



NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Hoofdgebouw IV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Datum 23 oktober 2017

Ons kenmerk CC/PA/TD-806

Onderwerp Adviesaanvraag tarieven 2018

Telefoon 06 - 23 06 89 43

Telefax Thijs.Douma@ns.nl

E-mail

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Wij hebben uw advies van 4 september jl. met kenmerk Locov 2017-217193 over de voorgenomen aanpassingen van de tarieven in 2018 in goede orde ontvangen, waarvoor onze dank. Graag gaan wij in op uw advies en geven wij een toelichting op ons besluit.

NS besluit om de tarieven voor de enkele reis en dagretours per 1 januari 2018 te verhogen met gemiddeld 1,22%. Tevens zullen het Voordeelurenabonnement, het Grensabonnement en Traject Vrij/Altijd Vrij/Trein Vrij¹ per 1 januari 2018 worden verhoogd met gemiddeld 1,22%. Deze tariefaanpassing is gebaseerd op de volgende onderdelen:

- De Macro Economische Verkenning van 19 september 2017 geeft een verwachte inflatie van 1,4% voor het jaar 2018.
- NS mag de reële stijging van de gebruiksvergoedingstarieven doorbelasten aan de reizigers. Voor 2018 resulteert dit in een netto verlaging van -0,18%. Hierbij is rekening gehouden met de door ProRail structureel doorgevoerde tariefdaling n.a.v. een ACM uitspraak.

De daadwerkelijk verhoging voor 2018 is hiermee 1,22% en daarmee lager dan het in de adviesaanvraag gecommuniceerde percentage.

In de toelichting vindt u de overige besluiten m.b.t. de tarieven 2018 en komen wij terug op de door u gestelde vragen in het advies.

¹ Dit geldt ook voor het Treingedeelte van OV Vrij



Toelichting

Aanpassingen enkele reizen, dagretours en dagkaarten

- De tariefsverhoging voor enkele reizen, dagretours, dagkaarten 2^e klas komt gemiddeld uit op 1,22%.
- Binnen deze tariefruimte kiest NS ervoor om de langere afstanden enigszins te ontlasten om de trein concurrerend te houden met de auto. De dagkaart en Holland Travel Ticket (gehele dag geldig) zullen daardoor ook licht dalen in prijs.
- De Dagkaart fiets zal ook verhoogd worden met bovengenoemde percentage en afgerond € 6,20 gaan kosten. De prijs van Dagkaart Hond zal door afronding in 2018 nog steeds € 3,10 bedragen.
- De tarieven eerste klasse van enkele reizen en dagretours zullen gemiddeld genomen op hetzelfde prijsniveau blijven.

Bepaling van tariefruimte uit hoofde van gebruiksvergoeding infrastructuur

NS bepaalt de tariefruimte zoals genoemd op pagina 1 door de nominale stijging van de tarieven van ProRail te corrigeren voor de cpi zoals gepubliceerd in de MEV. Dit is exact zoals het in de HRN concessie is vastgelegd: de cpi uit artikel 54 lid 4 is dezelfde als die in artikel 54 lid 2 en niet de (soms licht afwijkende) cpi die ProRail hanteert. NS kan de exacte reële stijging pas bepalen na publicatie van de MEV in september, vandaar het voorbehoud voor de hoogte van het definitieve percentage in de adviesaanvraag.

Aanpassing Tariefeenheden

Ter bevestiging van uw terechte aanname in het advies zal de verlaging van het aantal tariefeenheden op relatief rustige trajecten volledig 'gefinancierd' worden binnen de tariefruimte van 1,22%. Er komen op andere trajecten geen tariefeenheden bij.

