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 10 mei 2021
Ons kenmerk CC/PA/TD-898
Onderwerp Adviesaanvraag nieuwe proposities om reizigers terug in de trein te krijgen

Geachte consumentenorganisaties in het Locov,

Hierbij vraagt NS uw advies over het voornemen om drie nieuwe of aangepaste proposities te introduceren. Deze adviesaanvraag gaat eerst in op de aanleiding voor deze nieuwe proposities, en zal daarna per propositie de veranderingen voor de reiziger toelichten.

Aanleiding: veranderd reisgedrag door COVID-19
Het openbaar vervoer is fors geraakt door de uitbraak van COVID-19. Het aantal reizigers is fors gekrompen en NS heeft in 2020 voor het eerst sinds jaren een nettoverlies gerapporteerd. Er is grote onzekerheid over de ontwikkeling van het aantal reizigers als gevolg van COVID-19 op zowel korte als lange termijn. NS is er alles aan gelegen om de reizigers weer terug in de trein te krijgen. Daarom is NS in de zomer van 2020 begonnen met een project met als doel onze proposities aan te passen aan de nieuwe situatie om daarmee zoveel mogelijk reizigers weer de trein in te krijgen zodra de beperkende maatregelen worden versoepeld.

Onderbouwing: uitgebreid klantonderzoek
Om te komen tot deze nieuwe proposities heeft NS, na uitgebreide interne (data-)analyses, een uitgebreid klantonderzoek uitgevoerd onder zowel reizigers als niet-reizigers. Bijna 1800 respondenten hebben in december 2020 een vragenlijst ingevuld waarin de interesse werd getoetst in een aantal nieuwe ideeën. Ook hebben wij in twee Locov-themasessies met de consumentenorganisaties ideeën en reacties opgehaald. De resultaten van dit het interne onderzoek, de gesprekken met consumentenorganisaties en het klantonderzoek gericht op sociaal-recreatief reismotief, zijn de onderbouwing voor de proposities die wij u voorleggen.

Conclusie: drie nieuwe of aangepaste proposities
Er zijn drie proposities die NS op korte termijn wil aanpassen of introduceren, namelijk:
1. Het vroegboek dalticket, om door korting extra reizigers in de trein te krijgen;
2. Een zesrittenkaart, om door korting extra reizigers in de trein te krijgen;

3. Een aangepast groepsticket om groepsreizen te stimuleren en de aantrekkelijkheid van de trein te verbeteren.

De proposities zijn er dus op gericht om door kortingen extra sociaal-recreatieve reizigers in de trein te krijgen. De kortingen worden gegeven in de daluren. Hiermee sluit NS aan op het beleid om spreiding over de dag zo veel mogelijk te bevorderen en op rustige momenten kortingen te geven, waar dat op drukke momenten (zoals in de ochtend- en avondspits) niet gepast is.

Op dit moment wordt nog onderzocht wat de doorlooptijd is van het ontwikkelen van de nieuwe proposities en wanneer deze geïntroduceerd kunnen worden. De huidige verwachting is dat NS de proposities stuk voor stuk naar de markt brengt, afhankelijk van de ontwikkeltijd. In de zomer verwacht NS het aangepaste groepsticket te introduceren.

De genoemde productnamen zijn nog werknamen en kunnen dus nog wijzigen voor introductie. De proposities zijn alleen geldig in onze binnenlandse treinen.

1. Vroegboek-dalticket
NS stelt voor om een nieuwe propositie te introduceren, namelijk het vroegboek-dalticket. Dit is een e-ticket waarop reizigers met tien procent korting (op het voltarief) in de daluren kunnen reizen wanneer het ticket vier dagen, of langer, voor de reisdatum is gekocht. Zoals gebruikelijk bij e-tickets met dalproposities, dient de gehele reis in de daluren te worden gemaakt.

Deze propositie werd in het klantonderzoek door maar liefst tachtig procent van de respondenten als interessant ervaren, waarvan de helft verwachtte meer reizen te gaan maken wanneer NS dit aanbod zou hebben. Door het geven van deze korting verwacht NS meer reizigers in de trein.

