

Aan  
NS  
Directeur Commercie  
Hans Peters  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

Contactpersoon  
**Arnoud Frerichs**  
Datum  
**4 september 2017**  
Ons kenmerk  
**Locov 2017-217193**  
Onderwerp  
**Advies tarieven 2018**

Doorkiesnummer  
**070-4569556**  
Bijlage(n)  
-  
Uw kenmerk  
**CC/PA/TD-803**

Geachte heer Peters,

In uw brief van 2 augustus 2017<sup>1</sup> vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over de nationale en internationale tarieven voor 2018. Wij gaan graag in op uw verzoek. Hierbij hanteren wij de volgorde van uw adviesaanvraag.

### **1. Algemene tariefsverhoging**

Wij adviseren positief over de algemene tariefsverhoging met de consumentenprijsindex (CPI).

#### Gebruiksvergoeding

Uit navraag bij u blijkt dat de gebruiksvergoeding door ProRail wordt geïndexeerd met de CPI uit het Centraal Economisch Plan (CEP) terwijl u mag indexeren met de CPI uit de Macro Economische Verkenning (MEV). Mocht de CPI vanuit de CEP hoger zijn dan de CPI uit de MEV, dan behoudt u zich het recht voor dit in de tarieven te verwerken. Wij adviseren hier negatief over. Hiervoor hebben wij twee argumenten. Allereerst is het aan de reiziger niet uit te leggen dat u de tarieven verhoogt met de inflatie, maar dat de tarieven toch extra worden verhoogd. Daarnaast lezen wij in het artikel in de concessie (art. 54 lid 4) dat u de kosten alleen mag doorbereken als deze boven de CPI uitkomen en het gevolg zijn van een stijging van de kosten die rechtstreeks voortvloeien uit de treindienst. In dit geval is er sprake van een stijging die voortkomt vanuit de indexering en niet uit de kosten die rechtstreeks voortvloeien uit de treindienst. Wij hebben begrepen dat de gebruiksvergoeding is veranderd als gevolg van de

---

<sup>1</sup> CC/PA/TD-803 adviesaanvraag tarieven 2018

ACM-uitspraak en de wijziging in de zogenaamde halteringstarieven. U bent voornemens beide elementen mee te nemen in de tariefsaanpassing.

#### Aanpassingen tariefeenheden

U geeft aan de tarieven op rustige trajecten en lange afstanden te willen ontlasten. Uit navraag blijkt dat u op de volgende trajecten het aantal tariefeenheden met 1 verlaagt:

Traject	van TE	naar TE
Soest Zuid – Den Dolder v.v.	6	5
Maarn – Veenendaal West v.v.	14	13
Den Helder Zuid – Anna Paulowna v.v.	11	10
Hoogkarspel – Hoorn Kersenboogerd v.v.	9	8
Arnhem – Goes v.v.	15	14
Deurne – Horst-Sevenum v.v.	18	17

Wij adviseren positief over deze verlaging. Maar wel onder voorwaarde dat er niet elders een verhoging plaats vindt. Het verlagen van tarieven maakt de trein aantrekkelijker, en dat juichen wij van harte toe.

#### Aanpassing prijzen

Wij gaan akkoord met uw voorstel voor de aanpassing van de prijzen Dagkaart, Dagkaart hond, Dagkaart Fiets, Railrunner, toeslag 2-1, Toeslag IC Direct en ICE en het treingedeelte Holland Travel Ticket.

#### Stimuleren gebruik eerste klasse

Ook wij nemen waar dat de bezettingsgraad in de eerste klasse vaak aanzienlijk lager is dan in de tweede klasse. Het aantrekkelijker maken van het reizen in de eerste klasse lijkt ons daarom een goed streven. Wij delen uw verwachting dat dit ook kan bijdragen aan een hogere zitplaatskans in de tweede klasse. Althans: wanneer de verkleining van het prijsverschil substantieel genoeg is.

