

Aan
Directievoorzitter NS Reizigers
Ingrid Thijssen
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon	Doorkiesnummer
drs. A. Frerichs	070 3519556
Datum	Bijlage(n)
20 mei 2011	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
Locov 2011-210	CC\WS-08042011
Onderwerp	
Advies nieuw portfolio consumenten 2011	

Geachte mevrouw Thijssen,

In uw brief van 8 april 2011¹ vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over een aanpassing in het portfolio voor consumenten per 1 augustus 2011. NS wil vanaf die datum een aantal nieuwe abonnementsvormen introduceren en de verkoop van het huidige Voordeelurenabonnement (VDU) aan nieuwe klanten staken.

Hierbij bieden wij u ons advies aan. Ons advies is niet geheel unaniem. Met name over de introductie van een avondspits en het staken van de verkoop aan nieuwe klanten van de VDU kaart zijn de meningen verdeeld. Over het geheel bekeken en de voor- en nadelen afwegend, voert bij ons een positieve indruk van het gehele portfolio de boventoon.

Het advies volgt niet de lijn van uw adviesaanvraag. Wij hebben ervoor gekozen om de verschillende elementen, die in onze ogen van belang zijn, puntsgewijs te behandelen.

Advies consumentenorganisaties

1. Algemene opmerkingen bij doelstellingen van tariefbeleid

Abonnementen zijn belangrijk voor vervoerder zowel als reiziger.

- Voor de reiziger kan een abonnement het kwantumvoordeel bieden dat hij ten opzichte van het volle tarief verwacht als hij regelmatig met het OV

¹ Locov 2011/194, adviesaanvraag nieuw portfolio consumenten 2011.

Secretariaat

Bezoekadres
Koningskade 4
2596 AA DEN HAAG

Postadres
Postbus 20906
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999
Telefax (070) 456 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, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicaptten Raad Nederland, Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.

reist. Maar ook reisgemak en het gevoel van ongecompliceerde reisivrijheid kunnen redenen zijn om een abonnement te kiezen, zelfs wanneer dit feitelijk geen prijsvoordeel oplevert.

- Voor de vervoerder is het een vorm van klantenbinding: wie eenmaal een abonnement heeft, is gemakkelijker geneigd met het OV te reizen.

NS wil met de nieuwe abonnementen meer reizigers trekken en inspelen op de behoefte aan een flexibeler abonnement voor woon-werkverkeer. Dit vinden wij goede doelstellingen. Wel stelt NS hieraan een beperking door de groeiambitie alleen op de daluren te richten, dus niet op de ochtend- en avondspits. Hier ligt in onze ogen een wrijvingspunt met een maatschappelijk belang. Het vergroten van het OV-aandeel in de totale mobiliteit is belangrijk voor de economie (bereikbaarheid van belangrijke centra) en voor de kwaliteit van de leefomgeving in Nederland. Stimulering van het OV-gebruik is vanuit dit perspectief juist het meest urgent op congestiegevoelige plaatsen en tijden.

Meer nadruk op spits-/dal-prijisdifferentiatie (in welke vorm dan ook) is goed wanneer dit ertoe leidt dat mensen het moment van hun verplaatsing beter kiezen. Maar het resultaat zou niet mogen zijn dat spitsgebonden reizigers door hogere treinkosten vaker voor de auto i.p.v. de trein kiezen. Zolang het Voordeeluren- en Trajectabonnement worden gehandhaafd, is dit voor de 'historische' abonneementhouders niet aan de orde. Voor nieuwe reizigers ligt dit anders. Zij maken hun keuze op basis van het nieuwe assortiment, en dan ligt het risico van een ongewenst effect op de verplaatsingswijze wel degelijk besloten in het prijsbeleid van NS, te weten: uitbreiding met een avondspitsbeperking, in combinatie met de prijsstelling van de abonnementen.

