



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS
Ivo Steffens
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon	Doorkiesnummer
A. Frerichs	-
Datum	Bijlage(n)
7 juni 2021	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
Locov 2021-164743	CC/PA/TD-898
Onderwerp	
Advies nieuwe proposities om reizigers terug in de trein te krijgen	

Geachte heer Steffens,

In uw brief van 10 mei 2021¹ vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over de invoering van nieuwe proposities om reizigers terug in de trein te krijgen. Wij gaan graag in op uw adviesverzoek.

Nieuwe producten welkom

In de huidige situatie, waarin nog veel mensen thuiswerken, zijn er verhoudingsgewijs meer sociaal-recreatieve reizigers in de trein dan vroeger. Veel reizigers in deze doelgroep zijn op korte termijn nog te verleiden te kiezen voor de trein in plaats van de auto. Wij waarderen het daarom, dat NS door introductie van nieuwe producten wil proberen deze incidentele reizigers (weer) de trein in te krijgen. Wij vinden het hierbij positief dat u voor uw onderzoek naar geschikte nieuwe producten ook naar de "niet-reizigers" hebt gekeken. Ook zijn wij blij dat u overeenstemming heeft bereikt met de andere vervoerders op het spoor om de voorgestelde nieuwe producten geldig te laten zijn in alle treinen in Nederland.

In het vervolg van dit advies gaan wij in op uw specifieke voorstellen voor de sociaal-recreatieve reiziger. In aanvulling op deze producten adviseren wij u ook het NS weekendretour opnieuw te introduceren. Ook vragen wij u weer actiematig dagkaarten via

¹ CC/PA/TD-898 adviesaanvraag nieuwe proposities om reizigers terug in de trein te krijgen

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.

de grote retailers te verkopen. Deze waren in het recente verleden zeer populair. De drempel om via deze verkoopkanalen een kaartje aan te schaffen is veel lager dan de verkoop online of via de kaartautomaat. Juist deze laagdrempeligheid zien wij als zeer belangrijk en een goede kans om reizigers terug te winnen voor de trein.

Vroegboek-dal

Wij ondersteunen uw voornemen om met 10% korting in de daluren extra reizigers te trekken. In uw voorstel moeten reizigers hiervoor wel vier dagen van te voren boeken. En boeken kan bovendien alleen online. Wij vinden dit veel moeite voor een beperkte korting en verwachten dat de reizigers dit ook vinden. Het is een onnodige drempel voor dit potentieel succesvolle product. Bovendien zijn reizigers die niet alleen reizen en langere afstanden afleggen goedkoper uit met een groepsticket. Bovendien kan dit laatste ticket wel op dezelfde dag gekocht worden.

Wij adviseren daarom positief over het invoeren van 10% dalkorting, maar adviseren u hierbij ook de korting op de dag zelf te bieden en het vroegboekelement te schrappen. Bijkomend voordeel is dat u het product dan ook bij de kaartautomaat kunt bieden. Ook adviseren wij u het product in ieder geval online ook als retour aan te bieden. U kunt zo de drempel voor reizigers verder verlagen en de prikkel vergroten om voor dit product te kiezen. Tevens zien wij mogelijkheden reizigers te verleiden om uiteindelijk een Dal Voordeel abonnement te laten aanschaffen, waarmee u meer reizigers aan het openbaar vervoer bindt. Dit kunt u doen door reizigers in de verkoopkanalen bij aanschaf van de nieuwe propositie te wijzen op dit alternatief en door reizigers die kiezen voor deze nieuwe propositie actief een kortingscode aan te bieden, waarmee ze een jaar lang Dal Voordeel krijgen voor bijvoorbeeld 4 euro/maand in plaats van 5 euro/maand.

Zesrittenkaart

Met de door u voorgestelde Zesrittenkaart kunnen reizigers in de daluren zes ritten maken op een vast traject tegen twintig procent korting op het voltarief. Dit is voor reizigers die wegens sociaal-recreatieve motieven vaak op hetzelfde traject reizen mogelijk een aantrekkelijk aanbod. Wij verwachten dat een niet-trajectgebonden kaart voor een veel grotere groep reizigers aantrekkelijk is.