Stimuleren eerste klasse

Om de zitplaatskans voor reizigers te verhogen, neemt NS meerdere maatregelen. Een daarvan is het aantrekkelijker maken van de eerste klasse in met name de daluren, maar ook in de spitsuren. In de afgelopen twee jaren zijn de eerste klas varianten van Weekend Vrij en Dal Vrij fors goedkoper geworden. Ook in 2018 kiest NS ervoor deze abonnementen op dit lagere niveau te houden. Daarnaast stelt NS reizigers middels acties regelmatig in aantrekkelijk om eerste klasse te reizen. Met NS Flex is NS voornemens om reizigers nog laagdrempeliger te laten kiezen met de eerste klasse. Voor NS Flex zullen wij u binnenkort separaat adviesaanvraag doen toekomen

NS besluit om de tarieven voor eerste klas voor enkele reizen en retours gemiddeld genomen op hetzelfde niveau te houden als in 2017. Dit heeft als gevolg dat de eerste klasse-meerprijs verlaagd wordt van 70% naar 68,5% voor enkele reizen en dagretour. NS zal in 2018 dit effect monitoren.

NS neemt uw advies over om de eerste klasse-varianten van Weekend Vrij en Dal Vrij voor 65+ en bijabbonementhouders in prijs te laten dalen naar respectievelijk € 29,- en €69,-. In eerste instantie zal dit tijdelijk zijn. Wanneer deze verlaging succesvol blijkt te zijn en meer reizigers voor de eerste klasse kiezen waardoor de zitplaatscapaciteit beter wordt benut, is NS voornemens om, na overleg met de consumentenorganisaties in het Locov, dit aanbod permanent te maken.

Aanpassingen Abonnementen en andere reisproducten

Het is niet onze bedoeling om een onduidelijke indeling te maken van abonnementen. Een indeling is altijd enigszins arbitrair. Uit onderzoek weten we bijvoorbeeld dat een derde van de reizigers met een Voordeelurenabonnement in de categorie forens valt.



NS besluit als volgt:

- De abonnementen Traject Vrij, Altijd Vrij en Trein Vrij worden met gemiddeld 1,22% verhoogd. Tevens worden hier ook de langere afstanden, in lijn met enkele reizen en dagretours, enigszins ontlast.
- Het Voordeelurenabonnement wordt ook met 1,22% verhoogd. Deze is overigens niet gekoppeld aan of afhankelijk van de verhoging van de abonnementen Traject Vrij en Altijd Vrij.
- De abonnementen Weekend Vrij 2^e klas, Altijd Voordeel en Dal Vrij 2^e klas worden respectievelijk met € 1,-, € 2,- en € 3,-, per maand verhoogd.
- De abonnementen Dal Voordeel en Kids Vrij zullen in 2018 niet worden verhoogd.
- Conform de adviesaanvraag besluit NS om de prijs van de reisproducten Railrunner en de diverse Toeslag 2-1 producten, de Toeslag IC direct, de toeslag op de ICE en het Holland Travel Ticket off Peak niet te verhogen.

Keuzedagen

In het tariefbesluit van 2017 noemde wij ons voornemen om de Keuzedagen te verhogen met € 0,50 per Keuzedag en het gelijktijdig loslaten van de geldigheid van twee maanden. Zoals ook beschreven in de adviesaanvraag, kan deze laatste maatregel tot gebruiksongemak leiden op bepaalde automaten. Dit is de reden dat dit voornemen nog niet doorgevoerd is. Wij zijn alternatieve oplossingen aan het uitwerken en zullen u op de hoogte houden van de uitkomst hiervan. Tot de verruiming van de geldigheid van keuzedagen daadwerkelijk is gerealiseerd, zal de prijs niet verhoogd worden.

Balietoeslag op het laden van saldo

In uw advies geeft u aan dat u de redenen om een balietoeslag te introduceren niet overtuigend vindt en adviseert u om deze toeslag niet in te voeren. NS heeft uw advies in overweging genomen en is tot het besluit gekomen de toeslag van € 0,50 voor het laden van saldo wel in te voeren, maar pas vanaf 1 juli 2018 (was 1 januari 2018) en naar aanleiding van uw advies een uitzondering te maken voor twee doelgroepen.

