

Advies:

Tarieven en producten 2021 Concessies Oost, West en Zuidoost

Adviesdatum: 15-09-2020
Referentie: 20.12
Aanvraagdatum: 13 augustus 2020
Aanvrager: Hermes en Arriva

Geachte vervoerder,

Reizigersoverleg Brabant adviseert Arriva, Hermes en de provincie een product- en tarievenstelsel dat vanuit klantperspectief logisch en begrijpelijk is, en tegelijkertijd werkbaar voor chauffeurs. Dit naar aanleiding van de adviesaanvraag over de tarieven en producten 2021 op 13 augustus 2020.

Algemeen

Arriva en Hermes hebben een aantal zaken gezamenlijk uitgewerkt. Deze gezamenlijkheid draagt in belangrijke mate bij aan één herkenbaar Brabants productaanbod.

In de uitwerking merken we echter toch verschillen in de voorwaarden van de reisproducten. Ook zien wij verschillen terug tussen de websites van Arriva, Hermes én Bravo. Dit betreft onder andere een afwijkende formulering van productvoorwaarden en kleine tariefverschillen.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

Dalurendagkaart: *Geldig op dag van afgifte van 09.00 tot 05.00 uur óf Geldig ná 09:00 uur*

Altijd Vrij jaarabonnement: € 1.310,10 óf € 1.310,14

Maandabonnementen: *Wisselende beschrijving geldigheid bij Bravoflex.*

- Wij willen met nadruk vragen om ook bij de nadere vaststelling van de tarieven en voorwaarden én de communicatie hieromtrent gezamenlijk op te trekken.

Het is erg prettig om de huidige en voorgestelde tarieven naast elkaar te zien, zoals in de aanvraag van Hermes. Echter, in deze aanvraag worden diverse foutieve tarieven genoemd als zijnde 'huidige tarieven' (2020). In ons advies baseren we ons op de tarieven zoals die op de Hermes-website te vinden zijn.

- Graag zien wij in de adviesaanvraag van beide vervoerders de huidige én nieuwe tarieven opgenomen, inclusief de procentuele stijging.

Indexering

Tarieven Landelijke Tarief Index + 0,91% en conform bestek maximaal 1% op regionale tarieven hier bovenop laten stijgen. Resulteert in maximale stijging 1,92%. Onder gelijke voorwaarden zouden tariefswijzigingen tot 1,92% daarmee akkoord zijn.

Cashless

Ten behoeve van de invoering van het cashless betalen zijn in 2018 in het Brabantse OV de tarieven tijdelijk verhoogd.

- Km-tarief + € 0,0023
- Ritkaartje + € 0,15
- Dalurendagkaart + € 0,20

Het is niet inzichtelijk op welke wijze deze verhogingen zijn meegenomen in de voorgestelde tarieven. Tevens is niet inzichtelijk in welke mate deze toeslag reeds heeft voorzien in de dekking van de kosten voor de invoering.

- Wij vragen u om, samen met de provincie en Reizigersoverleg Brabant uiterlijk medio 2021 inzichtelijk te maken in hoeverre de toeslag dekkend is geweest voor de invoering, zodat vastgesteld kan worden wanneer deze tijdelijke verhoging stopt.

Wagenverkoop

In het voorstel van Arriva wordt gesteld dat het reizen op saldo aantrekkelijker moet worden dan de wagenverkoop, echter worden er bij beide vervoerders nieuwe kaarten geïntroduceerd (kinderkaartje, Nightliner retourticket) die gericht zijn op de wagenverkoop. Wij maken ons zorgen om de verkrijgbaarheid van de kaartjes en de (on-)duidelijkheid en controleerbaarheid voor de chauffeurs. Dit aanbod mist een stimulerende prikkel voor het reizen op saldo met de OV-chipkaart. Bovendien sluit dit niet aan op de nieuwe betaalmethoden voor het OV die vanaf nu geleidelijk ingevoerd gaan worden.

Klantperspectief

Bij diverse producten wordt een tariefswijziging (begrijpelijkerwijs) berekend vanuit vervoerskundig/bedrijfsprocesmatig perspectief. Wij missen echter de benadering vanuit klantperspectief. De tarieven, en nog belangrijker: de voorwaarden van een reisproduct moeten begrijpelijk en uitlegbaar zijn voor reizigers. Bij verschillende reisproducten missen we deze benadering.