NS wil met de introductie van een aantal nieuwe abonnementen, zoals Dal Vrij en Weekend Vrij, het reizen in de daluren stimuleren. Reispatronen en bezettingsgraden van treinen kunnen daardoor veranderen. Dat pleit er eens te meer voor bij de invoering van deze abonnementen de bezettingsgraden in de treinen nauwlettend te volgen. Wij adviseren NS ook er op toe te zien dat het zitplaatsaanbod in de daluren is afgestemd op verwachte drukte en zo snel mogelijk kan worden aangepast aan onverwachte drukte. De ervaringen in het verleden leren dat reizigers te krap geplande en dus te drukke treinen in de daluren niet waarderen. Dit geldt in nog sterkere mate voor evenementen, waar ook naar verhouding veel reizigers de trein nemen die dat normaal niet doen en het belangrijk is dat de ervaring met het openbaar vervoer positief is. Automobilisten die de trein nemen naar de AutoRAI en dan moeten staan zullen niet snel weer de trein nemen.

De plicht tot in- en uitchecken, ook daar waar geen poortjes staan, doet afbreuk aan de beleving van het ultieme reisgemak van een abonnement dat 'vrij reizen' biedt. De overwegingen van NS zijn vooral gericht op de belangen van de vervoerder. De houder van een vrij-reizenabonnement koopt daar weinig voor. Een voor de hand liggend reizigersbelang zou kunnen zijn, dat consequent in- en uitchecken de gegevens levert op basis waarvan NS na verloop van bijvoorbeeld een jaar automatisch de beste propositie uit het assortiment selecteert en de reiziger achteraf compenseert voor het verschil ten opzichte van het bedrag dat hij in werkelijkheid betaald heeft. De reiziger moet dan wel instemmen met het gebruik van zijn of haar reisgegevens. Wij geven NS deze mogelijkheid van 'beste prijs' graag nog eens in overweging.

2. Meer keuze in abonnementsvormen

Wij staan positief tegenover de introductie van nieuwe abonnementsvormen. De ruimte tussen het VDU-abonnement en het Trajectabonnement (of netabonnement) is momenteel erg groot. De nieuwe abonnementen bieden tussenvormen die interessant kunnen zijn voor bijvoorbeeld veelreizigers zonder dagelijks reispatroon. Voor senioren komt er een beter betaalbare daluren- of weekendversie van het algemene vrij-reizenabonnement. En diezelfde optie is er ook als bijk kaart voor gezinsleden. Dit helpt, samen met het gratis abonnement voor meereizende (klein)kinderen t/m 11 jaar, de trein bij gezamenlijk reizen aan een betere concurrentiepositie ten opzichte van de auto. Voor een groep ouderen zijn de bijk kaarten voor gezinsleden interessant, al is ons ook duidelijk dat dit alleenstaande ouderen met familie ver weg (wat steeds vaker voorkomt) niet over de streep zal trekken.

Het aanbieden van een breder scala van abonnementsvormen appelleert bij reizigers aan verschillende, soms tegenstrijdige gevoelens. Een deel van de reizigers ervaart een rijk geschakeerd aanbod als positief. Deze reizigers willen best de moeite nemen om zich in hun reispatroon te verdiepen, mogelijkheden te vergelijken en eventueel naar een passender abonnement over te stappen. Daartegenover staan de reizigers die hier – om wat voor reden dan ook – niet blij mee zijn. Zij ervaren het aanbod als een onoverzichtelijke puzzel (al meteen op het eerste gezicht, of na bestudering van de opties met hun verschillende mogelijkheden en beperkingen). Niet kiezen is óók kiezen, en niemand wil een onvoordelige keuze maken. Wij waarderen overigens dat NS een keuzemodule op de internetsite wil plaatsen, waarmee de klant stap voor stap naar een juiste keuze wordt geholpen.

Bij het beschouwen van deze portfolio zijn wij geneigd het belang van meer keuze (t.b.v. een betere bediening van reizigersgroepen) hoger aan te slaan dan het nadeel van een minder overzichtelijk aanbod. In de praktijk zal moeten blijken of dit werkelijk de optimale menusamenstelling is, of dat er opties in voorkomen die op grond van consumentenrespons beter geschrapt zouden kunnen worden en daarmee de overzichtelijkheid ten goede komen.