Alternatieven

De OV-sector heeft grote ambities aangaande innovaties bij het OV betalen (ABT, EMV, OV Chip mobiel, Mobile Ticketing) en tevens heeft NS de ambitie om treintarieven aantrekkelijk te houden. Binnen het distributielandschap zijn de OV servicewinkels en balies gepositioneerd om hoogwaardige service (bv OV Chipkaart verloren of reisinformatie) en verkoop (abonnementsadvies) te bieden. Echter, in de praktijk is een ruime meerderheid van de transacties geen hoogwaardige dienstverlening, maar relatief eenvoudige transacties (saldo laden en verkoop eenmalige chipkaart). De wachttijden voor andere reizigers met een complexere of urgentere behoefte kunnen hierdoor toenemen. Voor deze eenvoudige transacties zijn goede alternatieven beschikbaar: saldo laden op de automaat, online of met automatisch opladen. Tevens kunnen klanten (mobiele) e-tickets aanschaffen en in 2018 ook reizen met NS Flex (Basis). Uiteraard blijft het saldo laden aan de balie nadrukkelijk mogelijk, het besluit behelst een bijdrage in de kosten. Tevens hopen we reizigers te inspireren om bewust hun kanaal te kiezen. Onze verwachting is dat een groot gedeelte van deze klanten een van bovenstaande kanalen gaat kiezen.

Bezoekers OV Servicewinkel

Uit onderzoek blijkt dat 70% van de OV Servicewinkel bezoekers jonger is dan 60 jaar en relatief frequente reizigers zijn (80% reist vaker dan 6 keer per jaar). Wellicht dat het onterechte beeld bestaat dat de bezoeker van de OV Servicewinkel met name ouderen zijn of mensen die al jaren niet met de trein hebben gereisd.



Zoals ook tijdens de themasessie besproken, zijn wij gevoelig voor uw argument dat er reizigers zijn die vanwege een (visuele) handicap of hoge leeftijd (75 jaar) de automaat of andere kanalen niet kunnen bedienen. NS heeft daarom besloten om voor onderstaande groepen de balietoeslag van € 0,50 dan ook niet te heffen. Hierbij sluiten we aan bij de gebruikelijke standaard zoals deze geldt bij NS:

- Rolstoelgebruikers.
- Reizigers met een visuele beperking (in bezit van OV-begeleiderskaart B).
- Reizigers met een mentale beperking (op basis van coulance beleid).
- En een extra groep: reizigers met een hoge leeftijd (75+).

Introductie

Het besluit om deze toeslag pas per 1 juli 2018 te gaan heffen, heeft meerdere redenen:

- Het cashloos worden van veel bussen en trams. We willen reizigers die voorheen met losse kaartjes reisden op de bus en tram rustig de tijd geven om te wennen aan automaat, automatisch opladen of NS Flex
- De introductie van NS Flex (basis). Hiermee wordt het voor reizigers nog eenvoudiger om te reizen, omdat het saldo laden helemaal overbodig wordt. Ook hier willen de tijd nemen om klanten te informeren over de voordelen van NS Flex. Onze medewerkers in de OV Servicewinkel spelen hier een belangrijke rol in.
- Tenslotte nemen we uw advies over om vanaf begin 2018 meer tijd te nemen om reizigers te informeren over de vele alternatieven voor saldo laden aan de balie. NS zal verschillende middelen inzetten om reizigers op tijd en proactief te informeren over deze wijziging.

De combinatie van het bieden van goede alternatieven, het vrijstellen van groepen die moeite hebben om automaat of internet te bedienen en een breed opgezette informatiecampagne in het half jaar voorafgaand aan de maatregel en daarna, maakt voor ons de introductie van een bijdrage in de kosten van € 0,50 voor het laden van saldo aan de OV Servicewinkel per 1 juli 2018 een redelijke maatregel.

