LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS Reizigers
t.a.v. Hans Peters
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Datum
15 september 2015
Ons kenmerk
Locov 2015-184549
Onderwerp
Advies tarief 2016

Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
C&S/PA/SvS-733

Geachte heer Peters,

In uw brief van 4 augustus 2015[1] vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over het voorgenomen besluit om de tarieven per 1 januari 2016 aan te passen. Het gaat hierbij om wijzigingen in de tarieven van de enkele reizen, de dagretours, dagkaarten en een deel van de abonnementen. Wij gaan graag in op uw verzoek en geven hieronder puntsgewijs ons advies.

CPI en gebruiksvergoeding
De gemiddelde prijsverhoging op grond van de consumentenprijsindex (CPI) en veranderingen in de tarieven van de gebruiksvergoeding moet voldoen aan de voorschriften in de concessie. De percentages van de prijsverhoging die u koppelt aan de gebruiksvergoeding zijn voor ons niet verifieerbaar.

Ten eerste is de bezuiniging van het kabinet Rutte I, te bereiken door een verhoging van de gebruiksvergoeding, over 2015 bijgesteld van 50 naar 31 miljoen. Een groot deel van deze bezuiniging wordt door NS betaald. De extra tariefsverhoging van 2014 met 1%, van 2015 met 0,9% en de naar 2016 doorgeschoven resterende verhoging van 0,4% zijn door u in de afgelopen jaren steeds in verband gebracht met het NS-aandeel in de verhoging van de gebruiksvergoeding met 50 miljoen vanaf 2015. Wij zouden verwachten dat de bovengenoemde bijstelling van de gebruiksvergoeding over 2015 leidt tot een neerwaartse bijstelling van de eerder vastgestelde tariefsverhogingen. Dit is voor ons echter niet zichtbaar.

Ten tweede is er op dit moment, zoals u in de adviesaanvraag aangeeft, nog onzekerheid over de tarieven van de gebruiksvergoeding per 1 januari 2016. Dit

[1] CC/PA/SvS-733 Adviesaanvraag Tarief 2016

Bezoekadres secretariaat
Plesmanweg1-6
2596 JG DEN HAAG

Postadres
Postbus 20905
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Unie KBO en ROVER.

naar aanleiding van de uitspraak van de ACM en het daartegen aangetekende beroep door KNV en NS.

Ten derde stelt u dat er, los van het bovenstaande, "aanleiding" is om de tarieven met nog eens 1,13% te verhogen. Een deel daarvan wilt u naar 2017 schuiven. Wij missen een onderbouwing van deze 1,13%. Hoeveel duurder wordt naar verwachting het gebruik van de infrastructuur door nog verdere verhogingen van ProRail-tarieven, hoeveel komt dit boven de CPI uit en hoe vertaalt u dit in de tariefverhoging?

Over 2013 en 2014 heeft NS een dividenduitkering van in totaal € 48 miljoen gedaan aan de overheid. Er was dus ruimte geweest om op zijn minst een deel van de (bijgestelde) verhoging van de gebruiksvergoeding voor eigen rekening te nemen in plaats van deze door te berekenen aan de klant.

Wij adviseren, gezien het bovenstaande, positief over het deel van de gemiddelde prijsverhoging dat u aan de CPI relateert en negatief over het deel dat u aan de gebruiksvergoeding relateert.

Pilot invoering enkelvoudig in- en uitchecken op de Valleilijn
Wij kunnen uw redenering volgen. In 2014 zijn de tarieven iets minder verhoogd, als compensatie voor de extra opbrengsten die NS verkreeg door de invoering van regionale prijzen op zeven trajecten met een parallelle NS-verbinding die meer tariefeenheden telt. Voor één van deze verbindingen, de Valleilijn, wordt bij de pilot in feite de oude situatie hersteld. Dan is het redelijk dat een evenredig deel van de compensatie ook wordt teruggedraaid.

Wij verbinden een positief advies over dit onderdeel van de tariefaanpassing wel aan een feitelijke en tijdige start van de pilot. Indien blijkt dat de pilot start op een latere datum dan 1 januari 2016, dient u dit onderdeel van de tariefwijziging naar rato aan te passen. Ingeval dit pas blijkt nadat u uw besluit over de tariefaanpassingen van 2016 heeft genomen, dient u dit te corrigeren bij de tariefaanpassingen per 1 januari 2017.

Uitfaseren gezamenlijke tariefpunten
Er is een fout aan het licht gekomen in de prijsberekening wanneer de reiziger uit- en incheckt bij het overstappen (bijvoorbeeld gedwongen door poortjes) van/naar een station op een afstand van nul tariefeenheden. De meest voor de hand liggende maatregel lijkt ons, dat u de fout uit de programmatuur haalt. In plaats daarvan wilt u de tariefafstanden tussen stations herverdelen, waardoor er geen afstanden van nul tariefeenheden tussen stations meer bestaan.

Hiermee voert u voor een groot aantal reizigers prijsverhogingen en -verlagingen door van bijvoorbeeld 7% of 9%, exclusief de algemene prijsverhoging. Bij een incidentele retourreis gaat het om bedragen als 20 of 60 cent (plus of min), maar bij regelmatige reizigers en houders van trajectabonnementen loopt dit vanzelfsprekend veel hoger op.