Al jaren is de uitdaging om de bussen (geleidelijk over de dag) voller te krijgen. Vanwege de Coronapandemie zal deze uitdaging groter worden. Het behouden van de forens zal een hele opgave zijn. Bovendien zal het reisgedrag van de forens de komende periode sterk aan verandering onderhevig zijn. De NS speelt hierop in door een nieuw productgamma te ontwikkelen dat zich aanpast op dit veranderend reisgedrag. In het huidige tariefvoorstel is hier nog geen product voor opgenomen, wellicht dat dit in de komende periode nog wordt ontwikkeld.

- Gezien het bovenstaande vraagt het beperken van voorwaarden en het verhogen van tarieven van reisproducten ons inziens om bewuste afwegingen, die ook vanuit reizigersperspectief worden beschouwd. Positieve prijsprikkels, samen met een eenvoudig en aantrekkelijk productaanbod, maken de bus tot een aantrekkelijk alternatief.
- Voor enkele producten kan de afweging zijn om deze (qua voorwaarden) te laten zoals deze nu zijn, en in de loop van 2021 samen met de provincie en Reizigersoverleg Brabant de mogelijkheden van nieuwe reisproducten te verkennen.

In de volgende hoofdstukken geven wij ons advies per reisproduct:

Saldoreizen

<i>Kilometertarief</i>	€ 0,172 → € 0,175	= +1,7%
<i>Basistarief</i>	€ 0,98 → € 0,99	= +1%
<i>Voorschot instaptarief</i>	€ 4,00 / € 8,00	= ongewijzigd

- Reizigersoverleg Brabant stemt in met dit voorstel. Verhoging is passend binnen de tariefafspraken.

Ritkaartjes

<i>Ritkaartje</i>	€ 4,38 → € 4,46	= +1,8%
-------------------	-----------------	---------

- Reizigersoverleg Brabant stemt in met dit voorstel. Verhoging is passend binnen de tariefafspraken.

Nightliner (Arriva)

<i>Flatfare Nightliner</i>	€ 4,50 → € 5,00	= +11,1%
<i>Nightliner ritkaart</i>	€ 6,84 → € 7,00	= + 2,3%
<i>Nightliner retourkaart</i>	→ € 10,00	

Eind 2019 zijn op verzoek van de vervoerder nieuwe tarieven en voorwaarden vastgesteld met betrekking tot de Nightliner. Gezien de Coronapandemie heeft de vervoerder hiermee slechts enkele weken ervaring, voornamelijk gebaseerd op de carnavalsperiode. De ervaringen in deze periode zijn ons inziens niet geheel representatief. Desondanks is het voorstel voor losse wagenverkoop van enkele reis en retourkaartjes begrijpelijk.

- Reizigersoverleg Brabant stemt in met dit voorstel. De verhoging past niet binnen de tariefafspraken, maar is gezien het product wel realistisch.
- De voorwaarden voor de Nightliner retourkaart dienen wel duidelijk te zijn: Indien een Retourkaart gelijk is aan een Dalurendagkaart inclusief gebruik van de Nightliner, dan dient deze kaart ook in alle bussen verkocht te kunnen worden.
- Aandachtspunt van de verhoging van het flat fare tarief van ruim 11% is dat deze het reizen op saldo minder aantrekkelijk dan de wagenverkoop van de retourkaart.

Stadskaartje

<i>Breda, Tilburg, 's-Hertogenbosch</i>	€ 4,38 → € 4,46	= +1,8%
---	-----------------	---------

- Reizigersoverleg Brabant stemt in met dit voorstel. Verhoging is passend binnen de tariefafspraken.
- Voor een eenduidig productaanbod in Brabant is het wenselijk om het stadskaartje ook in Eindhoven te introduceren.

Kinderkaartje

Beide vervoerders willen een Kinderkaartje invoeren en daarmee het meereisarrangement (gratis meereizen van maximaal 2 kinderen van 4 t/m 11 jaar) afschaffen.

- Reizigersoverleg Brabant adviseert om diverse redenen negatief over het Kinderkaartje in de voorgestelde vorm. Hieronder lichten wij enkele bezwaren toe.

