



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS International
Heike Luijten
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon	Doorkiesnummer
A. Frerichs	-
Datum	Bijlage(n)
30 april 2020	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
Locov 2021-121562	CC/PA/TD-896
Onderwerp	
Advies wijzigingen tarieven kort grensoverschrijdende verbindingen Nederland - België	

Geachte mevrouw Luijten,

In uw brief van 19 maart 2021¹ vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over een voorgenomen aanpassing van de tarieven voor kort grensoverschrijdende stoptreindiensten via Roosendaal grens en via Visé grens. NS wil deze wijzigingen doorvoeren per 1 juni 2021. Wij gaan graag in op uw adviesverzoek.

Het harmoniseren van tarieven en voorwaarden maakt het voor de reiziger aantrekkelijker om op de verbindingen tussen Nederland en België te kiezen voor de trein. Wij zijn daarom verheugd dat u kansen ziet om hierin een stap te zetten. Wij herkennen de mogelijkheden naar meer integratie van de tarieven van de kort grensoverschrijdende treindiensten. Wij steunen het uitgangspunt om de NMBS-tarieven ook te integreren in de NS-verkoopkanalen.

Het is de wens van reizigers dat u samen met NMBS het reizen via de genoemde trajecten zo aantrekkelijk maakt, dat voor de meeste reizigers de nationale proposities volstaan. Hiervoor moeten nog enkele barrières op de grens van beide landen worden

¹ CC/PA/TD-896 adviesaanvraag wijzigingen tarieven kort grensoverschrijdende verbindingen Nederland - België

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.

doorbroken. Wij zien mogelijkheden om in deze ronde van harmonisatie nog meer stappen te zetten om deze barrières te doorbreken. Acceptatie en verkoop van elkaars proposities aan beide kanten van de grens en het verdwijnen van de "grenstoelage" voor korte ritten horen daarbij. In het vervolg van dit advies werken wij dit uit in enkele concrete voorstellen.

Verlagen standaardtarief

Wij adviseren positief over het verlagen van het standaardtarief onder de voorwaarde dat het minimumtarief voortaan maar één keer per rit wordt geheven. Momenteel wordt het minimumtarief in beide landen opnieuw geheven. Hierdoor betaalt de reiziger twee keer het minimumtarief per rit en is op korte ritten nog steeds sprake van een grenstoelage. Deze toeslag prijst de trein uit de markt. Wij vragen u deze grenstoelage, die kan oplopen tot €2,50 per rit, af te schaffen.

Wij illustreren dit in onderstaande tabel aan de hand van enkele voorbeelden. In Nederland is het minimumtarief €2,40 en in België €2,50. Een reiziger die de staatsgrens passeert betaalt hierdoor altijd minimaal €4,90. Dit maakt ritten tot circa 25 kilometer te duur. In de laatste kolom staat de prijs die wij u adviseren. Dit is het door u voorgestelde standaardtarief zonder het dubbel in rekening brengen van het minimumtarief. Wij zijn daarbij uitgegaan van het Belgische minimumtarief van €2,50.

	Afstand	Nieuwe standaardtarief	Advies
Oudenbosch-Rosendaal	Circa 7,5 km	€2,50	€2,50
Oudenbosch-Essen	Circa 16 km	€6,30	€3,60
Rosendaal-Essen	Circa 8,5 km	€4,90	€2,50
Essen-Kalmthout	Circa 8,5 km	€2,50	€2,50
Rosendaal-Kalmthout	Circa 17 km	€4,90	€3,60
Essen-Kapellen	Circa 17 km	€3,60	€3,60

Jongerenkorting

U stelt voor een jongerenkorting te introduceren, waarbij reizigers die jonger zijn dan 26 jaar een korting krijgen voor reizen in de tweede klas (20% in Nederland over de totale ritprijs, 30% in België over het deel van de ritprijs boven het minimumtarief). Wij adviseren u ook in Nederland een kortingstarief van 30% te hanteren. Wij zien geen redenen om in Nederland een lagere korting te hanteren dan in België.

