



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan

Nederlandse Spoorwegen
drs. J.P.B. Huberts
Directievoorzitter NS Reizigers
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon
drs. A. Frerichs

Datum
22 september 2008

Ons kenmerk
Locov 2008/218

Onderwerp

Advies aanpassing tarieven per 1 januari 2009 en reizen op saldo

Doorkiesnummer
070 3519556

Bijlage(n)

-

Uw kenmerk

Geachte heer Huberts,

In uw brief van 16 juni 2008¹ wordt de consumentenorganisaties in het Locov advies gevraagd over uw voorgenomen wijzigingen van de tarieven per 1 januari 2009. U bent voornemens om met ingang van die datum de tarieven aan te passen vanwege de stijging van de consumentenprijsindex (CPI) (inflatie) en de stijging van de gebruiksvergoeding (die NS aan ProRail betaalt).

In uw brief van 13 augustus 2009² vraagt u de consumentenorganisaties advies over de voorziene tariefwijziging in 2009. Dit betreft een wijziging van de tariefstructuur die nodig is voor de introductie van de OV-chipkaart medio 2009, oftewel het reizen op saldo.

Op uw verzoek hebben wij, de consumentenorganisaties in het Locov, beide adviesaanvragen chronologisch in één advies ondergebracht.

Advies tariefaanpassingen per 1 januari 2009

Na bestudering van de voorstellen van NS voor de aanpassingen van de tarieven per 1 januari 2009 adviseren wij het volgende:

Algemene tariefsverhoging

Wij vinden een gemiddelde prijsverhoging van 4% te hoog. Het feit dat NS de nodige vervangings- en uitbreidingsinvesteringen doet vinden wij, gegeven de groei van het vervoervolume, geen bijzonder overtuigend argument. Wij adviseren de stijging van de cpi niet te boven te gaan.

Verder herstel vaste factor retours/maandabbonnementen

Wij komen niet terug op ons eerdere positieve advies, al stellen wij wel vast, dat het argument van de transparante prijsverhouding tussen abonnementen en dagretours blijikbaar per 1 juli

¹ Locov 2008/174, adviesaanvraag tariefaanpassingen per 1 januari 2009.

² Locov 2008/190, adviesaanvraag tariefwijziging in 2009.

Secretariaat
Bezoekadres
Koningskade 4
2596 AA DEN HAAG

Postadres
Postbus 20906
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 351 8999
Telefax (070) 351 9393

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 1.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Verkeer en Waterstaat, NS, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.

2009 zijn geldigheid verliest (zoals blijkt op pagina 4 van de adviesaanvraag over de tariefstructuur per medio 2009).

Verhogen opstaptarief

Wij adviseren hierover negatief. Wij zijn het volstrekt oneens met de doelstelling om de groei van het vervoer op korte afstand af te remmen ten gunste van reizigers op de lange afstand. NS constateert dat sinds 2007 het reizen op de korte afstand sterk groeit en dat de vervoersgroei afneemt naarmate de reisafstand langer is. Gezien de opbouw en de ontwikkeling van de mobiliteitsmarkt is dit niet verbazend. Het leeuwendeel van de mobiliteitsvraag doet zich op relatief korte afstanden voor. Hier liggen dus de grootste kansen voor het realiseren van de 5%-groei-doelstelling van het kabinet, zeker wanneer de groei wordt uitgedrukt in verplaatsingen en niet in reizigerskilometers. Het bedrijfseconomische belang van NS botst hier met het maatschappelijke belang om de trein meer verplaatsingen voor zijn rekening te laten nemen.

Advies wijziging tarieven in 2009

Afschaffen retourtarief

Naar aanleiding van de invoering van de OV-chipkaart wil NS het retourtarief (dat korting geeft ten opzichte van de prijs van twee enkele reizen) afschaffen. Het papieren retour blijft bestaan, maar ook dat zal dan tweemaal de prijs van een enkele reis gaan kosten. Om de hieruit voortkomende prijsverhogingen voor retourgebruikers te beperken, zullen de prijzen van enkele reizen worden verlaagd. NS wil de prijsaanpassingen zodanig kiezen, dat de positieve en negatieve prijseffecten elkaar over het geheel genomen in evenwicht houden.