Reizigersoverleg Brabant heeft er in de basis geen bezwaar tegen wanneer kinderen ook echt moeten betalen voor hun reis. Wij vragen ons echter af of het OV op dit moment zit te wachten op een negatieve prikkel, en of de inkomsten van het kinderkaartje hiertoe in verhouding staan. Een rigoureuze aanpak omtrent het Kinderkaartje kan zorgen dat het OV voor de spontane reiziger onaantrekkelijker wordt. Wanneer een Kinderkaartje te duur of ingewikkeld wordt (qua voorwaarden) zullen gezinnen eerder besluiten om toch maar met de auto te gaan. Iedere aanpak hierin vereist zorgvuldigheid.

Mochten de vervoerders toch besluiten tot de invoering van een Kinderkaartje, dan vraagt Reizigersoverleg Brabant de vervoerders om gezamenlijk tot een nieuw, eenduidig en voor de reiziger duidelijk voorstel voor een kinderkaartje te komen.

Wij adviseren reisproducten die duidelijk zijn voor de reiziger én werkbaar en controleerbaar zijn voor de chauffeur. Mogelijke denkrichtingen zijn:

- Kinderdagkaartje: prijsvoorstel € 1,00
Kind mag een hele dag meereizen met een betalende volwassene.
Eén volwassene mag maximaal 4 kinderen begeleiden.
(in feite hetzelfde reisrecht als op dit moment, echter hiervoor moet (per dag) eenmalig een kaartje worden gekocht.
- OVC-product (zoals KidsVrij bij NS) waarmee kinderen met een eigen OVC gratis of tegen sterk gereduceerd tarief (bijvoorbeeld flatfare € 0,10) inchecken.
Dit maakt het aantrekkelijk voor reizigers die vaker met hun kinderen reizen en het leert kinderen om de ov chipkaart te gebruiken. Bovendien zijn de kinderen dan nog beter zichtbaar in de OV-data.

Toelichting bezwaren Kinderkaartje

- Hoewel niet duidelijk gedefinieerd gaan wij ervan uit dat het Kinderkaartje weer een extra aanbod in de wagenverkoop is. Voor de reiziger, maar ook voor de chauffeur is echter niet duidelijk of het een ritkaartje, een tijdkaartje, stadskaartje óf een dalurendagkaartje is. Beide vervoerders formuleren namelijk afwijkende voorwaarden voor het Kinderkaartje:
Arriva: Kinderkaartje met zelfde voorwaarden als begeleidende volwassene.
Hermes: op werkdagen alleen ná 09:00u, 1,5u na uitgifte, niet in de buurtbus.

- De voorgestelde prijs van het Kinderkaartje van €1,15 omdat Gelderland dat tarief hanteert is ons inziens niet doorslaggevend, aangezien ook de tarieven en voorwaarden van andere kaartsoorten afwijken.
- Wij begrijpen dat de vervoerders meer zicht willen hebben op de reizende kinderen. Meer vervoerskundig inzicht op de reizende kinderen wordt genoemd in de motivatie. In dat geval zou ook een gratis kaartje of een symbolisch bedrag van € 0,01 volstaan. Bovendien geeft het Kinderkaartje, net als bij andere zichtkaartjes, alleen inzicht in waar de kaartjes gekocht zijn, maar niet op de reisbewegingen. Deze motivatie is ons inziens niet doorslaggevend.
- In de adviesaanvraag van Hermes staat expliciet dat dit kaartje niet geldig is in Buurtbussen. In dat geval zouden kinderen (zonder OVC) niet meer met de buurtbus kunnen, aangezien wagenverkoop hier niet mogelijk is. In de aanvraag van Arriva is hier niets over opgenomen. Een Kinderkaartje moet óók geldig zijn in de buurtbus. Echter, zo lang wagenverkoop in de buurtbus nog niet mogelijk is moeten kinderen gratis in de buurtbus kunnen reizen.
- Bijzondere aandacht gaat uit naar de minima die in Eindhoven gratis kunnen reizen door de afspraken met de gemeente. Het is niet wenselijk wanneer zij, zeker niet conform de voorwaarden zoals voorgesteld door Hermes, voor hun kinderen moeten gaan betalen. Hetzelfde kan gelden voor de Meedoen Pas van Arriva. De genoemde KidsVrij suggestie kan hier een oplossing in zijn.

