



LANDELIJK OVERLEG CONSUMENTENBELANGEN OPENBAAR VERVOER

NS

Ivo Steffens

Postbus 2025

3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs
Datum brief: 16 oktober 2024
Kenmerk brief: Locov 2024-301269
Bijlage(n) bij brief: -

Onderwerp: Advies tarieven 2025

Geachte heer Steffens,

In uw brief van 4 september 2024 (met kenmerk CC/PA/TD-978 Adviesaanvraag tarieven 2025) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over de voorgenomen tariefsaanpassingen voor 2025. Wij gaan graag in op uw verzoek.

1. CPI, gebruiksvergoeding en energieprijzen

Jaarlijks kunt u de tarieven verhogen met ten hoogste de verwachte stijging van de inflatie eventueel aangevuld met de stijging van de gebruikersvergoeding en energieprijzen voor zover deze uitgaan boven de inflatie. U noemt in uw adviesaanvraag alleen de inflatie, dus wij nemen aan dat er geen sprake is van een stijging op grond van de gebruikersvergoeding of de energieprijzen

De reiziger krijgt voor het tweede jaar op rij een product voorgeschoteld dat niet voldoet aan de maatschappelijke gewenste norm, zoals vastgelegd in de concessie. In de jaren daarvoor heeft u de dienstregeling door personeelsgebrek lager gehanteerd dan u zelf ook wenselijk vond. Dat maakt dat er in onze optiek totaal geen argumentatie is om de prijs voor dit product wel te verhogen.

Advies

Op de voorgestelde verhoging van gemiddeld 3,2% op grond van de verwachte stijging van de inflatie (CPI) adviseren wij negatief.

2. Inhalen van tariefverhoging 2024

Op grond van motie-Bikker heeft u de tarieven per 1 januari 2024 niet verhoogd. U bent op grond van deze motie incidenteel gecompenseerd. U mag volgens de vervoerconcessie deze tariefverhoging in 2025 alsnog doorvoeren (8,67%) inclusief het inhalen van het gemiste effect van indexatie door de uitgestelde verhoging ($3,2\% * 8,67\% = 0,28\%$). Tezamen met de reguliere inflatie genoemd in de vorige paragraaf zou daarmee de totale tariefruimte 12,15% worden.

U bent voornemens deze tariefruimte maximaal te benutten en zowel de beschermde kaartsoorten als het merendeel van de niet-beschermde kaartsoorten gemiddeld met dit percentage te laten stijgen. Dit is een ongekend hoge tariefstijging die zal leiden tot veel vraaguitval. Het zorgt ervoor dat de betaalbaarheid van het totale openbaar vervoer onder druk komt te staan.

Advies

Wij adviseren negatief op het inhalen van de tariefverhoging en van het gemiste effect van indexatie (8,95%).

Wij hebben vernomen dat het kabinet heeft voorgesteld u in 2025 opnieuw eenmalig te compenseren, maar in tegenstelling tot 2024 slechts gedeeltelijk. Voorwaarde daarvoor is dat u ook bijdraagt door kosten te besparen. Hiermee zou de tariefruimte halveren tot ongeveer 6%.

Omdat de compensatie eenmalig is dreigt in 2026 nog steeds een extra tariefverhoging van circa 6% bovenop de inflatie. Met u willen we ons inzetten voor structurele compensatie. Maar wij vragen u ook te onderzoeken wat u kunt doen om een nieuwe forse tariefstijging in 2026 te voorkomen.

Advies

U heeft geen nieuwe adviesaanvraag gestuurd, omdat het compensatievoorstel nog niet definitief is. Wij weten daarom ook niet welk effect dit gaat hebben voor de verschillende producten. Daarom kunnen wij hierover niet definitief adviseren. In algemene zin zijn wij van mening dat een tariefstijging van 6% nog steeds te fors is.