Bovendien kan de huidige Early Bird-korting, die zal vervallen, oplopen tot boven de 50%.

Wij zien graag dat NMBS de 30% korting ook berekent over het minimumtarief. Zo kunnen reizigers op korte ritten ook een echte korting krijgen. Bovendien wordt het tarief duidelijker voor de reizigers en is de korting dan voor alle jongeren echt 30%. Wij verzoeken u hierover in overleg te gaan met NMBS. Tenslotte gaan wij er van uit dat u voor Nederlandse reizigers ook de Belgische voorwaarde, dat voor het traject in België de prijs nooit hoger is dan €9,10², zult hanteren.

Ouderenkorting

U stelt voor een ouderenkorting te introduceren. Bij deze korting krijgen reizigers van 65 jaar en ouder een korting van 30% voor reizen in de tweede en eerste klas voor het Belgische deel van het traject. U probeert met kortingen reizigers te verleiden (vaker) te kiezen voor de trein. Een goed kortingstarief is dan noodzakelijk om effectief te zijn. Door alleen korting op het Belgische deel van het traject te geven verwachten wij dat dit effect te klein is. De korting valt namelijk weg in de totale ritprijs. Ook de huidige Early Bird-korting geldt op het hele traject. Wij adviseren u daarom de ouderenkorting ook te bieden voor het Nederlandse deel van het traject. Ook voor de ouderenkorting zien wij graag dat de 30% korting op het Belgische traject tevens geldt over het minimumtarief en dat u voor dit deel van het traject net als de NMBS ook de maximumprijs van €9,10 hanteert.

Wij merken op dat de website van NS Internationaal momenteel wel de leeftijdsgrens van 60 jaar kent, maar niet van 65 jaar. Wij gaan ervan uit dat u uw website op dit punt zult aanpassen en zowel de optie 60-65 als 65+ zult aanbieden. Dit is van belang, omdat veel andere internationale proposities de leeftijdsgrens van 60 jaar hanteren en in meerdere landen deze leeftijdsgrens ook geldt voor het binnenlands verkeer.

Reizen naar Frankrijk

Wij hebben vernomen dat zowel het jongerentarief als het ouderentarief ook gelden voor reizen naar Luxemburg, maar niet voor reizen naar Frankrijk. Aan dit verschil zouden speciale bilaterale afspraken tussen de NMBS en de Franse partner ten grondslag liggen. Een aantrekkelijk aanbod voor reizigers van Nederland naar Frankrijk die geen gebruik maken van Thalys, bijvoorbeeld naar Lille of Maubeuge (en verder), vinden wij ook van belang. Graag kijken wij samen met u naar wat nodig is

² <https://public-pf.b-europe.com/nl/Producten/Details?id=69c29b5d-401b-4d28-80e1-36b7f05288bf>

om NS ook deelnemer te laten worden aan de afspraken van NMBS met de Franse partner.

Combinatie met kortingsabbonnementen

Wij adviseren positief over de mogelijkheid om standaardtarief, jongerenkorting en ouderenkorting te combineren met Nederlandse kortingsabbonnementen, waaronder ook de Railplus-korting.

Wij worden graag door u geïnformeerd over de resultaten van het overleg met NMBS om de kortingstarieven ook te combineren met de Belgische abbonnementen. Wij gaan er daarbij van uit dat de kortingstarieven ook voor de Belgische abbonnementen in ieder geval tot en met het grenspunt geldig zijn.

Afschaffen Early Bird

U stelt voor Early Bird op de verbindingen via Roosendaal en Maastricht af te schaffen. De reden is omdat reizigers hier nauwelijks gebruik van maken. Wij adviseren positief onder de volgende twee voorwaarden:

1. dat de grenstoeslag vervalt zoals beschreven in de paragraaf "verlagen standaardtarief" van dit advies;
2. dat het weekendretour ook wordt verkocht door NS en bij NMBS behouden blijft, zoals beschreven in de paragraaf "overige tarieven" van dit advies.

