



LANDELIJK OVERLEG CONSUMENTENBELANGEN OPENBAAR VERVOER

NS

Ivo Steffens

Postbus 2025

3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs  
Datum brief: 17 oktober 2023  
Kenmerk brief: Locov 2023-305854  
Bijlage(n) bij brief: -

Onderwerp: Advies tarieven 2024

Geachte heer Steffens,

In uw brief van 5 september 2023 (met kenmerk CC/PA/TD-953 Adviesaanvraag tarieven 2024) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over de voorgenomen tariefsaanpassingen voor 2024.

### **CPI en gebruiksvergoeding**

Op de voorgestelde verhoging van gemiddeld 3,1% op grond van de verwachte stijging van de inflatie (CPI) adviseren wij positief.

Op het verwachte effect van 1,25% gebaseerd op de aanpassingen van de gebruiksvergoedingstarieven van ProRail adviseren wij positief.

### **OV-betalen**

U bent voornemens om een prijsverhoging van 0,22% door te voeren in de tarieven met betrekking tot de invoering van OV-Betalen.

Deze prijsverhoging is eerder besproken en geadviseerd in het NOVB. De 0,22% is het tweede deel van de verhoging van in totaal 0,44%. Wij zijn via het NOVB betrokken geweest bij deze afspraken en kunnen dan ook positief adviseren op de invoering van deze verhoging.

## **Gedeeltelijk inhalen van gemiste inflatie**

U geeft aan afspraken te hebben gemaakt met IenW over het extra verhogen van de tarieven bovenop de reguliere verhogingen. Wij maken ernstig bezwaar tegen deze verhoging, die u als feit heeft gepresenteerd. U heeft het over "in overleg met I&W rekent NS de helft van dat percentage nu alsnog door". De staatssecretaris schreef aan de Tweede Kamer (Kamerbrief dd 14-8) dat zij "de huidige HRN-concessie (2015-2024) [zal] wijzigen" en dat ze "ruimte voor een tariefverhoging van 3.5% per 1 januari 2024" creëert. Wij vinden het ongepast dat u het in de adviesaanvraag als gegeven beschouwt dat de concessie wordt aangepast. Deze gepresenteerde feitelijkheid zien wij als een schending van ons adviesrecht. Uw formele besluit over de tarieven moet nog plaats hebben, daarom adviseren wij u af te zien van deze extra verhoging.

Naast dat wij de verhoging juridisch onhoudbaar vinden, hebben wij ook inhoudelijke bezwaren. U en de Staatssecretaris onderbouwen de verhoging met de hard gestegen kosten voor NS, waarbij wordt gewezen op de personeels- en energiekosten. In de huidige concessie heeft u een doorlopend energiecontract, waardoor u geen last heeft van de stijging van de energiekosten. Uit cijfers van het CBS blijkt dat in 2022 de gerealiseerde inflatie 4 procentpunt lager ligt wanneer energiekosten niet worden gerekend. Daarmee komt de gerealiseerde inflatie op ongeveer 5.6 procent te liggen. Dit is ongeveer gelijk aan uw verhoging van de treinkaartjes per 1 januari van dit jaar.

Die verhoging van 5.51% was bovendien hoger dan de geprognosticeerde CPI, maar heeft u kunnen doorvoeren door handig gebruik te maken van de tariefruimte. Als gevolg hiervan stegen de prijzen van de 2e klasse meer dan de geprognosticeerde CPI. Dit heeft grote effecten op uw omzet omdat ook afgeleide producten, zoals de kortingsproducten, daarmee harder stijgen. Ook heeft u het afgelopen jaar de niet-beschermden abonnementsprijzen met 10% verhoogd. Door enkel te kijken naar het verschil tussen de gerealiseerde CPI en de geprognosticeerde CPI schiet u in onze optiek tekort. Temeer omdat u geen rekening houdt met de jaren waarin dit verschil tussen realisatie en prognose juist negatief voor de reiziger uitviel. Uiteraard nemen wij rekenschap van het feit dat dit verschil kleiner is, maar door de indexatie op indexatie telt dit inmiddels behoorlijk op. Dat er sprake is van een gat van 14% is voor ons niet te controleren. Bovendien wijzen wij u er op dat u 13% minder treinen rijdt en daarmee kosten bespaart. U heeft daarnaast zelf ook aangegeven dat deze afschaling reizigers kost, waardoor uw inkomsten dalen.