Dit voornemen betekent een belangrijke verandering in een tariefprincipe dat NS al sinds jaar en dag toepast. Uit de adviesaanvraag blijkt echter niet waarom de verandering van de tariefstructuur goed is voor de reizigers of voor de positionering van de trein (dan wel het openbaar vervoer als geheel) op de mobiliteitsmarkt. Enkele reizen worden goedkoper en retourreizen worden duurder, maar NS noemt daarvoor geen andere beweegredenen dan een technische noodzaak, ingegeven door de eigenschappen van het gekozen chipkaartsysteem.

Dit plan veroorzaakt flink wat 'ruis' in de tarieven, ook voor degenen die de OV-chipkaart niet gebruiken. Voor de reizigers die nu op een retour reizen treedt een nadelig prijseffect op van gemiddeld 6% (op sommige afstanden wat meer, op andere wat minder). NS smeert deze prijsstijging uit over drie jaar, maar dat neemt uiteindelijk niet weg dat de trein voor ongeveer de helft van de gebruikers van losse kaartjes reëel 6% duurder wordt.

Deze louter vanuit technische beperkingen gemotiveerde prijsverhoging, waaraan voor retourreizigers niet te ontkomen valt, vinden wij onaanvaardbaar. Eén van de belangrijkste eisen uit ons manifest van oktober 2005 is immers dat de chipkaart het reizen met het OV niet duurder maakt.

Introductiestrategie

Met het bovenstaande betogen wij niet dat iedere verandering van tariefprincipes voor de consumentenorganisaties onbespreekbaar is. Integendeel: de consumentenorganisaties zijn per definitie geïnteresseerd in veranderingen waar reizigers baat bij hebben en waardoor de vervoerders meer en tevredener klanten krijgen. Wij worden daarentegen kritischer naarmate er meer zure appels op tafel komen.

Wij willen graag benadrukken dat wij positief zijn over de omslag die NS op enkele principiële punten heeft gemaakt ten aanzien van de introductiestrategie. Dit zijn de aanpassingen zoals genoemd op bladzijde 2 van de adviesaanvraag:

- verhoging van het reisgemak heeft prioriteit boven het sluiten van de poortjes;
- de toegevoegde waarde van de chipkaart voor de reiziger zit niet in vooraf geladen kaartjes maar in reizen op saldo, de methode die ook bij het aansluitende OV wordt toegepast;
- NS gaat uit van een duaal systeem voor een langere periode;
- reizen op saldo is geen apart reisproduct maar een andere manier van betalen, met zoveel mogelijk gelijkheid in tarief t.o.v. de papieren kaartjes.

Bij het laatstgenoemde punt doet zich nu de complicatie voor dat NS de gelijkheid in tarief ten opzichte van de huidige papieren kaartjes niet kan waarmaken. Een belangrijk probleem bij het aparte reisproduct RailEasy was het duurder worden van retourreizen. Nu blijkt echter dat reizen op saldo voor retourreizen nog altijd een prijsverhoging inhoudt (zij het in mindere mate), en dat de eis van tariefgelijkheid de papieren retours in die prijsverhoging meetrekt. Met de veranderde NS-opvatting over 'reizen op saldo' zijn we in materiële zin dus weinig opgeschoten.

Tariefintegratie

Gebrek aan voortgang constateren wij daarnaast ook bij onze zorgpunten over het teloorgaan van verschillende vormen van tariefintegratie tussen NS en 'omringend' openbaar vervoer. Wij doelen op de tariefintegratie in de grote steden, waar de strippenkaart en het streekabonnement nu nog geldig zijn op de trein, en op de tariefintegratie tussen NS en regionale spoorlijnen, die nu nog belichaamd is in de integrale geldigheid van het NS-tarief. Het vervallen van deze tariefintegraties zal voor de betrokken reizigers gevoelige prijsverhogingen met zich meebrengen.