Dalurendagkaart

Dalurendagkaart € 6,84 → € 6,97 = +1,9%

- Reizigersoverleg Brabant stemt in met dit voorstel. Verhoging is passend binnen de tariefafspraken. Echter, in combinatie met de aangepaste definitie van de daluren van Dalvoordeel Brabant vinden we de productvoorwaarden verwarrend worden. Zie Dalvoordeel Brabant.

Het totale tariefvoorstel zal ons inziens tot meer wagenverkoop leiden van het Dalurendagkaartje, ten nadeel van het gebruik van de OVC. Met zijn aantrekkelijkere voorwaarden zal het Dalurendagkaartje ook voor verschillende forensenritten aantrekkelijker zijn dan het gebruik van een OVC (al dan niet met Dalkorting Brabant).

Het Dalurendagkaartje geeft de vervoerders bovendien nog minder inzicht in de reisbewegingen. Een argument dat voor andere proposities juist als bepalend wordt aangegeven.

Dalurendagkaart: Staffels (Arriva)

De huidige staffels zijn zowel voor reizigers als chauffeurs onduidelijk. Het afschaffen van de staffels en het opnemen van een apart tarief voor reizen buiten Brabant zorgt voor een eenvoudiger tariefstelsel.

- Reizigersoverleg Brabant kan in beginsel instemmen met het afschaffen van de staffels, maar adviseert de vervoerder om dit voorstel te heroverwegen. Zie ook onze opmerkingen met betrekking tot de Buiten Brabant kaartjes.

Gesteld wordt dat het reizen op saldo aantrekkelijker moet worden dan de wagenverkoop. Ook hier geldt echter dat voor veel langere ritten (binnen Brabant) de losse ritkaartjes nóg aantrekkelijker worden dan het reizen op saldo. Ook wordt de Dalurendagkaart op deze lijnen erg aantrekkelijk, zeker afgezet tegen de geplande beperking van de daltijden van Dalkorting Brabant. Dit kan leiden tot ongewenst berekenend gedrag van de reiziger.

Dalurendagkaart: Buiten Brabant kaartjes (Arriva)

Met de invoering van de Buiten-Brabant kaartjes blijft het dilemma bestaan dat de reiziger niet gehouden is aan het melden van zijn bestemming. De vraag is of deze stelling klopt voor een dergelijk reisproduct. Aannemende dat dit zo is, dan is, zeker gezien de kostprijs, een mogelijk effect dat de Buiten-Brabant kaartjes weinig verkocht worden.

Met de invoering van de Buiten-Brabant kaartjes wordt het tariefstelsel binnen Brabant duidelijker, maar degenen die van/naar buiten Brabant reizen dragen in dit geval zware lasten.

De prijs van een rit gaat op sommige trajecten extreem omhoog, in het bijzonder voor reizigers die nét over de provinciegrens reizen.

Het (ad-hoc) reizen (zonder OV-chipkaart), ofwel het kennismaken met het OV wordt zo sterk ontmoedigd op deze trajecten. De vraag is of dat op dit moment wenselijk is.

- Reizigersoverleg Brabant adviseert negatief op de Buiten Brabant kaartjes. De tarieven staan niet direct in verhouding tot de te leveren vervoersprestaties. Vooruitlopend op het Toekomstbeeld OV, waarin méér ruimte is voor (langere) HOV-verbindingen verdient het de aanbeveling om op korte termijn een eerlijkere, transparantere maar vooral toekomstbestendigere vorm van betalen voor lange busritten te ontwikkelen. Reizigersoverleg bespreekt de mogelijkheden hiervoor (waaronder tariefdifferentiatie) graag met de provincie en de vervoerders.

Dalkorting Brabant

Jaarabbonnement Dalkorting Brabant € 13,15 → € 13,40 = +1,9%

Reizigersoverleg Brabant is voor meer eenduidigheid in productvoorwaarden. De gedachte om net als de NS ook een middagspits in te voeren is dan ook begrijpelijk. Echter, in de nieuwe propositie voor Dalkorting Brabant roept dat verschillende vragen en bezwaren op.