Een tweede effect van het afschaffen van de gezamenlijke tariefpunten is de introductie van een onderscheid tussen stations die tariefmatig voor de reiziger tot nu toe uitwisselbaar zijn. Dit is vooral van belang bij de combinatie Den Haag Centraal en Den Haag HS. Enkele reizen en retours (nationaal en internationaal) en Traject Vrij-abonnementen zijn nu geldig van/naar beide stations, omdat deze samen één tariefpunt vormen. Dat is praktisch voor de reiziger, omdat hij niet beperkt wordt in het gebruik van de eerstvolgende trein of het dichtstbijzijnde station. Het splitsen in aparte tariefpunten betekent dat reizigers gebonden zijn aan één van beide stations. NS profiteert zelf – als het goed is – ook niet van deze beperking voor de reiziger.

Het motief voor deze tariefingreep is dus eigenlijk alleen een niet opgeloste programmafout, in combinatie met het sluiten van de poortjes (waardoor reizigers lokaal verplicht worden tot uit- en inchecken bij het overstappen). Wij vinden dit een te zwak argument voor zo'n tariefingreep. Wij adviseren u het probleem op te lossen zonder prijs- en gemakseffecten voor uw klanten. Bijvoorbeeld door correctie van de foute prijsberekening in uw systeem.

Hiernaast zouden wij graag eens met u van gedachten wisselen over een geheel andere ontwikkeling van tariefpunten dan u nu voorstelt. Wij denken hierbij aan de mogelijkheid om bij vooraf gespecificeerde kaartjes – nationaal en internationaal – te werken met agglomeraties in plaats van specifieke stations binnen een agglomeratie.

Prijsverhogingen abonnementen
Bij de prijswijzigingen van vorig jaar zijn er bij een aantal abonnementshouders fouten gemaakt rond de incassering van het abonnementsgeld. Uw keuze om vrijwel alles per incasso te innen vraagt van de reizigers een groot vertrouwen dat NS hier zorgvuldig mee omgaat. Vooral omdat u bij storneren vaak snel een incassobureau inzet, ook als de klant storneert vanwege een door NS gemaakte fout. Omdat NS hier een bijzondere verantwoordelijkheid heeft, vragen wij u er alles aan te doen om de abonnementsprijsverhoging zorgvuldig te verwerken.

Weekend vrij
Wij vinden het positief dat u de definitie van het weekend in overeenstemming brengt met andere reisproducten en met de verwachting van de consument, zodat u bijvoorbeeld Nieuwjaarsdag, 2de Paasdag en 2de Kerstdag voortaan ook tot het weekend rekent.

Toeslag ICD/ICE
Wij hebben op zichzelf geen bezwaar tegen het beginsel dat de toeslag voor Intercity direct/ICE de consumentenprijsindex volgt. Daarbij ligt het voor de hand dat de prijsaanpassingen minder vaak dan eenmaal per jaar plaatsvinden om op veelvouden van 0,10 uit te komen.

Wel hebben wij een principieel bezwaar tegen het verband dat u legt met de frequentieverhoging van de IC direct. Het motief van de toeslag is steeds het verschil in snelheid geweest. Als u toeslagen ook gaat motiveren op basis van andere criteria – in dit geval een frequentie van vier maal per uur – verwachten wij dat u ons inzicht geeft in uw huidige en voorgenomen beleid ten aanzien van toeslagen. Dit stelt ons beter in staat om u hierover te adviseren.

De reistijdbetrouwbaarheid met de IC direct laat te wensen over door een relatief hoge graad van rituitval en vertragingen. Voor de consument zijn prijs en feitelijke prestatie geen los van elkaar staande zaken. Wij adviseren u voor de verhoging van de toeslag niet een moment te kiezen dat de reiziger de indruk geeft dat NS dit verband miskent.

Samenreiskorting
Met de door u voorgenomen wijziging blijft de inconsistentie van spits-/dalurendefinities tussen kortingsabonnement en samenreiskorting voor een andere groep reizigers dan voorheen bestaan. Dit probleem is met de huidige systematiek van samenreiskorting op de OV-chipkaart niet op te lossen. Hieraan is nu tegemoetgekomen door voor de samenreiskorting de ruime spitsuurdefinitie te hanteren. Daardoor hebben meereizenden nooit beperktere kortingsmogelijkheden dan de abonnementhouder zelf. Met de door u voorgenomen wijziging zullen deze situaties wel bestaan. Wellicht bereikt u hiermee dat het aantal klachten en vragen van uw personeel en van andere

spoorvervoerders afneemt, maar aan de zijde van uw klanten verwachten wij dat het aantal klachten juist toeneemt. Wij adviseren u de spits-/dalurendefinitie van de samenreiskorting te laten zoals zij is.

Trajectgebaseerde toeslag klassewissel Traject Vrij
Nu uw organisatie de grootste inspanningen rond de invoering van de nieuwe productportfolio en de afschaffing van het papieren kaartje achter de rug heeft, vragen wij uw aandacht voor een wens die wij al eens eerder naar voren hebben gebracht. Het betreft het aanbieden van een trajectgebaseerde toeslag voor houders van een Traject Vrij abonnement 2de klas die incidenteel – bijvoorbeeld wegens grote drukte – 1ste klas willen reizen. Hierbij gaat het om afstanden die niet groot genoeg zijn om de Dagtoeslag van 25 euro hiervoor te betalen. Wij denken dat deze propositie binnen de bestaande technologie mogelijk zou moeten zijn.

Wij zijn natuurlijk van harte bereid ons advies nader toe te lichten.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

Arriën Kruyt