Uw kosten zijn ook gestegen door de nieuwe CAO die u heeft afgesloten. Deze kostenverhoging zou gedekt moeten worden door uw aandeelhouder. Uw aandeelhouder heeft immers tijdens de Cao-onderhandelingen gezegd dat het "niet om het rendement" ging. Daarmee heeft u voldoende mogelijkheden om die stijgende kosten te dekken en de betaalbaarheid van het treinkaartje voor iedereen te borgen.

U geeft bovendien aan dat deze verhoging in vergelijking met de verwachte verhoging bij het regionale openbaar vervoer beperkt is. Dat vinden wij een drogreden. De in onze ogen slechte plannen van andere vervoerders en opdrachtverleners zou u niet over moeten nemen.

Samenvattend komen wij tot de conclusie dat de betaalbaarheid van het openbaar vervoer daalt. Dat vinden wij een ongewenste ontwikkeling. Zowel op proces als inhoudelijk heeft u ons niet overtuigd van de noodzaak van de verhoging. Wij adviseren daarom negatief op het extra verhogen van de tarieven met 3.5%.

### **Tariefruimte en voorgenomen tariefaanpassingen**

U bent voornemens de beschermde kaartsoorten Enkele Reizen en Retouren 2e klas, Altijd vrij en Traject Vrij te laten stijgen met de totale tariefruimte van 8,07%. Deze tariefruimte is opgebouwd uit de componenten CPI, Gebruiksvergoeding, OV-betalen en de inhaalslag op de gemiste inflatie. Zoals hierboven te lezen adviseren wij negatief op het toepassen van de inhaalslag op de gemiste inflatie. Hiermee zou volgens ons de totale tariefruimte op 4,57% moeten uitkomen. Wij adviseren dan ook negatief op het toepassen van de tariefruimte van 8,07%.

Daarnaast bent u voornemens om onderstaande niet beschermde kaartsoorten in lijn met dit percentage in prijs aan te passen:

- Dal Voordeel (incl. BC): van €5,60 naar €6,10 per maand (+8,9%);
- Altijd Voordeel: van €26,70 naar €28,95 per maand (+8,4%);
- Weekend Voordeel: van €2,20 naar €2,40 per maand (+9,0%);
- Dal Vrij: van €119,95 naar €129,95 per maand (+8,3%);
- Weekend Vrij: van €34,95 naar €37,95 per maand (+8,5%);
- Groepsticket Daluren: basisprijs (2 of 3 personen) van €34,00 naar €37,00 (+8,8%). De prijs per extra persoon (4 t/m 7 personen) blijft €4,00;
- Dagkaart Hond: van €3,30 naar €3,60 (+9,0%);
- Toeslag IC direct: van €2,90 naar €3,10 (+6,8%);
- IC direct Altijd Toeslag Vrij: van €67,80 naar €72,50 (+6,9%).

Wij adviseren u om ook bij deze verhogingen de 3,5% correctie voor de gemiste inflatie niet door te rekenen.

Als laatste bent u voornemens om de kaartsoorten Jongeren dagkaart dal en Keuzedagen fors te indexeren. Deze kaartsoorten zijn volgens u steeds verder uit de pas gaan lopen door lagere indexaties in voorgaande jaren. De verhogingen die u voorstelt zijn respectievelijk 25,1% en 27,0%. Dit zijn naar onze mening absurde percentages, ter vergelijking: vorig jaar heeft u deze kaartsoorten geïndexeerd met 4,4%. Deze kaartsoorten zijn bedoeld voor specifieke doelgroepen, en dienen daarmee een maatschappelijk doel. Wij adviseren u om deze kaartsoorten, net als de overige kaartsoorten, te indexeren met een percentage in lijn met de tariefruimte.

### **Servicebalietoeslag & toeslag fysiek vervoerbewijs**

U zegt voor een dilemma te staan ten aanzien van de doorrekening van de kosten van de OV-servicewinkel en de Kaartverkoopautomaat. Aan de ene kant ziet u de kosten per transactie voor deze verkoopkanalen steeds verder oplopen. Aan de andere kant wil u het gebruik van deze verkoopkanalen betaalbaar houden voor de reizigers die hiervan echt afhankelijk zijn.