- Reizigersoverleg Brabant adviseert negatief op het voorstel om de middagspits toe te voegen aan Dalkorting Brabant. Hieronder lichten wij onze bezwaren toe.

Op basis van de effecten van corona, de spreiding, wijzigingen in het reisgedrag en daarmee de wensen van de reiziger ten aanzien van reisproducten adviseren wij om het begrip middagspits medio 2021 opnieuw en in gezamenlijkheid te bezien.

Toelichting bezwaren

- Voor de eenduidigheid moeten de daltijden dan ook voor alle producten aangehouden worden. Dus óók voor het dalurendagkaartje (zie Dalurendagkaart). Wisselende definities van daluren zorgen voor onduidelijkheid en ontevredenheid bij reizigers. Dat lijkt ons bij het Dalurendagkaartje niet controleerbaar voor de chauffeur en zal ongetwijfeld voor veel discussie bij het instappen zorgen.
- Bij andere reisproducten wordt de aansluiting gezocht met de voorwaarden van andere vervoerders. Vooralsnog geldt (voor zover bekend) ook bij de aangrenzende vervoerders een daltarief ná 09:00u.
- Als gevolg van corona wordt een spreiding van het reisgedrag verwacht. Daarmee is de vraag of de middagspits echt een probleem is en blijft.

- Hermes wil een nieuw product introduceren: Vermijd de spits korting.
Arriva wil de voorwaarden van het bestaande product aanpassen.
Een éénduidig beeld ontbreekt.
- De nieuwe voorwaarden zouden per 1 januari ingaan. Reizigers die het abonnement al hebben moeten hun resterende abonnementsperiode nog tegen de oude voorwaarde kunnen reizen. Het tussentijds wijzigen is niet toegestaan, tenzij alle reizigers persoonlijk geïnformeerd worden en de mogelijkheid hebben om de overeenkomst te ontbinden, inclusief teruggave. De vraag is hoe wenselijk en realistisch deze administratieve slag is.

- In het voorstel wordt een bestaand abonnement in voorwaarden beperkt, maar er wordt wel een prijsstijging van 1,9% voorgesteld. Hier zou een verlaging van het tarief toegepast moeten worden.
- Een soortgelijke wijziging van het Voordeelurenabonnement van de NS heeft al tot veel onrust en onvrede geleid. Het lijkt ons nu niet het moment voor negatieve geluiden.
(noot: NS verlaagt de kosten van hun Voordeelurenabonnement met € 7,00 op jaarbasis)
- Dalkorting Brabant is een laagdrempelig product dat het regelmatig ad-hoc met de bus reizen aantrekkelijk maakt. Zeker in deze tijd is deze reiziger erg welkom.

Brabants Jeugdmaandabonnement

Maandabonnement € 98,55 → € 100,44 = + 1,9%

- Reizigersoverleg Brabant stemt in met dit voorstel. Verhoging is passend binnen de tariefafspraken.

Met de ouders van de scholier in het achterhoofd verdient het sterk de aanbeveling om hier (vanuit klantperspectief) onder de psychologische grens van € 100,- te blijven.

Altijd Vrij

Maandabonnement € 131,01 → € 146,08 = +11,5%

In de adviesaanvraag van Hermes is geen onderbouwing van deze extreme verhoging gegeven (of is weggefallen). In de adviesaanvraag van Arriva wordt wel een groot verschil aangegeven tussen Oost en West, maar niet duidelijk is waar dit verschil in zit en of dit alleen optreedt bij houders van AltijdVrij Maand. Daarmee is ons inziens een dergelijke extreme tariefstijging bij alleen dit abonnement onvoldoende onderbouwd, en vanuit klantperspectief niet te verklaren.

- Op basis van de huidige onderbouwing adviseert Reizigersoverleg Brabant negatief op de voorgestelde prijsstijging.

Jaarabonnement € 1.310,10¹ → € 1.335,17 = +1,8%

- Reizigersoverleg Brabant stemt in met dit voorstel. Verhoging is passend binnen de tariefafspraken.

Niet duidelijk is waarom bij het Jaarabonnement AltijdVrij slechts een verhoging van +1,8% voorgesteld wordt, terwijl voor de maand-variant een extreme stijging noodzakelijk wordt geacht. In verhouding wordt het jaarabonnement hiermee ruim 10% voordeliger.