Beschikbaarheid

U geeft aan dat de NS-kaartautomaat alleen het standaardtarief zal bieden. De ouderenkorting en de jongerenkorting worden niet in de NS-automaat aangeboden. Dit komt doordat de kaartautomaat volgens u niet goed om kan gaan met routekeuze en verschillende tariefvormen. Wij adviseren u in de specificaties van toekomstige (updates van) kaartautomaten deze combinatie wel mogelijk te maken. Daarnaast adviseren wij u tot die tijd in de kaartautomaat een melding op te nemen dat online goedkopere tickets verkrijgbaar zijn.

De huidige kaartautomaat en nsinternational.com bieden de opties "40% korting in Nederland" en "100% korting in Nederland" bij de aanschaf van treinkaartjes richting België. Wij adviseren u hieraan ook de optie "20% korting Nederland" toe te voegen, nu dit kortingstarief is geïntroduceerd met de komst van het NS Flex Altijd Voordeel-abbonnement. Zo wordt het voor reizigers met dit abbonnement mogelijk om tijdens de spits met één ticket te reizen richting België in plaats van een apart kaartje aan te schaffen in Roosendaal of Maastricht. Ook vragen wij u de vindbaarheid van buitenlandse tickets in het menu van de kaartautomaten te verbeteren.

Wij merken op dat in Nederland bij elke NS-kaartautomaat de meeste bestemmingen in België verkrijgbaar zijn. In België geldt dit echter niet voor de kaartautomaten van NMBS. In deze kaartautomaten zijn alleen tickets verkrijgbaar naar Roosendaal en Maastricht. Reizigers zonder OV-chipkaart vanuit België naar Nederland moeten hierdoor onderweg op station Roosendaal of Maastricht een kaartje aanschaffen voor het vervolg van hun reis, of online hun tickets regelen of in België langs het loket. Reizigers vanuit België die via Breda reizen kunnen hun tickets zelfs alleen online of via het loket aanschaffen, omdat de bestemming Breda niet in de NMBS kaartautomaat beschikbaar is. Wij vragen u in overleg te gaan met NMBS om het aanbod in de Belgische kaartautomaten uit te breiden, zodat alle Nederlandse stations beschikbaar komen.

Op een aantal Nederlandse stations in de grensstreek waar geen NS-treinen stoppen is sinds enige tijd ook geen NS-kaartautomaat meer aanwezig. Hierdoor kunnen reizigers van kleinere stations in Limburg pas in Maastricht bij de kaartautomaat een kaartje aanschaffen voor een reis richting bijvoorbeeld Luik. Deze situatie is onwenselijk. Het dwingt reizigers hun vervoersbewijs op te splitsen. Dit heeft een effect op hun reizigersrechten, zoals geld terug bij vertraging. Deze situatie is met de komst van de rechtstreekse Drielandentrein in de nabije toekomst ook onwerkbaar voor de reiziger. Wij zien de oplossing van dit probleem als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van NS, collega vervoerders, ministerie van IenW en de betrokken concessieverleners. Wij adviseren u in overleg met deze partijen te bewerkstelligen dat op elk station in Nederland een kaartautomaat beschikbaar is. In deze kaartautomaten moeten tickets verkrijgbaar zijn naar alle Belgische stations, zoals nu al mogelijk is in de NS-kaartautomaat.

Overige tarieven

U kiest ervoor om op basis van klantinzichten, maakbaarheid en eenvoud sommige proposities van NMBS niet aan te bieden. U noemt daarbij specifiek het weekendretour, omdat u de huidige tarieven voldoende vindt passen bij de behoefte van de reiziger.

Wij merken op dat er bij NS met het vervallen van Early Bird voor grens passerende reizigers van 26 t/m 64 jaar geen specifiek aanbod meer zal zijn naast het standaardtarief. Dat geldt ook voor het weekend. Wij onderschrijven de wenselijkheid van eenvoud in het aanbod van proposities. Maar wij zijn van mening dat NS in principe alle proposities voor tickets tussen Nederland en België moet aanbieden die NMBS ook aanbiedt. Wij constateren dat NMBS het Weekend retour onder de naam

“Weekend” of “Weekend Ticket” wel aanbiedt van/naar alle Nederlandse stations. Dit ticket is geldig voor heenreis op vrijdag t/m zondag en terugreis op zaterdag t/m zondag en geeft circa 30% korting op het Belgische traject³. Wij zijn van mening dat de Nederlandse reiziger net zoveel recht heeft op deze korting als de Belgische reiziger. Wij adviseren u daarom deze propositie actief aan te bieden in de NS-kaartautomaat, bij de loketten en op www.nsinternational.com. Wij adviseren tevens om bij NMBS de verkoop van deze propositie te handhaven.

