NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

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

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 6 november 2023
Ons kenmerk CC/PA/TD-957
Onderwerp Besluit tarieven 2024

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Dank voor uw advies van 10 augustus jl. met kenmerk Locov 2023-227449 over de voorgenomen aanpassingen van de internationale tarieven 2024 en uw advies van 17 oktober jl. met kenmerk Locov 2023-305854 over de voorgenomen aanpassingen van de binnenlandse tarieven 2024. Graag gaan wij in op uw adviezen en geven wij een toelichting op ons besluit.

Tarieven nationaal

Algemeen

U adviseert negatief op de voorgenomen verhogingen van de prijzen met 8,07%, omdat dit een negatief effect heeft op de betaalbaarheid van het openbaar vervoer. Ook betwist u de noodzaak om een extra inflatiecorrectie door te voeren.

Gedurende de adviesprocedure heeft politieke besluitvorming tot een andere situatie geleid. Dit leidt er toe dat de binnenlandse treinkaartjes en abonnementen van NS in 2024 dezelfde prijs behouden als in 2023. Het kabinet heeft namelijk op verzoek van de Tweede Kamer incidenteel voor 2024 een bedrag van 120 miljoen euro vrijgemaakt waardoor NS een voorgenomen tariefsverhoging kan uitstellen. NS is blij met dit goede nieuws voor onze reizigers in een tijd waarin veel zaken duurder worden. Door de prijzen gelijk te houden blijft de trein een aantrekkelijke keuze om te reizen. NS besluit daarom dat de binnenlandse tarieven in 2024 - in tegenstelling tot de adviesaanvraag - niet zullen worden verhoogd Dit geldt voor zowel de prijzen van losse vervoersbewijzen als de abonnementen en overige binnenlandse proposities (uitgezonderd OV-fiets).

Maar we zijn er nog niet. Op dit moment is onduidelijk of ‘Den Haag’ dit budget ook voor de opvolgende jaren beschikbaar stelt. Zo niet, dan kunnen wij niet anders dan de eerder voorziene verhoging voor 2024 alsnog door te voeren, bovenop de prijsverhoging voor 2025. NS is daarom in gesprek met Den Haag om te zoeken naar een structurele oplossing, die gunstig is voor de reiziger, maar die geen negatief financieel effect heeft voor NS.

Servicebalietoeslag & toeslag fysiek vervoerbewijs
Ten aanzien van de doorrekening van de kosten van de OV-servicewinkel en de Kaartverkoopautomaat heeft NS u in de adviesaanvraag een dilemma geschetst. Aan de ene kant ziet NS de kosten per transactie voor deze verkoopkanalen steeds verder oplopen. Aan de andere kant wil NS het gebruik van deze verkoopkanalen betaalbaar houden voor de reizigers die hier echt afhankelijk van zijn. NS overwoog om de toeslag van €0,50 op het laden van saldo op de OV-chipkaart in de OV-servicewinkel medio 2024 uit te breiden naar de aanschaf van fysieke vervoerbewijzen en het laden van producten op de OV-chipkaart, en om de toeslag voor het fysieke vervoersbewijs te verhogen van €1,00 naar €1,10.

U stelt dat de meeste reizigers die nog gebruik maken van de servicebalie hiervan afhankelijk zijn en dat het onprettig is voor reizigers om hun uitzonderingspositie aan te tonen. Zoals beschreven in de adviesaanvraag, heeft NS onderzoek gedaan naar de afhankelijkheid van reizigers die gebruik maken van de balie. Hieruit bleek dat het grootste gedeelte van de reizigers aan de balie anderstaligen (zoals toeristen) betreft. Van de Nederlandstalige reizigers gebruikt ongeveer 57% de balie voor de aanschaf van fysieke vervoersbewijzen of laden van een product. Daarvan gaf 22% aan echt afhankelijk te zijn van de balie. Alhoewel een gedeelte van de reizigers dus afhankelijk is van de balie, heeft het merendeel van de reizigers aan de balie ook de mogelijkheid om via andere verkoopkanalen vervoersbewijzen aan te schaffen.

Ook stelt u dat het laden van producten op de OV-chipkaart een handeling is waarbij überhaupt geen financiële afrekening plaatsvindt en NS dus kosten moet maken om de toeslag te incasseren. In de toeslag zitten uiteraard zowel de kosten verdisconteerd voor de financiële transactie als de beschikbaarheid van personeel.

Ten slotte geeft u aan dat de toeslag van € 1,00 sinds 2014 niet meer is verhoogd. NS vindt niet dat dit in de weg zou staan van een kleine verhoging, zeker niet omdat de kosten in die periode wel zijn door blijven stijgen.

Echter, gezien het algemene beeld voor 2024 waarin er geen tariefsverhogingen plaatsvinden, besluit NS in 2024 de voorgenomen wijzigingen met betrekking tot de servicebalietoeslag en toeslag fysieke vervoersbewijzen vooralsnog ook niet door te voeren.