Internationale tarieven

Dubbele prijsseries voor treindiensten via Emmerich grens en Bentheim grens

U adviseert positief voor de dubbele treinserie voor de grensovergang Bentheim, nadat u eerder al positief adviseerde over dubbele prijsstabellen voor de grensovergang Emmerich. Daarnaast wilt u graag dat dit ook bij de NS-kaartautomaten en -balies effect zou moeten hebben. Inderdaad zijn voor bepaalde bestemmingen dubbele prijzen (met en zonder reizen met de ICE) ingevoerd in de automaten en balies. Echter, dit was een handmatige aanpassing in het achterliggende systeem. Het differentiëren van alle bestemmingen in de kaartautomaat vergt teveel handmatige aanpassingen en is erg foutgevoelig. Dit komt ook omdat er beperkingen door het Verkehrsverbund worden afgegeven, waardoor verschillende trajecten zouden moeten worden uitgesloten. Door de inspanningen, de foutgevoeligheid en de beperkte mogelijkheid om hierover op de kaartautomaat te communiceren, is het voor NS momenteel niet wenselijk dit door te voeren.

Dezelfde argumenten gelden voor uw suggestie om alle Duitse bestemmingen met en zonder ICE in de kaartautomaat te verkopen. De hoeveelheid aan verschillende prijzen per verbinding is in Duitsland groot en hiervoor verwijzen wij naar de online kanalen.

NS besluit conform adviesaanvraag.



Diabolo-toeslag voor treinen via Brussels Airport

U kunt u vinden in de beschreven oplossing. Inmiddels hebben wij met u nader van gedachte gewisseld over de verwerking van de Diabolo-toeslag. NS zal de huidige prijs/systematiek in de BeNe kanalen handhaven en de nieuwe prijstabel niet in Prix invoeren. NS zal op uw advies in de kaartautomaat een bericht gaan tonen als reizigers de bestemming Brussels Airport kiezen. In dit bericht wordt verwezen naar de Diabolo-toeslag en de mogelijkheid om deze in de automaten op de perrons op station Brussels Airport aan te schaffen. NS verwacht dat deze aanpassing over ongeveer twee tot drie maanden is geïmplementeerd.

Effecten die voortvloeien uit de binnenlandse tariefaanpassingen

NS is het met u eens dat aanpassingen aan de binnenlandse tarieven meegenomen behoren te worden in de internationale tarieven. De wijziging van de eersteklasmeerprijs was inderdaad nog niet doorgevoerd en wordt in een volgende aanpassing doorgevoerd.

Overige opmerkingen

Ten slotte maakte u nog een aantal overige opmerkingen.

- De geldigheid van internationale tickets zoals Homeprint en mobiele tickets naar vier dagen te standaardiseren is helaas nu nog niet mogelijk in verband met controlebeperkingen.
- Voor een relatie van Bad Bentheim Grens naar Uithuizen, Uithuizermeeden en Martenshoek zal in een volgende aanpassing van de prijstabellen de overstap wijzigen van Deventer naar Almelo.
- NS en DB verwerken zo snel mogelijk de door u opgemerkte te grote tariefafstand tussen Winterswijk West en Emmerich Grens en tussen Lichtenvoorde-Groenlo en Emmerich Grens.
- Het verdwijnen van NRT-series was geen bewuste keuze. NS zal de toevoeging van de door u genoemde vijf NRT-trajecten onderzoeken op wenselijkheid in een volgende aanpassing.
- Zover waar mogelijk wordt een toekomstig station vroegtijdig opgenomen in de internationale prijstabellen, indien de specificaties gereed zijn. De specificaties van toekomstig station Waddinxveen Triangel waren al wel bekend, die van station Eemshaven nog niet.

Ik ga er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Hebt u naar aanleiding van dit besluit toch nog vragen, dan is NS uiteraard bereid die te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

Hans Peters
Directeur Commercie