- De consument wil zich steeds minder voor langere tijd binden aan een abonnement. De trend is dan ook dat veel jaarabonnementen plaats maken voor kortlopende of flexibelere abonnementen. Zeker gezien ontwikkelingen en het veranderende reisgedrag (zie inleiding) lijkt het ons niet gepast om reizigers te 'sturen' op een jaarabonnement.

Bravoflex Moerdijk (Arriva)

Ritkaartje € 3,50 → € 3,50

- Qua tarief akkoord.

De vraag is echter of dit nu al vast te stellen is, aangezien in het exploitatieplan nog opengelaten wordt of er afwijkende tarieven ingezet gaan worden.

Bravoflex Roosendaal (Arriva)

Ritkaartje € 1,50 → € 1,50

- Qua tarief akkoord.

Echter, deze dienst stopt per december 2020, dus dit tarief bestaat dan niet meer.

¹ Webshop Arriva: € 1.310,14

Bravoflex Bergen op Zoom (Arriva)

Halte-Station € 1,50 → € 1,50

Kris-Kras € 3,50 → € 3,50

- Tarieven blijven gelijk, akkoord.

Airport (Hermes)

Airport-e-ticket € 4,38 → € 4,46 = +1,8%

Retour Airport-e-ticket € 8,75 → € 8,92 = +1,9%

- Passend binnen de tariefafspraken is de verhoging akkoord.

Bravofiets (Arriva)

- De tarieven voor de Bravofiets maken geen onderdeel uit van de formele adviesaanvraag. De tarieven kunnen wij beoordelen zodra ook de overige gebruiksvoorwaarden bekend zijn.

Balietoeslag saldo laden

Balietoeslag € 0,50 per transactie

- Toeslag is ongewijzigd, akkoord.
Ook hierin dringen we aan op een eenduidig beleid (en communicatie hierover) bij beide vervoerders, inclusief coullance voor bijzondere doelgroepen. Zie ook ons advies 18 mei 2018.

Tijdelijke acties

In de aanvragen wordt gevraagd of Reizigersoverleg Brabant op voorhand in kan stemmen met (tarief)acties in het voordeel van de reiziger.

- In de basis staan wij positief tegenover dergelijk acties, op voorwaarde dat wij tijdig vooraf op de hoogte gebracht worden, waarbij nog voldoende ruimte is voor overleg en eventuele aanpassingen met betrekking tot tariefstelling, voorwaarden en communicatie.
- Reizigersoverleg Brabant dringt er op aan om acties aan te laten sluiten op/te ontwikkelen in het verlengde van reguliere proposities. Dit voorkomt verwarring bij de reiziger en onduidelijkheid bij de chauffeur.
Zo heeft een tijdelijk actietarief voor een regulier product daarmee de voorkeur boven een tijdelijk nieuw soort kaartje met bijzondere en afwijkende voorwaarden. Bovendien raakt een reiziger tijdens een actie vertrouwd met het reguliere aanbod.

Speciale tariefafspraken

Naast tijdelijke acties staat het de vervoerders vrij om doorlopende actietarieven (zoals *Groepsticket Brabant* of *Bravo OV-schoolticket*) te hanteren. Hiervoor geldt eveneens dat wij positief staan tegenover dergelijk acties, op voorwaarde dat wij tijdig vooraf op de hoogte gebracht worden.

Daarnaast zijn er afzonderlijke afspraken tussen vervoerders en gemeenten of bedrijven met betrekking over reisproducten, combi-, probeer- of actiekaartjes voor specifieke doelgroepen, specifieke gelegenheden of bestemmingen. Deze afspraken worden onderling gemaakt. Hierover brengen wij geen advies uit. Wel dringen we er ook hierbij op aan zo veel mogelijk aan te sluiten op reguliere proposities.

Graag ontvangt Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 28 oktober 2020 uw inhoudelijke reactie op dit advies.

Dit advies wordt na 28 oktober 2020 gepubliceerd op onze website www.reizigersoverlegbrabant.nl. Wanneer u hier bezwaar tegen heeft, kunt u contact opnemen met de betreffende procesmanager en kan in overleg het advies later gepubliceerd worden.

Met vriendelijke groet,



Jan Hendriks, voorzitter
Reizigersoverleg Brabant