U bent voornemens vanaf medio 2024 de toeslag van €0,50 op het laden van saldo in de OV-servicewinkel uit te breiden naar de aanschaf van fysieke vervoerbewijzen en het laden van producten op de OV-chipkaart.

Vorig jaar heeft u ons reeds advies gevraagd over de uitbreiding van de balietoeslag. Wij herhalen dan ook ons advies.

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. Om voor de uitzondering in aanmerking te komen moeten reizigers dit aantonen. 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 momenteel een toeslag van één euro. U stelt voor deze toeslag met 50% te verhogen, de balietoeslag van €0,50 komt bovenop de €1,00 toeslag voor het fysieke vervoerbewijs. 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 wederom negatief over uitbreiding van de balietoeslag.

Naast het uitbreiden van de balietoeslag bent u voornemens de toeslag voor het fysieke vervoerbewijs mee te verhogen met de tariefruimte van €1,00 naar €1,10.

De reiziger betaalt deze toeslag bovenop de prijs voor het vervoersbewijs, welke al zal stijgen door de voorgenomen indexatie. Daarbij komt dat deze toeslag puur bedoeld is als prikkel om de reiziger te sturen naar de OV-chipkaart en e-tickets. Deze prikkel heeft er al toe geleid dat de meeste reizigers zijn overgestapt op deze alternatieve betaalvormen. Door de komst van het betalen met de betaalpas met OV Pay is er daarnaast een positieve prikkel voor reizigers om daar op over te stappen. Een extra prikkel zal geen effect hebben, maar werkt wel drempelverhogend om het OV te gebruiken. Daarnaast is de toeslag voor een fysiek vervoerbewijs al sinds de invoering in 2014 €1,00. Het is volgens ons dan ook niet logisch om deze dit jaar opeens wel te indexeren. Concluderend adviseren wij negatief op de voorgenomen prijsverhoging van de toeslag voor het fysieke vervoerbewijs.

## **NS Voordeel**

Na een succesvolle pilot op de trajecten Eindhoven-Den Haag, Utrecht-Den Helder en Utrecht-Groningen bent u voornemens om begin 2024 NS Voordeel landelijk uit te breiden. Reizigers kunnen dan e-tickets kopen voor rustige treinen in de daluren met tot 60% voordeel. U bent voornemens om het huidige Vroegboek Dal te vervangen met dit nieuwe NS Voordeel. Hiermee vervalt voor reizigers de optie 10% korting te krijgen op reizen in de daluren, mits deze minstens vier dagen vooraf geboekt worden. Tevens bent u voornemens om de eerder voorgestelde maar nog niet geïntroduceerde zesrittenkaart te laten vervallen.

Wij vragen U besluitvorming hierover nog even aan te houden. Het toepassen van gedifferentieerde kortingen aan alle reizigers is een wezenlijke verandering van het tariefsysteem. Uiteraard wensen reizigers lagere prijzen, gelijktijdig is het onwenselijk om te komen tot meer (gevoelsmatige) willekeur in de beprijzing van een rit. Wij praten hierover graag verder met u in een themasessie. Dan kunnen

wij spreken over de principes die u hanteert bij NS Voordeel, de (eventuele) samenhang met het niet invoeren van de zesrittenkaart en het productportfolio. Zo zien wij dat de zesrittenkaart voor een bepaalde doelgroep aantrekkelijker is dan NS Voordeel. Gelijktijdig zien we ook dat het aantal beschikbare proposities niet te groot moet zijn. Omdat OV Pay de komende tijd ook nieuwe mogelijkheden gaat bieden, lijkt het ons goed om fundamenteler naar uw voorstellen te kijken. Omdat u toch al voornemens bent deze verandering niet op 1 januari in te voeren, vragen wij u de besluitvorming nog even aan te houden tot na een verdiepende themasessie en mogelijk aanvullend advies.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV

In het LOCOV hebben zitting: het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, de Nederlandse Spoorwegen, Spoorbeheerder ProRail, de ANWB, Ieder(in), de Fietsersbond, de Landelijke Studentenvakbond, ANBO-PCOB (namens de Seniorencoalitie) en Reizigersvereniging ROVER.

Postadres Locov secretariaat: Postbus 20901,2500 EX DEN HAAG  
Bezoekadres Locov secretariaat: Rijnstraat 8, 2515 XP DEN HAAG  
Telefoon: 070 - 4568999