



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS
Ivo Steffens
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs
Datum: 21 oktober 2022
Ons kenmerk: Locov 2022-252955

Doorkiesnummer: -
Bijlage(n): -
Uw kenmerk: CC/PA/TD-933

Onderwerp:
Advies tarieven 2023

Geachte heer Steffens,

In uw brief van 9 september (met kenmerk CC/PA/TD-933 Adviesaanvraag tarieven 2023) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over de voorgenomen tariefsaanpassingen voor 2023.

Algemeen

In de inleiding tot uw voorstellen geeft u aan te maken te hebben met een hogere inflatie dan verwacht in 2022 en daarbovenop verwacht u ook een kostenstijging in 2023. Hierdoor ontstaat er bij u een dilemma, u wilt namelijk de kosten doorberekenen en gelijktijdig het treinkaartje betaalbaar houden.

Dat dilemma herkennen wij echter niet. wij missen in uw afwegingen om te komen tot nieuwe voorstellen namelijk een zeer belangrijk element. Namelijk uw (te verwachten) operationele prestaties. In 2002 heeft u de tarieven niet verhoogd, omdat u prestaties destijds onvoldoende waren. U kunt moeilijk volhouden dat u in 2023 met minimaal een structurele uitval via afschaling van 13 procent van de treinen goede prestaties levert. Zeker omdat de reiziger te maken krijgt met extra overstappen en drukkere treinen. Zoals wij eerder in ons advies (Locov 2022-232069 Advies aanpassingen dienstregeling 2023 vanwege personeelstekort) over deze afschalingen hebben aangegeven, vraagt u hiermee te veel van de reiziger. U geeft in uw afweging in de adviesaanvraag over de tarieven hier totaal geen blijk van. Dat bevreemdt ons zeer.

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.

In de concessie is een beperkt aantal beschermde kaartsoorten waarvan u de prijs kunt verhogen binnen een set van spelregels. U maakt in uw voorstellen maximaal gebruik van alle mogelijkheden waardoor de prijsverhoging van het 2^e klasse voltarief treinkaartje boven de CPI uitgaat. Hoewel dat volgens de letter van de concessie mag, vinden wij dat niet in de geest van de concessie en zeker niet passend bij de verminderde serviceverlening die u volgend jaar gaat leveren. De afschalingen in de dienstregelingen treffen de dalreizigers extra, omdat u dan vrijwel alle kwartiersdiensten schrapt. Uw voorstellen om dalabbonementen met 10 procent te verhogen snappen wij door dit gegeven niet.

De consumentenorganisaties adviseren u dringend de reizigers serieus als klanten te zien en vanwege de slechte kwaliteit van de dienstverlening de tariefsverhoging per 1 januari 2023 achterwege te laten. Gezien de daling in de kwaliteit van het treinvervoer is het niet vanzelfsprekend om de in de concessie toegestane verhogingen door te voeren.

Beschermde kaartsoorten

U stelt voor om, gebruikmakend van de ruimte in de concessie, de tarieven voor de enkele reizen, (dag)retours en dagkaarten tweede klas met gemiddeld 6,4% te verhogen. Daardoor belast u de 2^e klasse voltarief zwaarder dan de CPI. Daarmee treft u de meeste reizigers, ook zij die een afgeleide prijs via kortingskaarten betalen. Reizigers gaan meer betalen voor een rit terwijl u minder services aanbiedt. Daarom adviseren wij negatief op uw voorstel.

Daar tegenover staat een beperkte daling van Traject Vrij en Altijd Vrij. U wil daarmee abonnementen aantrekkelijker maken. Natuurlijk waarderen wij deze inspanning. Uiteraard adviseren wij positief over de prijsverlaging van deze abonnementen. Wij zien daarin een belangrijk signaal van u aan uw vaste reizigers om hen te compenseren voor de verminderde serviceverlening.

Wel wijzen wij u er op dat het omslagpunt van de abonnementen ondanks uw verlaging niet wezenlijk verandert. Tevens wijzen wij u er op dat deze abonnementen spitsreizen aanmoedigen. Wij nemen dat mee in onze beoordeling van toekomstige plannen rond spitsmijden, zeker omdat u gelijktijdig de dalabbonementen flink in prijs verhoogt.

