

Aan
NS
Heike Luiten
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon
Arnoud Frerichs
Datum
1 maart 2018
Ons kenmerk
Locov 2018-49831
Onderwerp

Doorkiesnummer
070-4568999
Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
CC/PA/TD-814

Advies tarieven en assortiment Intercity Brussel

Geachte mevrouw Luiten,

Per brief van 15 januari¹ heeft u de consumentenorganisaties in het Locov advies gevraagd over de tarieven en het assortiment voor de Intercity Brussel. Wij gaan graag in op uw verzoek. Wij starten met de hoofdpunten van ons advies en gaan vervolgens dieper in op de verschillende aspecten.

Hoofdpunten van het advies

Wij adviseren positief over de tariefwijzigingen bij de 'omklap' van de IC Brussel via de HSL, behoudens de hoogte van de grenstoeslag voor reizen vanaf Breda, die sterk uit de pas loopt bij de overige grenstoelagen aan NS-zijde. Wij adviseren u verder om samen met de NMBS tot een goede overgangsregeling voor de huidige abonneementhouders te komen.

Wij vinden het een goed idee om het gebruik van de IC Brussel via prijsvoordelen aan te moedigen op momenten dat er een overschot aan zitplaatscapaciteit is. Wij zijn positief over een aantal principes die u hierbij wilt hanteren, zoals de invoering van vroegboekkorting naast de standaardtarieven, stimulering van het gebruik van de eerste klas bij de vroegboekkorting en het gratis meereizen van begeleide kinderen tot en met 11 jaar.

Helaas zien wij in de uitwerking van 'Early Bird' enkele belangrijke minpunten die ons op dit moment nog beletten u over dit onderdeel een positief advies te

¹ CC/PA/TD-814 Adviesaanvraag tarieven en assortiment Intercity Brussel

geven. Voor een positief advies moeten in ieder geval de twee volgende aspecten verbeteren:

- de zeer sterk uiteenlopende kortingspercentages voor verschillende combinaties van begin- en eindstation van de reis. Dit euvel leidt voor reizigers tot ondoorzichtigheid en nodeloze ongelijkheid. Wij adviseren u een andere berekeningsmethode te kiezen die tot evenwichtiger kortingspercentages leidt;
- de lange vooruitboektermijn van minimaal een week. Wij adviseren u een termijn van minimaal drie dagen aan te houden.

Wij adviseren u het Superdagretour en Weekendretour te handhaven zo lang de bovengenoemde minpunten van 'Early Bird' niet zijn opgelost. Dit om te voorkomen dat bepaalde groepen gebruikers van deze retours met forse prijsstijgingen worden geconfronteerd.

Daarnaast adviseren wij enkele kleinere verbeteringen in uw voorstellen. Hieronder lichten wij ons advies op de verschillende aspecten nader toe.

Tarieven via Hazeldonk Grens en Roosendaal Grens

Wij vinden het een goede ontwikkeling dat de grenstoeslag naar Roosendaal Grens aan NS-zijde verdwijnt. Wij hebben altijd principieel bezwaar gehad tegen een toeslag waar niets tegenover staat, zoals hier het geval is. Wij vinden het dan ook jammer dat de NMBS vasthoudt aan de grenstoeslag (tot soms 50% boven het binnenlands tarief) naar Roosendaal Grens, en dit voor een uurdienst met een langzame stoptrein.

Bij het nieuwe grenspunt Hazeldonk Grens zien wij ook aan NS-zijde wel weer een grenstoeslag. Wij kunnen daar enigszins mee leven omdat de standaardprijzen voor de reiziger met de IC Brussel al met al maar weinig veranderen ten opzichte van nu. Wel vinden wij de grenstoeslag voor reizen vanaf Breda, met meer dan 50% bovenop het binnenlands tarief, buitensporig hoog. Voor Amsterdam C, Schiphol en Rotterdam C is dat nu via Roosendaal Grens en straks via Hazeldonk Grens maximaal 25%. Wij adviseren om de grenstoeslag vanaf Breda te verlagen en in lijn te brengen met de toeslagen vanaf de andere stations.

Abonnementen

Wij adviseren u samen met de NMBS te komen tot een klantvriendelijke overgangsregeling voor de huidige abonnementen naar Roosendaal Grens. Uit nadere informatie hebben wij begrepen dat dit ook uw bedoeling is. Zo'n regeling is nodig, want de huidige abonneementhouders zijn een deel van hun geld kwijt als zij nieuwe abonnementen moeten kopen en de oude deels moeten laten terugbetalen volgens de bestaande restitutieregelingen. Wij hebben tevens van u begrepen dat bij verlegging van de IC Brussel naar de HSL geen IC direct-toeslag zal worden berekend voor grensabonnementen. Dit vinden wij correct; u handelt daarmee ook consequent ten opzichte van losse internationale vervoerbewijzen.

Wij staan positief tegenover twee mogelijke ontwikkelingen die u samen met de NMBS nog in onderzoek heeft: het aanbieden van doorgaande abonnementen tussen Nederland en België, wat voor de reiziger voor meer gemak en duidelijkheid kan zorgen, en een tussenvorm tussen abonnement en los vervoerbewijs voor reizigers die net te weinig reizen voor een trajectabonnement. Wij zien uw voorstellen met veel belangstelling tegemoet.

Early Bird

Wij vinden het een goed idee om het gebruik van de IC Brussel via prijsvoordelen aan te moedigen op momenten dat er een overschot aan zitplaatscapaciteit is. Net als u zien wij een grotere markt voor de Intercity Amsterdam-Brussel dan het huidige aantal gebruikers.