Wij vinden wel dat de overzichtelijkheid van de portfolio beter kan. Wij adviseren NS dan ook het aanbod, inclusief alle bijbehorende (on)mogelijkheden en randvoorwaarden zo duidelijk mogelijk te presenteren en de reiziger zo goed mogelijk te informeren.

- Vermeld naast de maandprijzen ook consequent de jaarprijzen.
- Een grafische weergave van spitsuren, daluren en weekends kan meer inzicht geven in de perioden waarin vrij of met korting kan worden ingecheckt.
- Stel de adviesmodule zo snel mogelijk via internet beschikbaar. Toon in de adviesmodule en de verdere publicaties ook de bestaande, te handhaven abonnementsvormen en de gevolgen voor de verschillende abonenthouders. Daarmee wordt nodeloze onrust voorkomen en kunnen reizigers gemakkelijker de beste keuze maken bij hun persoonlijke reispatroon (of dat van hun huishouden).
- Geef informatie over een eventuele marge bij inchecken. Wij gaan er van uit dat de huidige praktijk, waarbij inchecken vanaf 8.55 uur het dalurentarief wordt gerekend, ook geldt wanneer vanaf 18.25 uur wordt ingecheckt.

Voor de overzichtelijkheid van het aanbod en de vergelijkbaarheid van de opties is het buitengewoon schadelijk wanneer onduidelijkheid blijft bestaan over de geldigheid van bestaande en nieuwe/vervangende abonnementsvormen op de regionale spoorlijnen. Zo'n valse start verdienen noch de reizigers, noch dit nieuwe assortiment. Wij vinden dat de nieuwe portfolio ook geldig moet zijn op de regionale treindiensten en de Nederlandse trajecten van internationale treinkaartjes. Het geldigheidsbereik moet dus niet worden ingekrompen ten opzichte van het huidige VDU-abonnement en NS-Jaarabonnement (zie hierover verder paragraaf 4). Dit is tevens in het belang van de introductie en appreciatie van de OV-chipkaart.

3. Nieuwe definitie van de spits

3.1 Avondspits en het VDU abonnement

De consumentenorganisaties zijn niet tot een eensluidend advies gekomen over de introductie van een avondspits en het staken van de verkoop van de VDU-kaart aan nieuwe klanten. Het ene deel van de consumentenorganisaties adviseert positief over de voornemens van NS. Het andere deel ziet een aantal bezwaren. Zij adviseren NS het portfolio op bepaalde punten iets te wijzigen.

Invoeren avondspits en stopzetten nieuwe verkoop VDU

Een deel van de consumentenorganisaties adviseren positief over de introductie van een avondspits en het stoppen van het huidige VDU abonnement aan nieuwe klanten per 1 augustus. Zij zien in de nieuwe definiëring van spits voor- en nadelen. Een belangrijk nadeel is voor hen het imago en de aantrekkelijkheid voor nieuwe potentiële spitsreizigers om met de trein te reizen, die wellicht 'afgeschrikt' worden. NS heeft deze consumentenorganisaties duidelijk kunnen maken dat de nieuwe definiëring van de avondspits een belangrijk en noodzakelijk element is in de nieuwe productenportfolio, gezien de verwachte groei in reizigerskilometers, welke minder zal zijn als het huidige VDU-abonnement en spitsdefiniëring behouden blijft.

Daarnaast weegt voor hen een aantal andere elementen mee. Zo blijkt uit door de NS verstrekte cijfers dat het overgrote deel van de bestaande VDU-abonnementhouders financieel voordeel hebben bij een overstap naar het Dal Voordeel abonnement. Daarnaast is de piekbelasting in de avondspits ongeveer net zo zwaar geworden als in de ochtendspits. Daarom vinden zij het niet onlogisch dat er bij enkele nieuwe abonnementen geen of minder korting wordt gegeven in de spitsuren.