Vanuit het oogpunt van een attractieve positionering van OV-netwerken en als bevestiging van het verkoopargument dat de OV-chipkaart een kaart voor het héle openbaar vervoer is, zouden tariefintegraties tussen NS en het verdere OV niet moeten worden afgeschaft maar juist moeten worden uitgebreid. Het succes van een dergelijke OV-brede marketingstrategie blijkt in landen als Duitsland en Zwitserland.

Het gebrek aan doelgericht en eensgezind beleid op dit punt valt ons des te meer op, nu NS wil kiezen voor een tariefstructuur die meer overeenkomst vertoont met de tariefstructuur van de chipkaart in het stads- en streekvervoer. NS noemt daarbij niet het argument van mogelijke tariefintegratie. Deze ontwikkelingsrichting lijkt ons dan ook een slag in het duister zolang de hierbij betrokken partijen (NS, overige vervoerbedrijven en decentrale overheden) het over de tariefintegratie niet eens zijn en zolang de technische uitvoerbaarheid niet vaststaat. Onder deze omstandigheden kan van de consumentenorganisaties moeilijk een positief advies worden verwacht over het feitelijk inslaan van een ontwikkelingspad waaraan voor de reiziger latente voordelen en manifeste nadelen zijn verbonden.

Advies

Bij ons hierna te geven advies nemen wij het volgende in overweging.

- a. Een gedwongen prijsverhoging van gemiddeld 6% voor ongeveer de helft van de reizigers met losse kaartjes als gevolg van de invoering van de OV-chipkaart vinden wij niet aanvaardbaar.
- b. Gegeven de hoedanigheid van de huidige techniek is een retourkorting (of een in prijseffect vergelijkbare tariefformule) niet binnen enkele jaren op betrouwbare wijze te realiseren.
- c. NS kiest voor een gefaseerde invoering van de OV-chipkaart. De eerste stap is de invoering op de Flevolijn, waar eerst ervaringen zullen worden verzameld (onder meer met betrekking tot de klantacceptatie) alvorens tot invoering op grotere schaal wordt overgegaan. Er zal dus opnieuw een proeffase op beperkte schaal plaatsvinden.
- d. Een duaal systeem, waarbij de klant kan kiezen voor de kaartsoort (tariefpropositie en drager) die hem het beste past, stelt de eis van tariefgelijkheid tussen papier en chip in een ander daglicht. NS erkent dat in feite zelf ook, door de propositie 'dagkaart' niet op te nemen op de chipkaart. De reiziger die op  en dag veel treint en met de enkelereisstructuur buitengewoon onvoordelig af zou zijn, kiest zodoende voor de papieren dagkaart. In een duaal systeem kan tariefongelijkheid dus aanvaardbaar zijn. Tal van buitenlandse toepassingen laten ongelijkheid zien. Een essentiële voorwaarde is wel, dat de verschillen goed uit te leggen zijn aan de klant. (Dat was bij RailEasy niet het geval.)
- e. De problematiek rondom de tariefintegratie vraagt om een oplossing, en een grotere gelijkheid in chipkaart-tariefstructuur tussen NS en het stads- en streekvervoer zou de weg daarheen kunnen effenen, maar over de wil en de mogelijkheden van de betrokken partijen om langs deze weg tot oplossingen te komen bestaat geen duidelijkheid.

Ons advies luidt:

- I. Start een studie naar een systeemaanpassing die de retourkorting mogelijk maakt, zodat reizigers geen financieel nadeel ondervinden. Dit zal ongetwijfeld betekenen dat het systeem rekening moet kunnen houden met vorige verplaatsingen. Wij zouden deze ontwikkelingsrichting toejuichen, omdat hiermee 'best price'-opties in beeld komen die het gebruik van de chipkaart voor de reiziger financieel interessant maken. Betrek bij deze studie ook de mogelijkheden om met technische aanpassingen een meer klantvriendelijke oplossing te realiseren voor het in- en uitchecken en overstappen op stations met meerdere vervoerders. Mogelijk is dit te combineren met de studie naar de migratie van de OV-chipkaart die vanuit beveiligingsmotieven toch al plaatsvindt.
- II. In opdracht van het regieteam zou een studie moeten worden uitgevoerd naar een meer geïntegreerd tarief in Nederland, waarbij de tariefstructuren beter op elkaar geënt zijn. Doel hiervan is, prijsverhogingen door het wegvallen van vormen van tariefintegratie te voorkomen en de chipkaart werkelijk inhoud te geven als één kaart voor het hele OV.
- III. Gebruik de testperiode op de Flevolijn als proef met de enkelereisstructuur op de OV-chipkaart (enkele reis gemiddeld 9% goedkoper, retourreis gemiddeld 6% duurder). Handhaaf gedurende deze periode de huidige tariefstructuur van het papieren kaartsysteem. De klant kan dan een echte keuze maken. NS zal hierdoor inkomsten mislopen, maar ook nieuwe inkomsten genereren door de prijsverlaging van enkele reizen en door retourreizigers die een hogere prijs willen betalen voor het gemak van de chipkaart. Het financiële risico voor NS blijft binnen de perken doordat deze proef zich alleen gedurende de testperiode op de Flevolijn afspeelt.
- IV. Beslis, op basis van de studies onder (I) en (II) en de inzichten die de testperiode oplevert over klantacceptatie en financiële consequenties voor NS (III), over het 'eindbeeld': een definitief concept voor de tariefstructuur bij de landelijke invoering van de chipkaart, inclusief oplossingen voor de overgangen tussen NS en het stads- en streekvervoer.

Nieuwe voordeelpropositie

NS stelt een nieuwe voordeurenpropositie voor, met een lagere aanschafprijs en een lager kortingspercentage dan de bestaande 40%-voordeurenkaart. De verhouding tussen de jaarlijkse aanschafprijs en het kortingspercentage verschilt nauwelijks van de bestaande kaart. Dat wil zeggen dat de reiziger de aanschafprijs even snel heeft terugverdiend. Wie met de 20%-regeling al na korte tijd op dat punt is aanbeland, zal zich gedurende de resterende looptijd verbijten dat hij voor de laagste aanschafprijs heeft gekozen en telkens korting misloopt. Wij zien in deze kortingsregeling geen waardevolle verrijking van het assortiment, en het zou zelfs kunnen zijn dat deze propositie qua klanttevredenheid meer kwaad dan goed doet.

Tenslotte

Wij stellen, wellicht ten overvloede, vast dat wij met deze adviesaanvraag nog geen volledig beeld hebben van het assortiment en de bijbehorende productvoorwaarden die bij de introductie van de chipkaart zullen gelden. Zo ontlenuen wij de wetenschap dat de dagkaart niet in het chipkaartassortiment zal zijn opgenomen aan mondelinge navraag in een thema-overleg. Wij willen echter wel zekerheid dat de dagkaart behouden blijft (omdat wij het een kwestie van logica en fatsoen vinden dat de reiziger per dag niet meer dan een redelijk maximum betaalt. Uiteraard speelt hierin ook mee, dat wij de keuzedagen voor senioren willen behouden).

Wij begrijpen dat tal van zaken nog onderwerp zijn van nadere studie en besluitvorming, en dat NS deze op een ander moment om advies zal voorleggen, zoals ook in het verleden voor aspecten van het project is gebeurd. Deze situatie maakt het echter voor de consumentenorganisaties moeilijk om de ontwikkelingen die in de verschillende adviesaanvragen zijn beschreven in de juiste samenhang te zien met aspecten van het chipkaartsysteem waarover wij pas later duidelijkheid zullen krijgen. Om die reden hebben wij de afgelopen jaren al een aantal malen onze behoefte aan een 'eindbeeld' (of ingeval van fasering een 'tussenbeeld') naar voren gebracht.