3. Minimumtarief

U bent voornemens in lijn met de overige tariefverhogingen het minimumtarief voor één tot acht tariefeenheden (treinreizen tot circa acht kilometer) te laten stijgen van €2,60 naar €2,90. Het huidige minimumtarief maakt korte treinritten

verhoudingsgewijs duur, zeker in combinatie met het dubbel opstaptarief en voor reizigers met een Traject Vrij abonnement. Door het minimumtarief te verhogen maakt u korte ritten onaantrekkelijker. Dat vinden wij een verkeerde ontwikkeling.

Advies

Wij adviseren negatief op de verhoging van het minimumtarief. Wij adviseren u het minimumtarief af te schaffen en het landelijke basistarief uit het LTK (prijsspeil 2024: €1,21) te hanteren. Ritten van acht tariefeenheden blijven dan ongeveer even duur, ritten van minder tariefeenheden worden goedkoper.

4. Toeslag IC Direct

Recent hebben we u een advies gegeven over de IC Direct-toeslag. Wij adviseerden deze toeslag tenminste tijdelijk af te schaffen en in ieder geval niet uit te breiden naar nieuwe stations. U neemt dit advies niet over. U bent voornemens de toeslag IC Direct te verhogen van €2,90 naar €3,20 en in daluren van €1,74 naar €1,92.

Advies

Gezien ons eerdere advies en de huidige snelheidsbeperkingen op de HSL is ons advies ook los van de CPI negatief voor de toeslag IC Direct en toeslag IC Direct daluren.

5. Dal Vrij, Railrunner, Kids Vrij en Toeslag 2-1

U bent voornemens de tarieven voor Dal Vrij, Railrunner, Kids Vrij en Toeslag 2-1 niet te verhogen. U noemt als argument voor Dal Vrij dat u reizen in de daluren wilt promoten. Dat vinden wij een goed streven. Er zijn meer abonnementen die reizen in de dal promoten die u wel verhoogt.

Advies

Wij adviseren positief op uw voorstel voor Dal Vrij, Railrunner, Kids Vrij en Toeslag 2-1. Wij adviseren indien u onverhoopt de algemene tariefverhoging van uw producten wel doorvoert ook Dal Voordeel, Weekend Voordeel en Weekend Vrij niet te verhogen om zo reizen in daluren te promoten.

6. Toeslag fysiek vervoerbewijs

Wegens toenemende kosten wilt u de toeslag voor fysiek vervoerbewijzen, die verkrijgbaar zijn bij de kaartverkoopautomaten en de servicebalies, verhogen van € 1,00 naar € 1,50. Wij herkennen dat de gemiddelde kosten per fysiek vervoerbewijs voor u hoger zijn geworden. Volgens ons komt dit vooral door afname van het gebruik van de balies en de kaartautomaten. De reizigers die afhankelijk zijn van de balie hebben daar geen invloed op. U heeft daarnaast zelf het gebruik van de kaartautomaat onaantrekkelijker gemaakt door veel automaten uit te zetten. Bovendien is met OVpay het eenvoudiger geworden om met de trein te reizen. Dat levert additionele klanten op tegen gemiddeld lagere kosten. Die winst benoemt u niet.

De toeslag op fysieke vervoerbewijzen is bedoeld als prikkel om de reiziger te sturen naar de OV-chipkaart en e-tickets. Dit doel is de afgelopen jaren ruimschoots behaald.

De meeste reizigers zijn overgestapt op deze alternatieve betaalvormen. Dit komt in onze ogen allereerst door het gebruiksgemak van de alternatieve betaalvormen en niet zozeer door de toeslag. Het verhogen van de toeslag heeft in onze ogen geen effect. Het gaat vooral werken als drempel om het OV te gebruiken.

Door de komst van het betalen met de betaalpas met OVpay is er een nieuwe positieve prikkel voor reizigers om daar op over te stappen. U voegt daar nu een QR-code aan toe die verwijst naar verkoop van e-tickets. Wij staan hier positief tegenover, alhoewel wij betwijfelen of dit een extra effect heeft. Iemand die al bij een kaartautomaat staat kiest niet zomaar alsnog voor een e-ticket.