Begrijpbaarheid en duidelijkheid vinden zij ook een belangrijke afweging: in hoeverre is het nieuwe systeem helder voor de reiziger? Aan de ene kant wordt het systeem ingewikkelder door de invoering van een extra element, namelijk de avondspits. Aan de andere kant leert de ervaring dat reizigers niet dom zijn en heel goed op de hoogte zijn van regels als deze. Het bepalen van wel of niet korting is afhankelijk van het tijdstip van inchecken en dit is naar hun mening logisch en te begrijpen. Aangezien reizigers met de nieuwe abonnementen op Saldo Reizen en altijd in- en uitchecken, zal de gewenning snel bereikt zijn.

Zij vinden dat NS een goede en belangrijke handreiking heeft gedaan door het VDU-abonnement voor bestaande klanten tegen de huidige kortingsvoorwaarden te behouden. Zij adviseren daarom positief om de verkoop van de huidige VDU aan nieuwe klanten stop te zetten. NS moet de huidige kaarthouders wel goed

informereren over de komende veranderingen en hun positie hierin. Hierbij hoort ook dat NS de mogelijkheden voor besparingen van de nieuwe abonnementen voor de huidige VDU-abonnementhouders helder maakt.

Alternatief advies

Een ander deel van de consumentenorganisaties is van mening dat de nadelige gevolgen van de avondspitsbeperking voor nieuwe klanten te groot zijn. Het introduceren van een extra spitsperiode is in hun ogen een beperking van het reisgemak. Ook wordt het gebruik van de trein aanzienlijk duurder voor spitsgebonden reizigers die drie of minder dagen per week forenzen. Hieronder een toelichting op deze twee bezwaren.

Reisgemak en reisevrijheid

Tariefdifferentiatie spits/dal is op zichzelf geen nieuw verschijnsel: zie het VDU-abonnement, dat al tientallen jaren bestaat. De invoering van een extra beperking in de avondspits voegt echter voor de reiziger wel complexiteit toe. Het traditionele VDU-abonnement heeft één moment van tariefwisseling, aan het begin van de ochtend. De rest van de dag is het reizen ongecompliceerd. De nieuwe abonnementen hebben vier van zulke tijdstippen, waarvan twee in de loop van de dag. Het wordt dan oppassen met een uitstapje overdag of een avond uit. Reizen met het OV wordt nog meer plannen en op je horloge kijken. De avondspitsbeperking gaat zodoende ten koste van het gemak en de (beleving van) vrijheid van reizen op werkdagen.

Ten opzichte van het VDU-abonnement biedt Dal Voordeel een wat lagere jaarprijs. Reizigers kijken echter ook naar de mogelijkheden die een abonnement biedt. De extra beperking van de mogelijkheid om met korting te reizen zal voor veel mensen uit de doelgroep zwaarder wegen dan de met 10 euro verlaagde aanschafprijs. Daarmee is Dal Voordeel een minder aantrekkelijke opvolger van het VDU-abonnement voor reizigers die de drukte uit eigen beweging al zoveel mogelijk mijden, maar die hun dagindeling niet helemaal door NS willen laten bepalen.

Prijseffect voor spitsgebonden reizigers t.o.v. VDU

Wie aan de spitsuren gebonden is maar niet vaak genoeg treint voor een Trajectabonnement, kiest nu nog voor een VDU-abonnement. Zo'n reiziger is met het nieuwe assortiment duurder uit. Het Altijd Voordeel-abonnement is dan het voordeligste alternatief voor wie 3 dagen per week of minder forenst in de spitsuren. Dit abonnement geeft in de ochtend- en avondspits per saldo dezelfde korting als het VDU-abonnement, maar het heeft een aanzienlijk hogere aanschafprijs (€240 versus €55/€60). Voor nieuwe reizigers in deze categorie wordt de trein hiermee flink duurder en dus onaantrekkelijker. Dat kan niet de bedoeling zijn.

De consumentenorganisaties, die deze gevolgen van de avondspitsbeperking zwaar vinden wegen, hebben twee adviezen aan NS. Het eerste advies heeft nadrukkelijk de voorkeur van deze organisaties. Het tweede advies is van toepassing als NS geen gevolg geeft aan het eerste.