Wij zien daarnaast een behoefte bij klanten om ook een beperkt aantal bestaande binnenlandse proposities van NMBS te kunnen gebruiken op de grenstrajecten vanaf Roosendaal en Maastricht. Dit betreft het Senior Ticket⁴, het Youth Ticket⁵ en de Rail Pass (Standard Multi)⁶. Wij merken op dat de prijsstelling van deze proposities, met name voor reizigers die verder reizen dan Antwerpen of Luik, veel aantrekkelijker is dan de door u voorgestelde jongerenkorting en ouderenkorting. Zo kunnen reizigers van 65 jaar en ouder met het Senior Ticket na 9 uur 's ochtends op dit moment voor €7,20 een tweede klas retourreis maken tussen alle Belgische stations. Ter vergelijking: een ticket Roosendaal-Antwerpen met ouderenkorting kost voor een enkele reis €6,20. Dit grote prijsverschil voor reizigers uit dezelfde doelgroep en in dezelfde trein is niet te rechtvaardigen.

Wij adviseren u, gezien het bovenstaande, in overleg met NMBS het Senior Ticket, Youth Ticket en Rail Pass ook geldig te laten zijn op de grenstrajecten tot en met Roosendaal en Maastricht. Het aanbod van proposities blijft hiermee eenvoudig (er komen geen nieuwe proposities bij) en wordt aantrekkelijker voor reizigers. Bovendien voorkomt u hiermee dat reizigers hun reis opknippen in losse reizen Roosendaal-Essen of Maastricht-Visé en Essen/Visé-Belgische bestemming. Tenslotte lijkt het ons goed mogelijk om Youth Ticket, Senior Ticket en wellicht ook Rail Pass in de NS-kaartautomaten aan te bieden. Deze proposities kennen immers vaste tarieven. Er is bij deze proposities geen sprake van de lastige combinatie van kortingen en routekeuze, zoals wel het geval is bij de ouderenkorting en de jongerenkorting.

Intercity Brussel

U licht toe dat het aanbod voor de Intercity Brussel niet zal wijzigen, omdat uw

³ Zie: <https://www.b-europe.com/NL/Bestemmingen/Maastricht> en <https://public-pf.b-europe.com/nl/Producten/Details?id=500846ec-9751-46eb-a181-adea720c2566>. Dit is dus een andere propositie dan het binnenlandse Weekend Ticket van NMBS dat geldig is tot de grensstations Essen en Visé. Dit binnenlandse Weekend Ticket geeft circa 50% korting, maar is op vrijdag pas geldig vanaf 19 uur, zie: <https://www.belgiantrain.be/nl/tickets-and-railcards/weekend-ticket>.

⁴ <https://www.belgiantrain.be/nl/tickets-and-railcards/senior-ticket>

⁵ <https://www.belgiantrain.be/nl/tickets-and-railcards/gopass1>

⁶ <https://www.belgiantrain.be/nl/tickets-and-railcards/railpass>

voorstel alleen betrekking heeft op de regionale verbindingen. De verbinding Breda-Noorderkempen-Antwerpen heeft echter ook een functie in het kort grensoverschrijdend vervoer. De proposities voor deze verbinding zijn echter alleen gericht op de lange afstanden. De voorwaarden van Early Bird zijn niet aantrekkelijk voor korte ritten. Het hoge tarief zonder Early Bird korting staat voor korte ritten tussen Breda, Noorderkempen en Antwerpen niet in verhouding tot de reisafstand en de reistijd. Wij adviseren u daarom de jongerenkorting en ouderenkorting, Senior Ticket, Youth Ticket en Rail Pass ook te introduceren tussen Breda en Antwerpen.