U stelt een verlaging van de opslag voor enkele reizen en dagretours eerste klasse voor van 70% naar 68,5%. Wij betwijfelen of deze kleine aanpassing het beoogde effect heeft. Reizigers die (eenmalig) van de eerste klasse gebruik willen maken, doen dit veelal op langere afstanden. Een enkele reis eerste klasse vol tarief van bijvoorbeeld Amersfoort naar Heerenveen (132 tariefeenheden) kost nu €34,50. Met uw voorstel zal dat €34,20 (prijspeil 2017) worden. Deze 30 cent veranderen maar weinig aan het prijsverschil met het tarief in de tweede klasse, dat rond de 14 euro ligt. Met een verdere verlaging van de meerprijs tot 50% creëert u een merkbaar verschil met de bestaande situatie en trekt u ongetwijfeld meer reizigers over de streep. In vroeger jaren heeft de meerprijs van de eerste klasse overigens ook 50% bedragen.

En u stelt dit percentage ook voor bij de toekomstige betaalwijze NS Flex, waarover u nog afzonderlijk advies zult vragen.

## **2. Aanpassingen abonnementen**

In uw beleid ten aanzien van prijsverhogingen van abonnementen maakt u een onderscheid dat wij niet helder vinden. U onderscheidt de categorieën 'Forenzenabonnementen' en 'Overige sociaal-recreatieve abonnementen'. Het Voordeelurenabonnement, dat eerder altijd gepositioneerd is geweest als een abonnement voor de sociaal-recreatieve markt, schaarst u sinds vorig jaar onder

de forenzenabonnements. Daarentegen plaatst u het Altijd Voordeel-abonnement, dat primair bedoeld is voor werkenden, onder de sociaal-recreatieve abonnements. Wij hebben in ons advies over het tarief 2017<sup>2</sup> al een opmerking met deze strekking gemaakt. Daarop hebt u in uw besluit<sup>3</sup> geantwoord dat het feitelijk gaat om de vraag in welke mate een abonnement dalsturing geeft. Voor de duidelijkheid zouden wij het beter vinden als u de categorie-indeling voor uw prijsbeleid van de passende titels voorziet.

Het bovenstaande gezegd hebbende, kunnen wij ons in principe vinden in de prijsverhogingen die u voor een deel van de abonnements voorstelt. Daarbij verwachten wij wel dat u ervoor zorgt dat bij de abonnements in categorie 1 (geen of beperkte dalsturing) voor ieder afzonderlijke abonnementssoort geen substantiële afwijking van de gemiddelde prijsverhoging van 1,5% optreedt. Een gematigde verhoging van Altijd Vrij/Trein Vrij mag bijvoorbeeld niet betekenen dat de prijs van het Voordeulurenabonnement met meer dan 1,5% omhoog gaat.

In categorie 2 (abonnements met dalsturing) verhoogt u de prijzen van Dal Vrij en Weekend Vrij eerste klasse niet om het gebruik van de eerste klasse te bevorderen. Wij constateren dat de prijs voor een Dal Vrij 65+ eerste klasse in vergelijking met Dal Vrij 65+ tweede klasse hoog is. Wij adviseren de prijs van de eerste-klasse-versie te verlagen om meer reizigers in deze categorie tot een keuze voor de eerste klasse te verleiden en daarmee de zitplaatscapaciteit beter te benutten.

### **3. Introductie NS Flex**

Wij wachten uw afzonderlijke adviesaanvraag af.

### **4. Verkoopkanalen en betaalmethoden**

#### Balietoeslag saldo laden

Vanwege mogelijk toenemende wachttijden aan de service- en verkoopbalies wilt u een toeslag van 50 cent invoeren voor het laden van saldo op een OV-chipkaart. Wij vinden uw motivatie hiervoor niet overtuigend, mede omdat een analyse van redenen waarom reizigers hiervoor naar de balie gaan ontbreekt. Het lijkt ons niet waarschijnlijk dat mensen zonder noodzaak lang in de rij willen staan bij de servicebalie. Kennelijk is saldo laden bij de automaat of via internet voor deze reizigers, om welke reden dan ook, een probleem en kiezen zij voor de servicebalie. Het is wat omgekeerd redeneren om dan te zeggen dat deze mensen anderen met ingewikkelder vragen ('hoogwaardige service') in de weg zitten. Voor de vragensteller kan saldo laden immers best ingewikkeld zijn omdat hij of zij niet met de automaat of internet overweg kan. Het lijkt ons niet juist om deze reizigers daarvoor te beboeten met €0,50.

