verhogen. U geeft aan hierover verder met ons in gesprek te willen. In ons advies over de tarieven 2020 hebben wij enkele oplossingsrichtingen geschetst. Wij betrekken deze graag bij dit gesprek.

Wij adviseren u tevens op korte termijn Fietskaart Dal weer beschikbaar te stellen in de kaartautomaat.

### **Dagkaart Hond**

Wij adviseren positief op uw voornemen het tarief voor de Dagkaart Hond te verhogen van €3,20 naar €3,30.

### **Groepsticket**

Wij adviseren positief op uw voornemen om het basistarief van het Groepsticket niet te verhogen en uw voornemen om de prijs van een extra persoon (vanaf vijf) te verhogen van €1,50 naar €2,00.

### **Overige losse vervoerbewijzen**

Wij adviseren positief op uw voornemen om de prijs van Railrunner, Keuzedagen, IC-Direct toeslag, toeslag CT-tickets en de servicetoeslag aan de balie niet te verhogen.

### **Aanpassingen abonnementen**

Wij adviseren positief over de aanpassingen die u beschrijft in de adviesaanvraag onder abonnementen. Wel merken wij op dat het voorstel om de abonnementsstarieven voortaan te verhogen per 1 januari in plaats van op het verlengmoment een goede communicatie vraagt bij het moment van eerste aanschaf of wijziging van een abonnement. Wij adviseren u op deze momenten duidelijk te communiceren dat het tarief per 1 januari kan wijzigen.

### **Creditcard en buitenlandse IBAN**

Wij zijn blij dat binnenlandse kaartjes sinds vorig jaar via uw website ook met een creditcard gekocht kunnen worden. Abonnementen en aanbiedingen in de Spoordeelwinkel zijn alleen verkrijgbaar via iDeal. Hierdoor zijn abonnementen en aanbiedingen niet toegankelijk voor buitenlandse klanten die niet beschikken over een Nederlandse IBAN. U heeft ons toegezegd dat NS Flex-abonnementen voor alle personen met een IBAN beschikbaar komen via de telefonische klantenservice<sup>4</sup>. Hiermee zouden de abonnementen ook beschikbaar komen voor reizigers met een buitenlands IBAN nummer. Kunt u aangeven wanneer dit wordt gerealiseerd?

Het telefonisch bestellen van een abonnement is voor veel reizigers niet ideaal. Het betekent extra kosten en het werkt drempelverhogend. Wij zijn daarom van mening dat dit niet het enige verkoopkanaal zou moeten zijn voor reizigers die in het buitenland wonen. U heeft vorig jaar aangegeven dat het digitaal inrichten van een andere betaalmogelijkheid dan iDeal een te forse investering vergt, mede in het licht van het alternatief via de klantenservice<sup>5</sup>. Een gemiddelde webshop biedt de mogelijkheid te betalen per creditcard en vaak nog veel meer betaalmogelijkheden. Ook Arriva biedt de optie te betalen met een

---

<sup>4</sup> CC/PA/TD-860, Besluit wijzigingen abonnementen, 30 oktober 2019

<sup>5</sup> CC/PA/TD-860, Besluit wijzigingen abonnementen, 30 oktober 2019

creditcard bij de aanschaf van abonnementen. Bovendien biedt u reizigers wel aan de creditcard te gebruiken bij het betalen van losse tickets op uw website, in de kaartautomaat en op [www.nsinternational.com](http://www.nsinternational.com) voor internationale tickets. Wij verwijzen tenslotte ook naar het arrest van het Europese Hof van Justitie in een zaak tegen Deutsche Bahn over de verkrijgbaarheid van abonnementen vanuit het buitenland<sup>6</sup>.

Wij adviseren u in het licht van het bovenstaande de creditcard als betaalmethode op korte termijn ook beschikbaar te maken in de Spoordeelwinkel en bij de aanschaf van abonnementen op uw website. Wij adviseren u eveneens de mogelijkheid te kunnen betalen met een buitenlands IBAN nummer in beide gevallen aan te bieden. Wij juichen het uiteraard toe als u daarnaast het mogelijk maakt andere betaalmethoden te gebruiken.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.

---

<sup>6</sup><http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=217481&text=&dir=&doclang=NL&part=1&occ=first&mode=req&pageIndex=1&cid=12168950>