NS Voordeel
NS wil op basis van de uitkomsten van de pilots begin 2024 NS Voordeel landelijk uitrollen. U signaleert dat reizigers graag lagere prijzen willen, maar adviseert om dit voornemen nog uit te stellen omdat u dit beschouwt als een wezenlijke verandering van het tariefsysteem en omdat u graag dit voornemen in samenhang ziet met andere proposities.

De ervaringen van de pilots met NS Voordeel zijn positief. Veel reizigers hebben aangegeven dat de reis die ze met NS Voordeel maakten een additionele reis was of dat ze deze reis anders met de auto gemaakt hadden. De toegevoegde reizigers (die voornamelijk langere afstanden reisden met sociaal-recreatief motief) reisden overwegend op rustige momenten waardoor NS de bestaande capaciteit beter kan gebruiken. Ook ervaren reizigers de lagere prijs voor treinkaartjes als positief en prettig, zij ervaren dit niet als iets ingewikkelds. Daarnaast constateert NS dat het geven van extra kortingen in andere vormen ook al jaren gewoonte is, zoals in de Spoordeelwinkel. Bij het geven van kortingen heeft NS eerder louter positieve reacties van consumentenorganisaties gekregen. NS ziet het uitbreiden van NS Voordeel dan ook niet als een wezenlijke verandering van het tariefsysteem.

NS is daarom voornemens NS Voordeel landelijk uit te rollen, zodat reizigers in heel Nederland van extra kortingen kunnen profiteren. NS biedt aan om in een themasessie een toelichting te geven op deze uitrol. Daarnaast kan NS een toelichting geven op de gemaakte keuzes met betrekking tot de zesrittenkaart.

Tarieven Internationaal

U adviseert negatief op de voorgenomen prijsverhoging voor internationale reizen. NS besluit om de tarieven voor internationale reizen met 7,85% te verhogen. Dit is conform de adviesaanvraag. Het percentage is opgebouwd uit:

- De CPI uit de raming van maart 2023: 3,1%. In het MEV is een iets gewijzigde CPI raming van 3,8% opgenomen.
- Een inflatiecorrectie over de afgelopen jaren van 3,5%.
- De verhoging van de gebruiksvergoedingstarieven door ProRail leidt tot 1,25%.

Voor internationale tarieven geldt de compensatie vanuit de Rijksoverheid niet en daarom is NS voornemens de prijsverhoging voor internationale tarieven zoals eerder voorgelegd in de adviesaanvraag te handhaven. Deze verhoging wordt doorgevoerd voor wat betreft de binnenlandse trajecten die onderdeel zijn van een doorgaand ticket. In de gevallen waarbij de binnenlandse reis gescheiden is van een internationaal ticket, zijn we voornemens om de prijsverhoging voor dat binnenlandse deel niet door te voeren waar mogelijk.

U adviseert negatief over de wijziging van mark ups. Deze maken deel uit van de berekening van de internationale prijzen. In sommige gevallen is het nodig om deze aan te passen om gelijke trend te houden met de algemene prijsontwikkelingen. We bekijken per jaar of dit nodig is. NS ziet geen aanleiding om dit te wijzigen.

U adviseert negatief over de wijziging van de berekening van de tarieven van de fietstickets. De beslissing om het systeem van tarieven voor fietstickets aan te passen is niet een eenzijdige beslissing van NS, maar een beslissing binnen de UIC. Hiermee worden de prijsverschillen tussen de distributeurs weggenomen omdat de vervoerder de prijs bepaalt. Dit is juist conform de wens van consumentenorganisaties, die in het verleden kritiek hadden op prijsverschillen tussen distributeurs.

NS is nog altijd voornemens om de verkoop van fietstickets voor internationale reizen ook online mogelijk te maken voor relevante trajecten. Dit vergt echter wel de nodige aanpassingen in onze systemen. In de afgelopen periode hebben we onze aandacht gericht op andere verbeteringen waar reizigers behoefte aan hebben, zoals het online wijzigen en annuleren van tickets.

U adviseert NS om in overleg te gaan met Deutsche Bahn over de prijzen van zitplaatsreserveringen. NS stelt deze prijs autonoom vast. Dat heeft tot deze prijs geleid en NS vindt deze prijs gerechtvaardigd gelet op het feit dat deze al jaren niet verhoogd is.

U vraagt naar de verkrijgbaarheid van diverse tickets. NS is voor de beschikbaarheid van het internationale aanbod afhankelijk van wat andere vervoerders ons ter beschikking stellen. In de door u genoemde voorbeelden is dat niet het geval.

NS verwijst voor het weekendretour België naar eerdere besluiten hierover.

Overigens zijn NS en NMBS voornemens om de annuleringsvoorwaarden van het Flex tarief aan te passen zodat deze tot en met de dag voor de gekozen reisdatum kosteloos geannuleerd kunnen worden. Dit in verband met het voorkomen van fraude.

U informeert naar de stand van zaken met betrekking tot de Combi Tickets veerdienst Hoek van Holland. Er zijn op dit moment geen ontwikkelingen te melden.

Ten slotte
Wij gaan 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,

Ivo Steffens
Directeur Commercie

Heike Luiten
Directeur NS International