Tarieven eerste klasse

U wilt de prijsfactor van de eerste klasse ten opzichte van de tweede klasse verhogen naar 1,7. Dit ligt in lijn met uw onderzoek van vorig jaar naar de waardering voor de eerste klas, het effect van het niet indexeren van de eerste klas en de interesse van reizigers voor de eerste klas. Vorig jaar hebben wij daarom positief geadviseerd over een eerdere verhoging. Wij adviseren dit jaar in lijn met voorgaande jaren positief op uw nieuwe voorstel gezien de resultaten van dit onderzoek.

Toeslag IC direct, Keuzedagen en Jongeren Dagkaart

U stelt voor de toeslag van de IC direct te verhogen evenals de tarieven voor Keuzedagen en de Jongeren Dagkaart. Wij adviseren hierover negatief. Hiervoor gelden dezelfde argumenten als genoemd in het algemene deel van dit advies. Specifiek voor de IC direct toeslag geldt daarbij dat u de frequentie op de HSL-verbinding in 2023 gedurende een groot deel van de week aanzienlijk verlaagt. Ook worden veel reizigers straks gedwongen over te stappen in Rotterdam. Daarnaast merken wij op dat de reizigerspunctualiteit op de HSL in 2021 nog steeds fors lager was dan de rest van het hoofdrailnet (verschil 5,2 procentpunt) en dat deze prestaties in het lopende jaar zelfs zijn verslechterd (verschil 7,5 procentpunt, bron: <https://prestaties.prorail.nl>). Dit rechtvaardigt geen hogere toeslag.

Balietoeslag

U bent voornemens om een balietoeslag van €0,50 te hanteren bij de aanschaf van fysieke vervoerbewijzen en het laden van producten op de OV-chipkaart aan de klantenservicebalie.

De meeste reizigers die nog gebruik maken van de servicebalie zijn hiervan afhankelijk. U wilt reizigers met een beperking en reizigers van 75 jaar en ouder vrijstellen van de balietoeslag. Deze uitzondering vraagt echter van reizigers om aan te tonen dat ze hiervoor in aanmerking komen. Dit is onprettig voor zowel deze reizigers als voor uw medewerkers. Het past niet bij een inclusief aanbod van openbaar vervoer en is bovendien gebaseerd op willekeur.

Voor de aanschaf van fysieke vervoerbewijzen hanteert u al een toeslag van één euro en stelt u voor de toeslag met 50% te verhogen. Het laden van producten op de OV-chipkaart is bovendien een handeling waarbij überhaupt geen financiële afrekening plaatsvindt en u dus kosten moet maken om de toeslag te incasseren. Verder wijzen we u erop dat de gemiddelde kosten van de balie per kaartje voor u de afgelopen jaren hoger zijn geworden, juist omdat er minder van de balie gebruik wordt gemaakt. De reizigers die afhankelijk zijn van de balie hebben daar geen invloed op. Daar staat echter tegenover dat u per saldo de afgelopen jaren de kosten juist sterk heeft verlaagd door het sluiten van balies. Wij vinden het daarom niet gepast dat u de beperkte kosten die u nu nog heeft voor de balies verhaalt op de reizigers die hier afhankelijk van zijn. Wij adviseren daarom negatief over uitbreiding van de balietoeslag.

Aanpassingen abonnementen

U stelt voor om de prijs van abonnementen flink te verhogen. Dal Voordeel verhoogt u met 8,8%, Altijd Voordeel met 10,3%, Weekend Voordeel met 10%, het groepsticket met 6,3%, Dal Vrij met 11,2% en Weekend Vrij met 10,6%. Wij adviseren negatief op al deze wijzigingen. Alle reizigers die gebruik maken van deze producten krijgen te maken met een significant slechtere dienstregeling van minimaal 13% minder treinen, extra

overstappen, langere overstappen en drukkere treinen. Dat rechtvaardigt geen enkele verhoging. Zeker omdat de kortingskaarten in uw voorstel óók te maken krijgen met de boven de CPI uitgaande verhoging van de ticketprijzen.