2. Zesrittenkaart
De tweede nieuwe propositie is een zesrittenkaart. Hiermee kunnen reizigers, opnieuw in de daluren, zes ritten maken op een vast traject tegen twintig procent korting op het voltarief. Er kan in beide richtingen worden gereisd, het ticket geeft dus recht op drie retourreizen op het gekozen traject maar kan naar eigen invulling worden gebruikt.

Ook dit ticket zal beschikbaar komen als e-ticket. De reiziger heeft zes maanden de tijd om zijn of haar zes ritten te maken, daarna vervalt het ticket. Deze termijn en het aantal ritten zijn gekozen op basis van de resultaten van het klantonderzoek waarin zes ritten binnen een periode van zes maanden voor reizigers het meest aantrekkelijk bleek. Door het geven van korting met een zesrittenkaart verwacht NS meer reizigers in de trein.

3. Aangepast groepsticket
NS stelt ook voor om het bestaande groepsticket aan te passen. Met dit ticket kunnen reizigers op dit moment in groepen vanaf vier personen, in de daluren, voor €32 een enkele reis maken van en naar elk station binnen Nederland. Voor €2 per persoon extra kan een vijfde, zesde of zevende persoon meereizen.

Uit het klantonderzoek is gebleken dat onder reizigers behoefte bestaat aan een ticket waarmee ook in kleinere groepen dan vier reizigers met korting kan worden gereisd, zonder dat daar een abonnement voor nodig is. Om aan die behoefte van reizigers te voldoen is NS voornemens om het groepsticket ook beschikbaar te stellen aan groepen van twee of drie personen, voor dezelfde prijs van €32.

Daarnaast wil NS de prijs voor een extra persoon (vanaf 5 personen) verhogen van €2 naar €3. Op basis van het gebruik in 2019 betekent dit een gemiddelde tariefverhoging van ca. 3,6%. Deze verhoging wordt deels gedaan om de prijzen per persoon, bij verschillende groepsgroottes, dichter bij elkaar te laten liggen.

Interoperabiliteit
De drie genoemde proposities zijn besproken met de andere treinvervoerders en zij hebben akkoord gegeven om deze proposities interoperabel uit te gaan voeren. Dit betekent dat er ook in niet-NS treinen mee gereisd mag worden.

Ter informatie: verkrijgbaarheid van BTM-tickets
Op dit moment worden BTM-reizen wel door NS getoond in de reisplanner, maar is het nog niet mogelijk om direct een ticket te kopen. Het klantonderzoek gaf aan dat er grote interesse is om dit bij NS te kunnen aanschaffen, ongeveer zeventig procent van de respondenten gaf aan dit te willen. NS wil dit daarom mogelijk maken en is hierover in gesprek met de vervoerders.

Ten slotte
NS vindt het spannend om in deze onzekere tijd nieuwe producten te introduceren, zeker omdat NS ervoor kiest om in de financieel meest uitdagende tijd ooit korting te geven op reguliere producten. Dit gebeurde voorheen namelijk alleen op basis van tijdelijke acties. NS doet dit omdat zij gelooft hiermee extra reizigers in de trein te krijgen. De kortingen, gericht op het sociaal-recreatieve reismotief, worden alleen gegeven op de rustigere momenten in de trein, namelijk de daluren. Hiermee dragen de proposities bij aan het spreidingsbeleid.

Tegelijkertijd zal NS vanwege alle onzekerheid deze nieuwe proposities nauwlettend monitoren. Mocht een of meerdere proposities niet opleveren wat NS ervan verwacht (dat kan zijn in opbrengsten, maar bijvoorbeeld ook in klanttevredenheid of werkbaarheid), dan behoudt NS zich het recht om deze proposities te wijzigen of stop te zetten.

Deze adviesaanvraag is van toepassing op de concessie voor het Hoofdrailnet, waaronder de IC direct. De overige proposities blijven ongewijzigd, NS zal ook bestaande producten uiteraard onder de aandacht brengen bij reizigers.

Hebt u naar aanleiding van onze voornemens vragen, dan is NS uiteraard bereid die te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

Ivo Steffens
Directeur Commercie