1. Zie af van het introduceren van een avondspitsbeperking bij de directe opvolger van het VDU-abonnement. De VDU-formule is – mede door zijn eenvoud – dusdanig succesvol, dat NS hier niet aan zou moeten willen tornen.

2. Breng meer evenwicht in de prijsverhoudingen van Altijd Voordeel en Dal Voordeel ten opzichte van het VDU-abonnement. Het Altijd Voordeel-abonnement geeft in beide spitsperioden per saldo dezelfde korting als het VDU-abonnement (20%), maar de prijs is €180 hoger. Het Dal Voordeel-abonnement geeft in beide spitsperioden in het geheel geen korting, maar het is slechts €10 goedkoper dan het VDU-abonnement. Als NS het Altijd Voordeel-abonnement ziet als een logische opvolger van het VDU-abonnement voor spitsgebonden reizigers, zou de aanschafprijs aanzienlijk lager moeten liggen dan €240. En als het per saldo bieden van 20% korting in ochtend- en avondspits werkelijk reden is tot een groot prijsverschil ten opzichte van een kaart die géén spitskorting biedt, dan zou de aanschafprijs van het Dal Voordeel-abonnement meer dan €10 omlaag moeten.

Dit tweede advies wordt breder gedeeld onder de consumentenorganisaties.

Andere opmerkingen bij de nieuwe spitsdefinitie:

3.2 Gelijke spitsdefinities in het OV.

NS definieert de spitsuren voor de nieuwe abonnementen van 6.30 – 9.00 en van 16.00 – 18.30 uur. Deze definitie verschilt van de spits- en daltijden die de decentrale overheden voor het regionaal OV in 2009 hebben vastgelegd in het Convenant Landelijk Tarievenkader OV-chipkaart. Hier zijn de spitsperioden van begin dienst tot 9.00 uur en van 16.00 – 18.00 uur. Wij hebben begrepen dat de decentrale overheden de eindtijd van de avondspits in een nieuwe versie van het Landelijk Tarievenkader gelijk willen trekken met NS. (Daarbij staat het overigens allerm minst vast dat alle regio's ook werkelijk een avondspitsperiode zullen invoeren.) Wij vinden het positief dat de verschillende partijen tot overeenstemming zijn gekomen. Met het oog op de complexiteit van de boodschap aan de reiziger vinden wij het noodzakelijk dat het hele OV gelijke definities van de spitsperioden hanteert. Wel vinden wij de keuze van NS voor 18.30 uur als eindtijd van de avondspits ongelukkig. Dit tijdstip beperkt de bewegingsvrijheid van mensen die 's avonds met de trein op stap willen, en een 'half' uur is moeilijker te onthouden dan een 'heel' tijdstip. Wij adviseren NS (en de decentrale overheden) daarom, de eindtijd van de avondspits op 18.00 uur te stellen. Wij zijn overigens van mening, dat ook de regionale consumentenplatforms zich moeten kunnen uitspreken over deze wijziging van de spitsjden in het Landelijk Tarievenkader.

Het begintijdstip van de ochtendspits zal afwijken van het regionaal vervoer, omdat de decentrale overheden op dit punt hun Landelijk Tarievenkader niet aanpassen. Eigenlijk vinden wij dit geen gewenste situatie. In de praktijk verwachten wij echter dat verschillende tijdstippen op dit moment van de dag minder problemen opleveren. En wij vinden wij het een goede gedachte van NS om de ochtendspits tot de werkelijk drukke uren te beperken.

3.3 Spitsbeperking ook in zomer- en Kerstvakantie.

In het nieuwe assortiment gelden de spitsuren het hele jaar door, dus ook in de zomer- en Kerstvakantie (uitgezonderd feestdagen). Bij de huidige kortingsabonnementen geldt dan géén spits. Wij zien niet in, welk probleem wordt opgelost door de spits (met uitgebreide definitie) ook in deze vakantieperioden van toepassing te verklaren, en wij adviseren NS dus om de huidige uitzonderingsperioden te handhaven.