Uit uw eigen onderzoek blijkt dat het grootste gedeelte van de reizigers aan de balie anderstaligen zijn (zoals toeristen). Wij missen onderzoek naar en voorstellen om deze reizigers beter te bedienen. Welke informatiebehoefte hebben zij? Welke producten schaffen zij aan bij de balie? Wij merken op dat uw website momenteel slechts beperkte informatie in het Engels biedt. Andere talen zijn niet beschikbaar. Reisinformatie bij verstoringen en werkzaamheden is slechts voor een klein gedeelte vertaald en daardoor niet bruikbaar.

Advies

Wij adviseren te onderzoeken hoe anderstalige reizigers beter kunnen worden bediend in uw reisinformatie en verkoopkanalen en in 2025 met concrete aanpassingen te komen, zodat deze doelgroep minder afhankelijk wordt van de

servicebalies. Informatie zou niet alleen in het Engels maar ook in het Duits en Frans beschikbaar moeten zijn.

Volgens uw onderzoek gebruikt ongeveer 57% van de Nederlandse reizigers de balie voor aanschaf van fysieke vervoersbewijzen of laden van een product. Daarvan gaf 22% aan echt afhankelijk te zijn van de balie. Hoewel dit een kleine groep is, betreft dit nog steeds een substantieel aantal reizigers. Wij verwachten dat onder de gebruikers van kaartautomaten ook een groep reizigers hiervan afhankelijk is. Wij denken dan aan reizigers die contant willen of moeten betalen en reizigers die niet digitaal vaardig zijn en/of geen toegang hebben tot (mobiel) internet.

Per saldo heeft u de afgelopen jaren de kosten juist sterk verlaagd door het sluiten van balies. U heeft naar verwachting ook steeds minder kaartautomaten nodig. Wij vinden het daarom niet gepast dat u de beperkte kosten die u nu nog heeft voor de balies en kaartautomaten nog meer wilt verhalen op de reizigers die hier afhankelijk van zijn.

Advies

Openbaar vervoer dient inclusief te zijn en daarom dient een toeslag op fysieke vervoerbewijzen zo laag mogelijk te zijn. Wij adviseren om die reden negatief op de verhoging van de toeslag op fysieke vervoerbewijzen.

7. Regionaal grensoverschrijdend vervoer

U bent voornemens de prijzen voor regionaal grensoverschrijdend vervoer enkel te verhogen met de verwachte inflatie van 3,2%. U wilt dit omdat deze tarieven afgelopen jaar, in tegenstelling tot de binnenlandse tarieven, wel al zijn verhoogd met 7,85%. Hiermee is er een grenstoeslag geïntroduceerd.

Wij zijn van mening dat de genoemde verhoging met 7,85% in 2024 onterecht is geweest. Het regionaal grensoverschrijdend vervoer behoort immers tot de grens tot de concessie en hiervoor zouden dezelfde voorwaarden moeten gelden als voor binnenlands vervoer.

Nu de binnenlandse tariefstijging in 2025 naar verwachting alsnog wordt beperkt, zou de stijging die in 2024 heeft plaatsgevonden voor het regionaal grensoverschrijdend vervoer in ieder geval teruggedraaid moeten worden. Dat voor zover deze tariefstijging in 2025 niet bij binnenlandse treinen wordt doorgevoerd.

Advies

Wij adviseren de in 2024 doorgevoerde verhoging van 7,85% voor regionaal grensoverschrijdend vervoer terug te draaien. Wij adviseren vervolgens dit tarief in 2025 alleen te verhogen voor zover dit ook gebeurt voor binnenlandse treinen.

