

Reactie op ongevraagd advies over HSL-toeslag

Datum: 2 oktober 2024

kenmerk NS: CC/PA/TD-981

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Dank voor uw ongevraagd advies van 20 september 2024 (kenmerk: Locov 2024-262718) over de toekomst van de HSL-toeslag. Graag gaan wij op uw advies in.

Toeslag in relatie tot snelheidsbeperkingen

U adviseert om de HSL-toeslag af te schaffen zolang er op de HSL sprake is van snelheidsbeperkingen en/of een afgeschaalde dienstregeling.

NS past in 2025 het volume op de HSL niet aan vanwege de snelheidsbeperking. Er blijven vier treinen rijden tussen Rotterdam en Schiphol zoals vermeld in de adviesaanvraag. De reden dat de HSL-toeslag wordt gehanteerd op de verbinding tussen Schiphol en Rotterdam is dat de reiziger via de HSL een snellere verbinding heeft dan via de conventionele route, waarvoor een bedrag in rekening wordt gebracht. Ook met de huidige, tijdelijke snelheidsbeperking blijft de reistijd over de HSL aanzienlijk korter (ongeveer 25 minuten) dan via het conventionele spoor. De HSL-toeslag is ook bedoeld om reizigers te spreiden over zowel de treinen die rijden via het conventionele spoor als treinen die van de HSL-Zuid gebruikmaken. Deze spreiding is noodzakelijk omdat het aantal reizigers over de HSL-Zuid bij het afschaffen van de HSL-toeslag toeneemt, dat leidt tot extra kosten voor bijvoorbeeld extra inzet van personeel en materieel. Daarnaast zal de zitplaatskans dalen en de kwaliteit van de dienstverlening afnemen omdat er geen extra treinen beschikbaar zijn. Ook betaalt NS een HSL-heffing voor het gebruik van de HSL-Zuid.

Uitbreiding HSL-treinendiensten

U adviseert om de toeslagzuilen niet uit te breiden naar een groot aantal stations in Noord- en Oost-Nederland. Zoals eerder aan u toegelicht, is NS dit niet van plan.

NS is voornemens om de toeslag in de toekomst automatisch te berekenen op grond van herkomst (check-in) en bestemming (check-out). Uit de gerealiseerde reistijd kunnen we afleiden of een reiziger over de HSL of over het conventionele spoor heeft gereisd. We leiden de gerealiseerde reistijd af uit de check-in en -uit momenten op de reguliere palen en poortjes. NS brengt een toeslag in rekening op het moment dat de gerealiseerde reistijd dusdanig veel korter is dan over het conventionele spoor, dat er niet anders dan over de HSL gereisd kan zijn.

Voordeel is dat de reiziger geen gebruik hoeft te maken van een toeslagzuil, waardoor uw praktische bezwaren vervallen. NS voorkomt hiermee namelijk de verwarrende situatie met toeslagzuilen op stations die ver van de Hogesnelheidslijn afliggen. Bijkomend voordeel is dat er in geval van grote vertraging op de HSL ook geen toeslag in rekening wordt gebracht.

Randvoorwaarde is de implementatie in ICT-systemen van NS en Translink en het reizen met OVpay. Tot die tijd zal NS voor Dienstregeling 2025 toeslagzuilen plaatsen op de trajecten tot en met Lelystad en tot en met Amersfoort Schothorst. Dit is dus een tijdelijke situatie. Gezien het beperkte traject verwacht NS reizigers hierover goed te kunnen informeren. Ook kunnen reizigers – gezien de treindiensten van en naar die stations – een goede en gerichte keuze maken om wel of niet in te schatten of zij een toeslag nodig hebben. Uiteraard zal NS hiervoor diverse communicatiemiddelen inzetten.

OVpay

U adviseert de mogelijkheden te onderzoeken om de nieuwe betaalmethoden van OVpay te gebruiken om reizigers toeslag te laten betalen zodat de klantvriendelijke toeslagzuilen kunnen verdwijnen. Randvoorwaarde is volgens u dat deze methode geen onterechte betalingen van toeslagen voor de reiziger oplevert én dat een toeslag niet wordt geheven als de HSL maar beperkt sneller of zelfs langzamer is dan de alternatieve route of de alternatieve route geen reëel alternatief is.

Zoals eerder toegelicht zal NS de klantvriendelijke methode in de wereld van OVpay implementeren. NS neemt uw advies dus over. Uiteraard heeft NS aandacht om te voorkomen dat reizigers geen onterechte toeslag betalen. NS brengt toeslag in rekening op het moment dat de gerealiseerde reistijd (in voldoende mate) korter is dan over het conventionele spoor.

Tijdelijke oplossing

U adviseert om gedurende de tijdelijke oplossing geen toeslag te heffen voor reizigers in de richting van Rotterdam. NS verwijst u naar de eerdere argumentatie om een HSL-toeslag te hanteren. Het afschaffen van de HSL-toeslag in één richting past hierbij niet. Ook heeft dit financiële nadelige consequenties voor NS die niet wenselijk zijn, omdat de toeslag voor de helft van de reizen wegvalt in uw voorstel. Ook zal het verwarrend zijn voor reizigers om – in een tijdelijke situatie – opeens in de ene richting wél en in de andere richting géén HSL-toeslag te hoeven aan te schaffen. NS zal zoals gezegd inzetten op voldoende communicatiemiddelen voor de stations waar de HSL-trein in Dienstregeling 2025 zal gaan rijden.

Ten slotte

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

Ivo Steffens

Directeur Commercie

Laan van Puntenburg 100, Postbus 2025, 3500 HA Utrecht.