3.4 Toepassing spits-/daltarief

Het motief voor tariefdifferentiatie spits/dal is de drukte in de treinen. Het begrip hiervoor bij de reiziger wordt echter op de proef gesteld als hij het spitstarief moet betalen voor een reis die grotendeels in de dalperiode wordt gemaakt. Dit geldt zeker voor langere reizen, in een rustige trein waarvoor toch het volle pond moet worden betaald, louter omdat het incheckmoment vóór het einde van de spitsperiode ligt. Weliswaar geldt bij het begin van de spitsperioden het omgekeerde, maar dat maakt de koppeling tussen drukte en tarief niet overtuigender. Met papieren kaartjes lossen veel reizigers dit probleem op door aparte kaartjes te kopen voor de trajecten vóór en ná het eerstvolgende station waar de trein na 9 uur stopt.

De tariefdifferentiatie zou beter aansluiten bij het rechtvaardigheidsgevoel van de reiziger, als de toepassing de reis van de klant zou volgen in plaats van het incheckmoment. Met de in- en uitcheckgegevens en de dienstregelinggegevens is in principe een automatische toedeling van de reis aan spits- en daluren te maken. Wij weten dat het huidige systeem dit niet goed mogelijk maakt. Niettemin adviseren wij NS, met het oog op toekomstige systeemontwikkelingen, deze mogelijkheid in overweging te nemen.

3.5 Aangepaste spittijd voor het meenemen van de fiets

Het oprekken van de spittijden betekent een verdere beperking van de toch al magere mogelijkheden om fietsen mee te nemen in de trein. Wij pleiten er daarom voor de bestaande spittijden voor het fietsvervoer te handhaven bij eventuele invoering van een avondspits voor treinreizigers.

4. Geldigheid op het hele spoorwagennet

Reizigers zien het spoorwagennet als één geheel. Zij willen op dit net kunnen reizen zonder dat een verandering van vervoerder – of dat nu bij het overstappen is of bij een wisseling van concessiehouder – tot ongemak en hogere reiskosten leidt.

Zwitserland laat zien dat gemeenschappelijke abonnementen ook in een situatie met verschillende vervoerders goed mogelijk zijn. En dat een breed geldig kortingsabonnement uitstekend aanslaat. Het aantal houders van een Halbtax-abo (het Zwitserse halfgeld-abonnement) steeg naar 2,2 miljoen, nadat de geldigheid was uitgebreid met bus en tram. Dit terwijl de Zwitserse bevolking half zo groot in aantal is als de Nederlandse. Belangrijk voor het verkrijgen van medewerking van alle vervoerbedrijven was, dat de opbrengstverdeling verschoof van de Zwitserse spoorvervoerder SBB (met een dominante positie die vergelijkbaar is met die van NS) naar een instelling waarvan de onpartijdigheid boven iedere twijfel verheven was. Zo zou dat ook in Nederland geregeld kunnen worden.

Wij willen niet dat het basisassortiment in Nederland, wat OV-dekking betreft, afglijdt in een richting die tegengesteld is aan de succesvolle ontwikkeling in Zwitserland. Wij pleiten dus voor abonnementen met landsbrede geldigheid. Deze bevorderen voor de reiziger de duidelijkheid en het reisgemak (geen aparte 'producten' bestellen, laden, vernieuwen enzovoort). Ook zijn er geen dubbele abonnementskosten. De abonnementssoorten van NS moeten daarom tevens gelden bij de andere spoorvervoerders. Met het Voordeelurenabonnement, het algemene Jaarabonnement en het Trajectabonnement is dat tot op heden ook het geval.

NS is bij deze tariefsamenwerking afhankelijk van andere partijen, zoals de regionale spoorvervoerders, hun concessieverleners en TLS. Wij roepen daarom niet alleen NS, maar ook de andere betrokken partijen op tot een constructieve, resultaatgerichte samenwerking. Wij zouden graag zien dat de partijen laten blijken dat zij hiertoe bereid en in staat zijn. In de door de Tweede Kamer aangenomen motie Slob wordt de regering gevraagd om hierin de regie te nemen en de Tweede Kamer uiterlijk in juni 2011 hierover te informeren. Wij wachten de brief van de minister van I&M dan ook met belangstelling af.