U hanteert voor korte ritten in het regionaal grensoverschrijdend vervoer nog steeds een dubbel starttarief van €5,30, waardoor het minimumtarief niet €2,60 is zoals voor binnenlandse ritten. Reizigers op langere afstanden merken hier weinig van vanwege het degressieve tarief. Maar reizigers op korte afstanden, bijvoorbeeld tussen Roosendaal en Essen, betalen hierdoor tot dubbel zoveel in vergelijking met andere ritten over dezelfde afstand.

Advies

Wij adviseren voor regionaal grensoverschrijdend vervoer het starttarief niet meer dubbel te rekenen.

8. Verkrijgbaarheid NS-abonnementen

Reizigers met een buitenlandse bankrekening kunnen bij NS alleen een abonnement telefonisch bestellen of aan het NS-loket. Uitzondering zijn twee kleine internetbanken die het Nederlandse iDeal ondersteunen. De telefonische procedure duurt tot tien dagen, gaat blijkens klachten van reizigers vaak mis en er moet voorafgaand eerst een persoonlijke OV-chipkaart worden besteld. De kosten voor de separate aanschaf van de OV-chipkaart kan de reiziger bij NS terugvragen, maar dit vraagt opnieuw wel actie van de reiziger.

Wij vinden dit hele proces klantvriendelijk. Wij hebben eerder geadviseerd dat het mogelijk moet zijn om met een buitenlandse IBAN ook zonder iDeal abonnementen te bestellen of te wijzigen bij NS. Ook een creditcard betaling zou mogelijk moeten zijn. Wij betreuren het zeer dat u dit knelpunt laat voortduren. In een tijd met steeds meer grens passerende reizigers vinden wij dit onacceptabel.

Advies

Wij adviseren met klem voor de zomer de verkrijgbaarheid van NS-abonnementen voor reizigers met een buitenlandse IBAN op gelijk niveau te brengen als voor reizigers uit Nederland en tevens creditcard betaling mogelijk te maken.

9. Verkrijgbaarheid buitenlandse bestemmingen conform CER-roadmap

Voorjaar 2021 hebben wij u geadviseerd de verkrijgbaarheid van tickets naar buitenlandse bestemmingen te verbeteren. Wij gaven toen als voorbeeld reizen naar Frankrijk met een overstap in België. Wij constateren dat deze bestemmingen nog steeds niet verkrijgbaar zijn bij NS. Een voorbeeld is de reis Roosendaal - Lille Flandres. In uw besluit van 4 juni 2021 zegt u dat volgens de NMBS Franse partijen hier aan mee moeten werken. Tegelijkertijd constateren wij dat ditzelfde ticket wel te koop is bij NMBS.

September 2021 hebben alle hiervoor genoemde vervoerders de CER-roadmap ticketing getekend. Deze roadmap is gericht op het verbeteren van de verkrijgbaarheid van tickets binnen Europa. Hierin is de ambitie vastgelegd knelpunten in 2025 opgelost te hebben. Wij zijn daarom benieuwd welke stappen u inmiddels heeft gezet.

Met de nieuwe dienstregeling start ook de nieuwe snelle intercitydienst naar Brussel. Daarmee worden Franse bestemmingen vanuit Nederland beter bereikbaar per trein. Het is daarom belangrijk dat reizigers ook bij NS tickets kunnen kopen naar alle bestemmingen in Frankrijk.

Advies

Wij adviseren u conform de CER-roadmap alle Franse bestemmingen per 1 januari 2025 beschikbaar te maken in uw verkoopkanalen. Wij worden graag geïnformeerd over uw voornemens andere Europese bestemmingen beschikbaar 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

In het LOCOV hebben zitting: het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, de Nederlandse Spoorwegen, Spoorbeheerder ProRail, de ANWB, Ieder(in), de Fietsersbond, de Landelijke Studentenvakbond, ANBO-PCOB (namens de Seniorencoalitie) en Reizigersvereniging ROVER.

Postadres Locov secretariaat:
Bezoekadres Locov secretariaat:
Telefoon:

Postbus 20901,2500 EX DEN HAAG
Rijnstraat 8, 2515 XP DEN HAAG
070 - 4568999