Zelf heeft u in 2019 besloten NS Flexdagen te introduceren². Hiermee kunnen reizigers van 65+ voor 39 euro en overige reizigers voor 45 euro drie dagen onbeperkt reizen, zonder hiervoor een kortingsabonnement nodig te hebben en zonder gebonden te zijn aan een traject. Reizigers mogen volgens uw besluit NS Flexdagen één keer per jaar aanschaffen. U heeft NS Flexdagen helaas nog niet geïntroduceerd. Wij constateren dat NS Flexdagen,

² CC/PA/TD-860, 30 oktober 2019, Besluit wijziging NS-abonnementen

gezien de flexibiliteit en de veel aantrekkelijkere prijs, voor veel meer reizigers potentieel aantrekkelijk zijn dan een Zesrittenkaart.

Op basis van klantonderzoek concludeert u nu dat de meeste sociaal-recreatieve reizigers behoefte hebben aan vier tot zes ritkaartjes (twee tot drie retours) per zes maanden. Dit onderstreept onze analyse in ons advies over de NS abonnementen, waarin wij u hebben aangegeven dat veel reizigers behoefte hebben aan meer dan drie Flexdagen per jaar³.

Wij adviseren u daarom op korte termijn NS Flexdagen te introduceren en herhalen graag ons advies om voor elke leeftijdscategorie dezelfde prijs te hanteren (39 euro). Ook herhalen wij ons advies het mogelijk te maken dat reizigers per jaar tenminste drie keer een bundel van drie Flexdagen kunnen aanschaffen. Een alternatief voor dit laatste advies is dat u bundels van drie, zes en tien Flexdagen aanbiedt. Wij verwachten onder deze voorwaarden dat na introductie van NS Flexdagen er weinig behoefte zal zijn aan Zesrittenkaarten. Wij hebben uiteraard geen bezwaar om dit nieuwe product tijdelijk als experiment te introduceren naast de NS Flexdagen.

Mocht u van plan zijn de Zesrittenkaart te introduceren in plaats van de NS Flexdagen, dan adviseren wij negatief. Gezien de hogere korting en flexibiliteit gaat in dat geval onze voorkeur uit naar de NS Flexdagen

Aangepast groepsticket

Om te kunnen concurreren met de auto is het van belang dat reizen voor groepen aantrekkelijker wordt. U stelt daarom voor het groepsticket ook voor groepen van twee of drie personen aan te bieden. Wij merken op dat de prijs voor twee of drie personen gelijk zal zijn aan het bestaande tarief voor vier personen, namelijk €32. Tegelijkertijd verhoogt u wel de tarieven voor groepen van vijf of meer personen. U geeft daarbij niet aan of u het groepsticket ook gaat aanbieden voor groepen die groter zijn dan zeven personen, zoals schoolklassen. Een dergelijke verruiming maakt het reizen in daluren voor groepen met een grotere samenstelling aantrekkelijker.

Wij hebben begrip voor de tariefsverhoging voor groepen van vijf of meer personen, maar zijn van mening dat hier een tariefsverlaging voor kleinere én grotere groepen tegenover moet staan. Wij adviseren u daarom positief over de introductie van het groepsticket voor groepen van twee of drie personen. Wij adviseren daarbij het tarief voor twee en drie personen vast te stellen op €29, voor elke extra persoon €3 te rekenen en het groepsticket tegen deze voorwaarden in ieder geval ook aan te bieden voor groepen t/m tien personen.

³ Locov 2019-217210, 8 oktober 2019, Advies wijziging NS-abonnementen

Forenzen

Wij zien tenslotte graag dat NS voor dit najaar ook een welkom-terug-aanbod voor forenzen ontwikkelt. Dat kan bijvoorbeeld door tijdelijke kortingen op bestaande abonnementen te bieden. In de zakelijke markt heeft u voor forenzen reeds nieuwe producten ontwikkelt. Wij zijn benieuwd of dit ook tot nieuwe inzichten heeft geleid voor de proposities voor forenzen die geen zakelijke klant zijn. Wij vervolgen graag met u het gesprek over kansrijke mogelijkheden voor deze doelgroep.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.