Een landelijk geldig basisassortiment sluit geenszins uit dat daarnaast ook regiospecifieke proposities worden gehanteerd. Maar als het erop aankomt, vinden wij het eerste belangrijker dan het laatste.

5. Voortzetting en verkrijgbaarheid van bestaande abonnementsvormen

Wij appreciëren de bereidheid van NS om het VDU-abonnement met mogelijkheid tot verlenging in stand te houden voor de huidige abonenthouders. Hierover bestaat bij de VDU-abonenthouders nog onvoldoende duidelijkheid. Wij adviseren NS deze klantengroep heel duidelijk te laten weten dat er voor hen niets verandert.

Wij zijn van mening dat reizigers de tijd moeten hebben om hun reisgedrag aan te passen – als ze dat al kunnen – mocht NS in de toekomst de VDU-korting wil stopzetten. Wij willen ervoor pleiten dat de NS zich verbindt aan een soort opzegtermijn van de VDU-korting in de middagspits. Nu heeft NS volgens de productvoorwaarden het recht om het abonnement na 6 maanden (of na drie maanden om redenen die met de OV-chipkaart te maken hebben) te beëindigen. Wij achten een termijn van minimaal een jaar redelijk.

NS wil vanaf 1 augustus geen nieuwe VDU-abonnementen meer verkopen. Wij vinden het te vroeg om hiervoor nu al een datum te bepalen. Reizigers die overstappen tussen NS en een regionale spoorvervoerder betalen, als zij op saldo reizen, een hogere prijs door de tariefbreuk (in- en uitchecken per vervoerder). Dit verschijnsel wordt omschreven als het 'dubbel opstaptarief', maar er kunnen ook nog andere prijsverhogende factoren optreden: op langere afstanden het verlies aan prijsdegressie en op korte afstanden de prijsdrempel van acht tariefeenheden in het NS-tarief. De commissie Meijdam studeert nog op een oplossing, waarna hierover een beslissing moet worden genomen en de oplossing in de praktijk moet worden gerealiseerd. Tot zolang kunnen reizigers zich het 'dubbel opstaptarief' besparen door met een papieren kaartje te reizen. Het voortbestaan van deze mogelijkheid is gewaarborgd door een recente aanpassing van het Besluit personenvervoer 2000. Deze wettelijke verplichting zal worden opgeheven als er een oplossing is voor het 'dubbel opstaptarief'. De nieuwe abonnementen kunnen echter niet worden gebruikt in combinatie met een papieren kaartje. Wij adviseren NS daarom, het VDU-abonnement in ieder geval te blijven verkopen zolang dit bij een reis met meerdere vervoerders de enige mogelijkheid is om dalurenkorting te genieten zonder 'dubbel opstaptarief' te betalen.

Het Trajectabonnement (met de optie van een supplement voor bus, tram en metro) blijft voorlopig bestaan, totdat hiervoor een goede oplossing op de OV-chipkaart is gevonden. Wij vinden dit een verstandig voornemen, mede gezien de nu nog bestaande onzekerheden omtrent de tariefsamenwerking tussen NS en regionale vervoerbedrijven.

Wij adviseren NS ook het bestaande NS Jaarabonnement te handhaven zolang de laatstgenoemde onzekerheid blijft bestaan, op zijn minst voor de bestaande abonenthouders. Het mag niet zo zijn dat abonenthouders worden benadeeld doordat hun abonentstermijn afloopt terwijl NS en de regionale spoorvervoerders/overheden nog steeds in onderhandelingen verwickeld zijn. (Uiteraard hoort hier ook bij dat regionale vervoerders dit abonent blijven accepteren.)

Wij adviseren NS om de huidige regeling voor afgestudeerden – waarbij zij een kortingskaart voor een jaar krijgen en twee dagreizen – ook in de nieuwe situatie voort te zetten. Oud-studenten zijn een belangrijke doelgroep om te behouden voor het openbaar vervoer en de huidige regeling voorziet daar in.