Wij zijn positief over een aantal principes die u hierbij wilt hanteren, te weten:

- invoering van vroegboekkortingen naast de standaardtarieven, waarbij wij het logisch vinden dat deze gedifferentieerd zijn voor rustige en drukke dagen van de week;
- aanbidding van deze vroegboekkortingen ook voor een enkele reis;
- stimulering van het gebruik van de eerste klas door een extra prijsreductie bij de vroegboekorting;
- ook geldig op werkdagen voor 9 uur², wat beter aansluit bij de spits- en dalperiodes van de IC Brussel;
- gratis meereizen van begeleide kinderen tot en met 11 jaar.

Wij vinden het echter een verkeerde keuze om de vroegboekprijzen slechts zeer beperkt te variëren naar afstand, met maar drie of vier afstandsklassen. Het verschil in staffelmethodiek ten opzichte van de normale prijsberekening leidt tot sterk uiteenlopende kortingspercentages. Bijvoorbeeld in het weekend, voor reizigers zonder kortingsabonnement: 29% 'Early Bird'-korting voor Rotterdam-Antwerpen tegenover een kleine 2% voor Den Haag-Noorderkempen. Dit zijn niet eens de extremen. Er zijn zelfs enkele gevallen waarin de vroegboekprijs op weekenddagen hoger uitkomt dan het volle standaardtarief.

Voor reizigers met een NS-kortingsabonnement – en dat zijn er zeer veel – leidt het beperkte aantal afstandsklassen van 'Early Bird' nog vaker tot onbegrijpelijke effecten. In het weekend is de vroegboekprijs van bijvoorbeeld een enkele reis Den Haag – Mechelen €3,40 hoger dan de prijs die een reiziger met een dergelijk abonnement normaal voor dezelfde reis betaalt. Daarentegen krijgt de reiziger Rotterdam – Brussel op dezelfde dag met 'Early Bird' een korting van €4,40 per enkele reis. Waarom kan op weekenddagen de laatstgenoemde reiziger altijd wel profiteren van een vroegboekorting en de eerstgenoemde nooit, terwijl zij hetzelfde kortingsabonnement hebben en zij met dezelfde IC-Brussel-treinen kunnen reizen?

Deze ogenschijnlijke willekeur in grootte en beschikbaarheid van vroegboekorting maakt 'Early Bird' voor de reizigers ondoorzichtig. Reizigers met een kortingsabonnement moeten hierbij goed opletten. Zomaar kiezen voor 'Early Bird' is niet aan te raden, omdat zij hiermee duurder uit kunnen zijn. In sommige gevallen geldt dit ook voor reizigers zonder een kortingsabonnement. De kans is groot dat hier vragen en klachten over komen. Wij adviseren om de bepaling van de vroegboektarieven te herzien. Als er ronde prijzen uit moeten komen, dan is een vast kortingspercentage met afronding op hele euro's ook een optie, eventueel met een minimum en een maximum voor het NS- en het NMBS-traject. Dit advies richten wij uitdrukkelijk ook aan de NMBS.

De door u voorgestelde prijsmethodiek leidt voor bepaalde groepen reizigers tot fors hogere prijzen in vergelijking met het Superdagretour of Weekendretour. Dit kan oplopen tot meer dan 60% (voorbeeld: Weekendretour Bergen op Zoom - Mechelen nu €21, straks €34). Wij adviseren u daarom het Superdagretour en Weekendretour te handhaven zo lang 'Early Bird' geen betere prijsgrondslag heeft met een evenwichtiger verdeling van kortingspercentages als uitkomst.

² De adviesaanvraag vermeldt geen 9-uurgrens voor de 'Early Bird', zoals er nu is voor bepaalde kaartsoorten zoals Superdagretour, dus we gaan ervan uit dat die er inderdaad niet is.

De minimale vooruitboekperiode van 7 dagen vinden wij te lang voor afstanden die gebruikelijk zijn voor daguitstapjes, zoals van de Randstad naar Antwerpen. Wij adviseren u een vooruitboekperiode van 3 dagen aan te houden. Dit is een lengte die NS en NMBS jarenlang bij aanbiedingen hebben gehanteerd. Dit past beter bij dagjesmensen die hun reis onder meer van het weer laten afhangen.

Verdere adviezen

De verkrijgbaarheid van 'Early Bird' op het station wordt minimaal: alleen bij de weinige internationale balies. In de adviesaanvraag staat geen reden voor deze beperking. Reizigers hebben volgens de adviesaanvraag echter de behoefte om online en op het station een kaartje te kopen. Daarom adviseren wij om dit tarief ook via de kaartautomaat en de binnenlandse balies te verkopen. Technische bezwaren kunnen er in onze ogen niet zijn. Het vroegboektarief lijkt ons niet ingewikkelder dan het huidige Superdagretour of Weekendretour. Vanwege de eenvoudige gebruiksinterface van de kaartautomaat is het dan wel van belang dat de prijs enigszins voorspelbaar is en niet schijnbaar willekeurig zoals u nu heeft voorgesteld.

Wij vinden gratis vervoerbewijzen voor begeleide kinderen tot en met 11 jaar een prima manier om de internationale trein aantrekkelijker te maken voor gezinsuitstapjes. Wij adviseren u deze via alle verkoopkanalen aan te bieden. Het rekenen van €2,50 voor zo'n kaartje bij de automaat en de balie doet afbreuk aan de transparantie van uw aanbod. Wij begrijpen dat NS via de automaat niet zomaar losse gratis tickets wil afgeven, maar dit zou wel kunnen worden gekoppeld aan de verkoop van een kaartje naar België. De reiziger zou dan een aantal meereizende kinderen t/m 11 jaar kunnen aangeven.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting van het advies, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

Arriën Kruyt.