U legt bij deze balietoeslag ook een verband met het 'cashloos' maken van bus en tram. U wilt deze drempel voor het laden van toeslag blijkbaar niet creëren op het moment waarop de mogelijkheid van contante betaling in tram en bus landelijk is afgeschaft, maar wel een aantal maanden later. De redenen voor reizigers om voor het laden van reissaldo naar de balie te gaan zijn dan echter niet veranderd. Wij adviseren u af te zien van het invoeren van weer een nieuwe toeslag. Waarom begint u niet met het attenderen van wachtenden bij de balie op de mogelijkheid van saldo laden bij de automaat, via de lichtkrant of aparte posters?

---

<sup>2</sup> Locov 2016-186615 d.d. 5 september 2016, pagina 2 bovenaan.

<sup>3</sup> CC/PA/TD-778 d.d. 30 september 2016, pagina 2 in het midden.

#### Afschaffing balietoeslag saldo opnemen

In een systeem gebaseerd op vooruit te betalen reissaldo vinden wij het normaal dat de reiziger zijn eigen geld terug kan krijgen, zonder dat de vervoerder daar een deel van achterhoudt. De consumentenorganisaties hebben al jaren aangedrongen op afschaffing van deze toeslag (die oorspronkelijk €2,50 bedroeg). Via het NOVB is eerder al bereikt dat de vervoerders €1 kosten in rekening brengen in plaats van de oorspronkelijke €2,50. Wij adviseren dus positief over het afschaffen van de toeslag voor het terugvragen van saldo. Graag vernemen wij op welke datum u deze maatregel invoert. Gegeven de lange voorgeschiedenis zijn wij van mening dat dit nog dit jaar zou moeten zijn.

#### **Toeslag credit card**

Wij adviseren positief over de afschaffing van de toeslag voor het betalen met een credit card. Dit ligt ook geheel in lijn met EU-wetgeving. Wij gaan ervan uit dat dit voor alle verkoopkanalen het geval is. Mocht dat niet zo zijn, dan vernemen wij dat graag.

Wij adviseren u op uw website meer betaalmogelijkheden aan te bieden dan iDeal. Hiermee sluit u reizigers uit andere landen niet langer uit van aanbiedingen die alleen online te koop zijn.

### **5. Internationale tarieven**

#### Dubbele prijsseries voor treindiensten via Emmerich grens en Bentheim grens

Wij adviseerden al eerder positief over dubbele prijstabellen voor de grensovergang Emmerich, en dit positieve advies geven wij tevens voor de grensovergang Bentheim. Wij vinden dat dit effect moet hebben bij alle NS-verkoopkanalen, dus ook bij de NS-kaartautomaten en -balies. Wij plaatsen een vraagteken bij uw argument dat dit voor de laatstgenoemde kanalen technisch onmogelijk zou zijn. U heeft immers dit jaar nu net voor bepaalde bestemmingen dubbele prijzen (met/zonder ICE) ingevoerd op de automaten en de NSR-balie. De technische mogelijkheid lijkt ons daarmee aangetoond.

Zoals we al schreven in ons advies<sup>4</sup> over de verkoop voor de Abellio-verbinding Arnhem - Düsseldorf, is het onderscheid met/zonder ICE niet alleen van belang voor de vanuit Nederland rechtstreeks bereikbare bestemmingen. Het is ook van belang voor wat verder weg gelegen bestemmingen, eigenlijk voor vrijwel alle Duitse bestemmingen in de NS-kaartautomaat. Daarom stellen wij u voor dat u deze bestemmingen zowel met als zonder IC/ICE te koop aanbiedt.