6. Geldigheid bij internationale reizen

De huidige abonenten bieden de mogelijkheid van 40% korting op het Nederlandse traject van internationale kaartjes. Ook kan een algemeen vrij-reizen-abonent nu worden gecombineerd met een kaartje vanaf/tot de grens. Deze mogelijkheden bestaan in principe (met enkele bekende uitzonderingen) voor alle grensovergangen. Wij vinden dat deze mogelijkheden ook bij de nieuwe abonenten geboden moeten worden, en dat de verkrijgbaarheid ervan niet mag verslechteren. Op basis van aanvullende informatie is onze indruk dat deze intentie ook bij NS bestaat. Wij zien daarvan graag een bevestiging in uw besluit, en wij overleggen graag nog nader met NS Reizigers en Hispeed over de oplossingen.

Bij de huidige abonenten kan tegen een voordelige prijs (€ 15) een RailPlus-kaart worden gekocht, die 25% korting geeft op veel treinreizen in Europa. Uit aanvullende informatie blijkt dat dit bij de nieuwe abonenten niet meer mogelijk is. Wij zien geen reden om nieuwe vaste NS-klanten deze mogelijkheid te onthouden, en NS geeft er ook geen argumenten voor. Wij adviseren NS dan ook de voordelige uitbreidingsmogelijkheid met een RailPlus-kaart ook bij de nieuwe abonenten te bieden.

7. Verkrijgbaarheid en voorwaarden nieuwe abonentvormen

Het is goed dat de nieuwe abonenten via verschillende verkoopkanalen verkrijgbaar zijn (stationsbalies, telefonisch, internet). Momenteel zijn maandabonenten ook verkrijgbaar bij de kaartautomaat. Wij adviseren NS deze mogelijkheid ook te bieden voor de nieuwe abonentvormen die per maand kunnen worden gekocht.

Uit aanvullende informatie hebben wij begrepen dat de abonenten alleen via iDEAL en automatische incasso kunnen worden betaald. Betaling van de eerste termijn contant of met PIN aan de balie is dus niet meer mogelijk. De nieuwe abonenten kunnen dus niet worden aangeschaft door reizigers die geen Nederlandse bankrekening hebben. Dit probleem bestaat al langer (zoals bijv. ook een OV-chipkaart niet kan worden besteld door iemand die geen Nederlandse postcode heeft). Het nieuwe assortiment zou een goede gelegenheid zijn om te laten zien dat het Nederlandse OV zijn drempels voor reizigers uit naburige landen niet verhoogt, maar juist verlaagt.

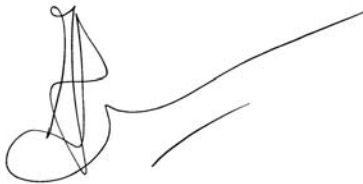
Uit aanvullende informatie hebben wij verder begrepen dat de regeling 'vergeten abonnement' niet meer geldt voor de nieuwe abonnementen. Wij gaan niet zonder meer akkoord met deze hardere aanpak van abonenthouders door NS. Wij stellen voor dat NS hierover eerst een aanvullende adviesaanvraag indient.

8. Evaluatie

De Tweede Kamer heeft onlangs de motie Van Gent (932 404 42) aangenomen. In deze motie vraagt de Tweede Kamer om een jaar na invoering de keuzes die de houders van een VDU-kaart hebben gemaakt te evalueren. Wij willen ons hierbij aansluiten. Wij spreken een jaar na invoering graag met NS over een evaluatie van de het nieuwe portfolio. Het gaat er in onze optiek met name om of de genomen maatregelen aan de verwachtingen beantwoorden en in hoeverre ze dat doen. Wij denken daarbij naast de keuzes die de houders van de VDU-kaart maken ook aan de aanschaf en het gebruik van de nieuwe abonnementen en in hoeverre er een verschuiving is opgetreden van reizen in de spitsuren naar reizen in de daluren.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Henk Verhagen', with a long horizontal stroke extending to the right.

Henk Verhagen
Consumentenbond