Een gelijksoortige behoefte ontwikkelt zich, los van de OV-chipkaart, inmiddels ook ten aanzien van het NS-tariefbeleid. NS studeert op nieuwe vormen van tariefdifferentiatie, maar de doelstellingen en de vormgeving daarvan zijn op dit moment nog niet geopenbaard. Wij kunnen ons zodoende nog geen oordeel vormen over de samenhang met voornemens die NS ons nu voorlegt, bijvoorbeeld de verhoging van de vaste voet teneinde de vervoersgroei op korte

afstand af te remmen. Ongetwijfeld ontwikkelt NS meer beleidsvoornemens en instrumenten om het reisgedrag in diverse marktsegmenten positief of negatief te beïnvloeden. Wij zouden NS graag willen adviseren over de hoofdlijnen van tariefbeleid in hun onderlinge samenhang, en niet alleen telkens over geïsoleerde aspecten daarvan.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G.B.M. Leers'. The signature is written in a cursive style with a large initial 'G' and a horizontal line extending to the right.

drs. G.B.M. Leers,
voorzitter Locov

Bijlage 1: het retour als kaartsoort

Aangezien NS geen andere dan technische motieven noemt voor het afschaffen van de retourkorting, staan wij zelf nog even stil bij de inhoudelijke merites van het retour als kaartsoort.

Wij zien in de huidige situatie vier bestaansredenen voor een retourpropositie:

- a) De tariefformule: de retourkorting heeft een matigend effect op de prijs van een heen- en terugreis: op korte afstanden vooral doordat de vaste voet maar eenmaal wordt berekend, op lange afstanden vooral door een groter effect van de degressie in de kilometerprijs en door het prijsmaximum dat gelijk is aan het dagkaarttarief (zie toelichting in bijlage 2).
- b) Gemak voor de reiziger: veel reizigers maken een heen- en terugreis, dan is het gemakkelijk om daarvoor maar één aankooptransactie te hoeven doen.
- c) Besparing verkoopkosten NS: NS hoeft voor hetzelfde vervoersvolume minder verkoophandelingen uit te voeren.
- d) Wederzijds commitment tussen klant en vervoerder: de klant kiest ook voor zijn terugreis de trein, legt zich daar bij voorbaat financieel op vast en heeft hiermee tevens een basis voor een claim ingeval NS onverhoopt in gebreke blijft bij het leveren van de terugreis.

De redenen (b), (c) en (d) zijn niet langer van toepassing bij 'reizen op saldo'. Voor reden (c) geldt overigens dat NS de afgelopen jaren al flink aan verkoopkosten heeft bespaard door de verkoop van enkele reizen en retours zo veel mogelijk over te hevelen van het loket naar de automaat. Het belang van de retourpropositie voor de verkoopkosten van NS is dus gaandeweg al minder groot geworden.

Bijlage 2: retourkorting in relatie tot overige componenten van het enkelereis- en retourtarief

In de huidige constellatie bestaat de prijsberekening van enkele reizen en retours uit vijf tariefcomponenten:

- vaste voet;
- prijs per tariefeenheid (oorspronkelijk de kilometer);
- prijsbodem (een enkele reis of retour kost minstens 8 tariefeenheden);
- prijsplafond (een enkele reis of retour kost hoogstens de prijs van een dagkaart);
- retourkorting (een retour kost niet tweemaal de prijs van een enkele reis, maar de prijs van één enkele reis over het dubbele aantal tariefeenheden).

Momenteel bedraagt voor de tweede klasse, vol tarief, de vaste voet € 1,10, de prijs per tariefeenheid circa € 0,14 (van 8 tot 151 tariefeenheden), met een degressie tot circa € 0,10 op een afstand van 400 tariefeenheden. De prijs van een dagkaart is € 41,70.

Het gunstige prijseffect van de retourprijsformule bestaat uit:

- éénmaal i.p.v. tweemaal rekenen van de vaste voet;
- op langere afstanden meer effect van de degressie in de prijs per tariefeenheid;
- prijs stijgt niet verder vanaf circa 250 km (op enkele reizen ligt het prijsplafond zó ver weg dat het nagenoeg nooit wordt bereikt).