Besluit Nederlandse Spoorwegen nieuwe proposities om reizigers van de auto naar de trein te verleiden

Datum: 5 juli 2021

kenmerk NS: CC/PA/TD-907

Geachte consumentenorganisaties in het Locov,

Algemeen

NS is blij te vernemen dat u positief staat tegenover het introduceren van nieuwe proposities, om reizigers van de auto naar de trein te verleiden. Ook bent u blij te vernemen dat de nieuwe producten ook geldig bij de andere spoorvervoerders zijn.

In aanvulling op uw specifieke adviezen adviseert u NS om ook weer actiematig dagkaarten te verkopen. NS neemt dit advies over en onderzoekt in welke vorm NS deze actiekaartjes zal laten terugkomen.

Uw advies om het weekendretour te herintroduceren nemen wij niet over. Met de nieuwe proposities komen er meerdere nieuwe mogelijkheden om tegen een gereduceerd tarief in het weekend te reizen. NS verwacht daarmee het merendeel van de doelgroep voor het weekendretour te kunnen bedienen.

Uw adviezen

Vroegboek Dal

U adviseert positief over ons voornemen om met tien procent korting in de daluren extra reizigers te trekken maar vraagt ons om het vroegboekelement te schrappen.

Dit laatste advies nemen wij niet over, omdat het geven van korting op alle daltickets voor NS financieel niet haalbaar is. Met het vroegboekelement proberen we juist de prijsgevoelige reiziger te verleiden om vaker de trein te pakken. Het voorstel voor het schrappen van het vroegboekelement betekent in feite tien procent korting geven in het dal aan alle reizigers. Voor NS is dit financieel niet haalbaar. Door het vroegboekelement proberen we specifiek de reizigers te trekken die het meeste belang hechten aan een goedkoper ticket. Concluderend wil NS korting geven aan reizigers die hieraan hechten (waardoor de trein aantrekkelijker wordt) op een manier die financieel haalbaar is.

NS neemt uw advies over om de vroegboekdalkorting niet alleen op enkele reizen, maar ook op retourtickets in de online verkoop aan te bieden. Daarnaast nemen wij uw advies over om meer reizigers te verleiden om een abonnement te nemen. Er zijn verschillende ideeën die momenteel worden bekeken voor het slim leggen van een link tussen het gebruik van een los vervoersbewijs en het wijzen op de mogelijkheid van een abonnement. We waarderen hierin uw suggesties.

Zesrittenkaart Dal

Met betrekking tot de zesritttenkaart adviseert u om een niet-trajectgebonden variant te ontwikkelen. De zesrittenkaart speelt specifiek in op de behoefte van een groep reizigers om regelmatig op een vast traject te reizen, zonder een abonnement te hoeven aanschaffen. Niet trajectgebonden reizen is een andere behoefte voor een andere groep reizigers. Hiervoor zien wij Flexdagen als de juiste invulling.

Zoals in een eerder besluit (voetnoot: Besluitbrief Wijzigingen abonnementen, datum 30 oktober 2019, kenmerk CC/PA/TD-860).is toegezegd en vastgelegd zullen wij voor reizigers van 65 jaar en ouder een set van drie Flexdagen introduceren voor €39. Vooralsnog is deze set 1x per jaar aan te schaffen, ook zonder betaald abonnement (Flex Basis). Daarnaast is aangegeven dat we een pilot gaan doen met Flexdagen voor 65- klanten met een initiële prijs van €45. Op basis van de evaluatie van die proef zullen we bepalen of, en zo ja hoe, we Flexdagen voor 65- verder in de markt gaan zetten.

NS besluit dan ook conform adviesaanvraag voor wat betreft de zesrittenkaart. Dit komt niet in de plaats van toezeggingen met betrekking tot Flexdagen, die NS dus ook al introduceren conform eerder besluit.

Groepsticket Daluren

U adviseert positief op ons voorstel om het groepsticket beschikbaar te stellen voor groepen van twee en drie personen. U vraagt ons om het tarief voor twee en drie personen te verlagen van €32 naar €29. Dit zou betekenen dat voor langere afstanden het groepsticket te goedkoop wordt ten opzichte van het reizen met een voordeelabonnement (eventueel in combinatie met samenreiskorting). Wij willen zoveel mogelijk reizigers structureel aan ons binden via abonnementen en vinden dit daarom niet wenselijk.

Ook verzoekt u ons om het groepsticket aan te bieden aan groepen tot en met tien personen. Uit klantonderzoek is echter gebleken dat er weinig interesse is in tickets voor groepen boven de zeven personen. Grotere groepen kunnen daarnaast ook uit de voeten door meerdere groepstickets te combineren, of in het specifieke geval van schoolklassen met de Railrunner, Jongeren Dagkaart of de CJP Schooltoer. NS besluit dan ook conform adviesaanvraag.

Forenzen

Tot slot vraagt u ons of wij voornemens zijn om terugwinacties te ontwikkelen gericht op forenzen. Dit kunnen wij bevestigen. Wij gaan in ieder geval voor Traject Vrij een proef doen met een kortingsactie om klanten terug te winnen. Bij succes kan deze actie breder ingezet worden. In de

themasessie van 17 maart 2021 hebben wij besproken dat het huidige aanbod van abonnementen voor consumentenorganisaties momenteel lijkt te voldoen, maar dat NS de situatie goed in de gaten houdt.

Ten slotte

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

Met vriendelijke groet,
Jurriaan Stelder (inafwezigheid van Ivo Steffens)
Directeur Commercie
Laan van Puntenburg 100, Postbus 2025, 3500 HA Utrecht.