Verkrijgbaarheid kindertarief

Op dit moment mogen maximaal vier kinderen onder de 12 jaar gratis meereizen met een volwassene op de grensoverschrijdende verbindingen. Bij NS kan dit echter alleen online worden geboekt. Hierbij moet voor alle kinderen de namen worden opgegeven. Dit is een bewerkelijk en tijdrovend proces en in onze ogen, zeker voor korte ritten, onnodig drempelverhogend. Wij constateren dat de kaartjes voor gratis meereizende kinderen bij de NMBS ook verkrijgbaar zijn bij de kaartautomaat en bij het loket. Opgave van de naam is hierbij niet nodig⁷. Wij adviseren u de genoemde voorwaarden en verkoopkanalen voor deze propositie van NMBS over te nemen. Hierdoor wordt het voor gezinnen veel makkelijker om grensoverschrijdend te reizen.

OV-chipkaart, abonnementen en nieuwe betaalmethoden

Wij merken op dat bij enkele Duitse stations vlak over de grens de OV-chipkaart ook gebruikt kan worden. Reizigers kunnen in- en uitchecken op de stations Herzogenrath en Aken en binnenkort ook op station Emmerich⁸.

Wij adviseren u reizen met de OV-chipkaart ook mogelijk te maken op de stations tussen Luik en Maastricht en tussen Antwerpen en Roosendaal. Wij adviseren u tevens de NS-abonnementen ook geldig te maken tot Antwerpen-Centraal en Luik en andersom de Belgische abonnementen geldig te maken tot Roosendaal, Breda en Maastricht. Op deze manier worden de grensoverschrijdende trajecten een overgangszone, waarin zowel de Nederlandse als de Belgische proposities en betaalmethoden geldig zijn. Daarnaast kunnen reizigers kiezen welke betaalmethode en tariefsysteem voor hen het meest aantrekkelijk is.

Kunt u ons in dit verband melden welke stappen u komend jaar zet voor de introductie van de nieuwe betaalmethoden (reizen met GPS of bankpas) op de grensoverschrijdende trajecten? In onze ogen kan de introductie van de bankpas in

⁷ <https://public-pf.b-europe.com/nl/Producten/Details?id=14534534-8674-4ea8-8c4d-54c47b21b8b4>

⁸ <https://www.treinreiziger.nl/ov-chipkaart-straks-ook-bruikbaar-naar-emmerich/>

het kort grensoverschrijdende verkeer een grote drempel wegnemen voor reizen over de grens.

Drielandentrein

U gaat in uw adviesaanvraag niet in op de introductie van de Drielandentrein tussen Luik en Aken. Deze introductie vraagt mogelijk ook aanpassingen in de proposities voor het traject Maastricht-Luik. Wij vragen u dit samen met Arriva en NMBS te onderzoeken.

Afronding

Het oplossen van de in dit advies genoemde barrières op grenstrajecten voor reizigers in tarieven, voorwaarden, beschikbaarheid en betaalmethoden kan een belangrijke bijdrage leveren om de reiziger na de coronacrisis terug te krijgen in de trein en het aantal reizigers op de grenstrajecten te laten groeien.

Over sommige barrières zijn wij reeds enkele jaren met u in gesprek. Wij hopen dat u de ambitie deelt dat het wenselijk is deze barrières in dit Europese jaar van het spoor te doorbreken. Wij hopen tevens dat u zich hier samen met uw collega-vervoerders maximaal voor wilt inspannen. Wij zijn verheugd met de eerste stappen die u wilt zetten in harmonisatie. Mochten er belemmeringen zijn in regelgeving of concessies in onze buurlanden om andere door ons voorgestelde stappen te zetten, dan vragen wij u deze te agenderen in het Locov. Op deze wijze kunnen wij gezamenlijk het ministerie van infrastructuur en waterstaat vragen deze belemmeringen bij de betrokken overheden aan te kaarten.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.