Aanpassen samenreiskorting

De samenreiskorting is een populair product. Met dit product bereikt u dat meer reizigers de trein gebruiken in de daluren en kunnen nieuwe reizigersgroepen op een laagdrempelige manier kennismaken met het reizen per trein. U zet hiermee uw vaste klanten in als ambassadeur van de trein en dit is een waardevol gegeven in een tijd dat u alle zeilen bij moet zetten om de reiziger weer terug te krijgen in de trein. U wilt desondanks de mogelijkheden voor samenreiskorting beperken omdat hier misbruik van zou worden gemaakt. Reizigers die met een onbekende meereizen kunt u als onwenselijk beschouwen, u heeft echter nooit de voorwaarde gesteld dat de reizigers elkaar daadwerkelijk moeten kennen. Van misbruik kan geen sprake zijn en daarmee is handhaving ook geen probleem. Bovendien heeft u mondeling aangegeven conducteurs gevraagd te hebben hoe vaak zij vermoeden dat iemand samen reist met een onbekende. Dat vinden wij onvoldoende bewijs dat reizigers vaak met een onbekende zouden reizen.

U stelt nu voor om de abonneerhouder en de voor hem of haar bekende reiziger aan elkaar te koppelen door middel van een koppelcode zodat reizen met een onbekende reiziger onmogelijk wordt. Uw voorstel is gebruiksonvriendelijk. Reizigers moeten extra handelingen uitvoeren die alleen online mogelijk zijn. Zo is het niet meer mogelijk om samenreiskorting aan te schaffen via de kaartautomaat. Daarmee sluit u alle reizigers die reizen op saldo uit. Het alternatief, een e-ticket vinden we onvoldoende. Tenslotte maakt u de samenreiskorting hiermee tot een ingewikkeld product terwijl het juist bedoeld is als laagdrempelige manier om nieuwe reizigers te winnen. Wij zijn van mening dat het probleem dat u wilt oplossen niet een dergelijke grote ingreep rechtvaardigt. Wij zijn, zoals eerder gezegd, van mening dat dit probleem volgens de huidige voorwaarden eigenlijk niet bestaat. Als u wel in de voorwaarden wilt opnemen dat samenreizigers elkaar kennen, dan kan dat ook zonder die koppelcode te verlangen en reizigers daarmee te belasten. Bij controle is dit gemakkelijk te achterhalen en dus te handhaven en/of te beboeten.

U bent ook voornemens het aantal keren dat samenreiskorting gegeven kan worden te beperken tot drie keer per maand. Wij zien de toegevoegde waarde van dit voorstel in combinatie met de koppelcode niet. Als u een koppelcode invoert dan zou dit al voldoende moeten zijn om het in uw ogen oneigenlijke gebruik te voorkomen. Elke extra reiziger in de daluren levert u bovendien extra omzet en vergroot de kans dat enthousiaste reizigers met samenreiskorting vaker voor de trein kiezen en zelf een abonnement gaan aanschaffen. Dit alles maakt dat wij negatief adviseren op de inperkingen van samenreiskorting en de introductie van de koppelcode.

Tenslotte

Wij vragen u welk alternatief voor de bij-abonnementen u wilt ontwikkelen. Eerder heeft u ons toegezegd zo'n alternatief uit te werken. Wij adviseren u in ieder geval een scholierenproduct te ontwikkelen. Voor scholieren die afhankelijk zijn van de trein is er momenteel geen aantrekkelijk product beschikbaar. Enige jaren geleden heeft u voorgesteld de NS Flexdagen te introduceren als alternatief voor reizigers die niet in aanmerking komen voor de NS Keuzedagen en hebben wij u hierover positief geadviseerd. Inmiddels heeft u afgelopen jaar de groep reizigers die NS Keuzedagen kan aanschaffen ingeperkt. U vindt het van belang om in de daluren meer reizigers te trekken. De NS Flexdagen kunnen daaraan bijdragen. Wij adviseren u daarom in 2023 de NS Flexdagen te introduceren.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.