

Advies Consumentenorganisaties Nationale tarieven 2022

Datum: 5 oktober 2021

Kenmerk: Locov 2021-266390

Geachte heer Steffens,

In uw brief van 27 augustus 2020 (kenmerk: CC/PA/TD-910 adviesaanvraag tarieven 2022, 27 augustus 2021) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over de voorgenomen tarieven voor 2022. Wij gaan graag in op uw verzoek. Hierbij hanteren wij de volgorde van uw adviesaanvraag.

Aanpassingen tarieven Enkele Reis, Dagretour en Dagkaarten

Op de voorgestelde verhoging van gemiddeld 1,8% op grond van de verwachte stijging van de inflatie (CPI) adviseren wij positief.

Verhoging overige losse vervoersbewijzen

Wij adviseren positief op uw voornemen om het tarief van de Keuzendagen, Toeslag IC-Direct en ICE, 40% dalkorting op de Toeslag IC-Direct, abonnement IC-Direct Altijd Toeslag en de Jongerendagkaart te verhogen met 1,8%.

Wij adviseren verder positief op uw voornemen om de prijs van Fietskaart Dal, Dagkaart Hond, Railrunner en het groepsticket niet aan te passen.

Papieren tickets

U heeft rond de invoering van de OV-chipkaart besloten om in de NS-kaartautomaten papieren tickets te blijven aanbieden, met een toeslag van €1 per ticket. Deze toeslag is alleen ingevoerd op tickets waarvoor een alternatief was in de vorm van een e-ticket of de OV-chipkaart. Sindsdien zijn er voor verschillende tickets alternatieven beschikbaar gekomen. Nu bent u daarom voornemens om de toeslag uit te breiden naar de volgende tickets: Railrunner, Dagkaart Hond en Fietskaart Dal. Uit uw eigen opgave blijkt dat een aanzienlijk deel van de tickets Fietskaart Dal, zelfs tijdens de pilot fietsreserveren (met een digitale reservering), nog bij de kaartautomaat wordt gekocht. Het e-ticket lijkt hiermee voor veel van de reizigers geen volwaardig alternatief te zijn. Wij adviseren dan ook negatief op dit voornemen.

Tarieven eerste klasse

Uit uw onderzoek naar de waardering voor de eerste klas, het effect van het niet indexeren van eerste klas en de interesse van reizigers voor de eerste klas blijkt dat de optimale prijsfactor ten opzichte van de eerste klas hoger ligt dan de huidige 1,65. U bent dan ook voornemens om de prijsfactor ten opzichte van de tweede klas verder te verhogen naar 1,67. In combinatie met de verwachte inflatie betekend dit voor de reizigers een prijsstijging van 3%. Wij adviseren hierover positief.

De huidige factor 1,65 geldt momenteel niet voor reizen op rekening met NS Flex in het weekend. U bent voornemens op de prijsfactor voor deze groep abonnementen ook te verhogen van 1,5 naar 1,67. Wij adviseren hierop positief, maar vragen u deze grotere prijsverhoging goed toe te lichten in de communicatie richting reizigers.

Aanpassingen tarieven abonnementen

U bent voornemens om de tarieven voor de abonnementen Altijd Vrij, Traject Vrij, NS-deel OV vrij, Dal Voordeel en Voordeelurenabonnement, Dal Vrij en Weekend Vrij te verhogen met gemiddeld 1,8%, in lijn met het CPI. Wij adviseren hierop positief.

Wij adviseren positief op uw voornemen om de prijs van de abonnementsvormen Kids Vrij en NS Flex Weekend Voordeel niet aan te passen.

Altijd Voordeel-abonnement

Voor de prijs van het Altijd Voordeel-abonnement neemt u de inflatie over drie jaar in acht. Hierdoor stijgt de prijs van €23 naar €24,20. Wij adviseren u om dit bedrag af te ronden naar €24. Dit bedrag is gemakkelijker te communiceren naar, en aantrekkelijker voor, de reiziger. Bij een volgende verhoging (eventueel weer na drie jaar) kan dan de stap gemaakt worden naar €25 om ronde bedragen te behouden.

Toeslag eerste naar tweede klas

De toeslagen voor een upgrade van de tweede naar de eerste klas is sinds 2017 niet meer verhoogd. Nu bent u voornemens om de toeslagen om te verhogen met €1. Wij adviseren hierop positief.

Moment aanpassingen abonnementen

Wij hebben vorig jaar (Locov 2020-198597, Advies tarieven 2021, 12 oktober 2020) positief geadviseerd op het voorstel om de abonnementstarieven voortaan te verhogen per 1 januari in plaats van op het verlengmoment. De doorvoering van deze aanpassing

is vertraagd naar 1 januari 2022. Wij adviseren positief op dit voornemen. Wel willen wij u er nogmaals op wijzen om duidelijk te communiceren dat de tarieven per 1 januari kunnen wijzigen, zowel bij de eerste aanschaf van een abonnement als wel bij de wijziging van een abonnement.

Jongeren Dagkaart

Vorig jaar hebben wij u tevens geadviseerd de Jongeren Dagkaart ook geldig te laten zijn bij andere vervoerders (Locov 2020-166066 Advies nieuw aanbod voor jongeren, 21 augustus 2020). Wij herhalen dit advies en vragen u op welke termijn u verwacht overeenstemming te bereiken met de andere vervoerders over dit product, zodat deze net als alle overige NS abonnementen en dagkaarten ook geldig is in de treinen van andere vervoerders.

Verder vragen wij u wat de resultaten zijn van de door u toegezegde verkenning of naast het verkoopkanaal via de app ook verkoop in combinatie met NS Flex Basis mogelijk is (Locov 2020-166066 Advies nieuw aanbod voor jongeren, 21 augustus 2020). In aanvulling daarop adviseren wij u dit product ook te verkopen via uw website. Wij constateren dat de Jongeren Dagkaart op uw site momenteel alleen te vinden is via de zoekmachine.

Jongeren Weekendabonnement

U heeft vorig jaar aangekondigd op een later moment te willen kijken naar eventuele introductie van het Jongeren Weekendabonnement en eerst de Jongeren Dagkaart wilt evalueren. Wij vragen u op welke termijn deze evaluatie plaatsvindt.

Creditcard en buitenlandse IBAN

Wij herhalen ons advies dat abonnementen en aanbiedingen in de Spoordeelwinkel voor klanten met een buitenlandse IBAN online verkrijgbaar zouden moeten zijn². U biedt deze reizigers momenteel alleen de optie om telefonisch deze producten aan te schaffen. Vorig jaar stelde u dat het digitaal inrichten van een andere betaalmogelijkheid dan iDeal op dat moment een te forse investering vroeg (NS, CC/PA/TD-891, Besluit tarieven 2021, 6 november 2020). Wij zijn van mening dat deze stelling in het digitale tijdperk voor een groot bedrijf als NS niet verdedigbaar is. Dit hebben wij in ons vorige advies uitvoerig beargumenteerd. Wij adviseren u daarom om online betaling met buitenlandse creditcards op de korte termijn mogelijk te maken.

Grensabonnement

Wij worden tot slot graag geïnformeerd over de ontwikkeling van het grensabonnement in relatie tot NS Flex en of u reeds overeenstemming heeft bereikt met de andere vervoerders om het grensabonnement net als alle andere abonnementen interoperabel te maken.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.