#### Diabolo-toeslag voor treinen via Brussels Airport

Wij kunnen ons vinden in de door u beschreven oplossing. Wij houden ons aanbevolen voor nadere informatie over de definitieve oplossing, wanneer daarover meer bekend is.

#### Effecten die voortvloeien uit de binnenlandse tariefaanpassingen

De verlaging van de eerste klasmeerprijs van 70% naar 68,5% lijkt in de basisprijzen voor de internationale tarieven niet te zijn doorgevoerd. Die basisprijzen zouden gelijk moeten zijn aan de binnenlandse tarieven (maar dan afgerond op 20 cent). Wij vragen ons af of hier een vergissing is gemaakt. De vermindering van het aantal tariefeenheden op diverse rustige trajecten zien wij evenmin terug in de internationale tarieven. Wij vinden dat aanpassingen aan de binnenlandse tarieven behoren te worden meegenomen in de internationale tarieven.

---

<sup>4</sup> Locov-2016-27969 d.d. 31 januari 2017.

### Overige opmerkingen en adviezen

- In het thema-overleg van 12 december 2016 hebben wij met u gesproken over de wenselijkheid om online tickets de standaardgeldigheid voor internationale tickets te geven van 4 dagen. U heeft toen toegezegd te bezien wanneer deze mogelijkheid zou kunnen worden gerealiseerd. Wij worden graag geïnformeerd over de status hiervan.
- Er zijn nog enkele aanpassingen die in uw besluit over de tarieven van 2017 die waren toegezegd maar die nog niet blijken te zijn doorgevoerd. Voor de relaties van Bad Bentheim Grens naar Uithuizen, Uithuizermeeden en Martenshoek moet de grenstoeslag nog worden aangepast naar overstappen in Almelo i.p.v. Deventer.
- Voor de volgende relaties is de tariefafstand te groot: Winterswijk West - Emmerich grens: 28 TE te veel Lichtenvoorde-Groenlo - Emmerich grens: 18 TE te veel. Beide voor de tabel voor de regionale trein.
- Toen de NRT-tabellen zijn overgegaan naar relatieprijzen, zijn stilzwijgend veel NRT-series verdwenen voor reizen transit door Nederland. Bij nadere beschouwing blijken er reizen te zijn tussen twee Duitse stations die via Nederland het snelst zijn maar waarvoor nu geen tickets kunnen worden afgegeven omdat de benodigde NRT-series niet meer bestaan. We stellen daarom voor om in ieder geval de volgende NRT-series weer op te nemen:
  - Herzogenrath grens - Weener grens
  - Venlo grens - Emmerich grens
  - Venlo grens - Gronau grens
  - Venlo grens - Weener grens
  - Emmerich grens - Gronau grens
  - Emmerich grens - Bad Bentheim grens (regionaal + IC) Emmerich grens - Weener grens Gronau grens - Bad Bentheim grens (regionaal + IC) Gronau grens - Weener grens
- In feite zou bij wijzigingen in de dienstregeling telkens moeten worden gecontroleerd of er nieuwe snelle mogelijkheden zijn ontstaan waarvoor extra NRT-series moeten worden opgenomen. Een andere mogelijkheid is dat alle combinaties terugkeren in de tabellen, waardoor deze controle niet nodig is.
- In de internationale prijstabellen is dit jaar voor het eerst ook een station opgenomen dat pas in de loop van het komende jaar geopend zal worden, zijnde Waddinxveen Triangel. Het vroegtijdig opnemen vinden wij een goed idee. Dit maakt mogelijk dat bij opening direct internationale kaartjes kunnen worden verkocht voor die stations, zowel in Nederland als in het buitenland. Station Eemshaven wordt ook in de loop van 2018 geopend. Dit station kan ook in de lijst opgenomen worden.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,  
namens deze,



Arriën Kruyt