

ADVIES 18/05

Tariefaanpassingen op 1 februari 2019

(Versie goedgekeurd op 02/11/2018)

1. Inleiding

Op 25 september 2018 heeft de NMBS het Raadgevend Comité van de Treinreizigers uitgenodigd op de presentatie van haar voorstel van tariefaanpassingen op 1 februari 2019 in het raam van het beheerscontract van de NMBS 2008-2012 (geconsolideerde versie van 17/01/2014 na het vierde bijvoegsel, nog steeds van kracht). De NMBS vroeg het comité om haar uiterlijk op 7 november zijn advies te bezorgen. De definitieve goedkeuring van de tariefaanpassingen door de Raad van Bestuur van de NMBS is gepland op 30 november.

Het comité dankt de NMBS voor de informatie die het op deze vergadering kreeg. Het comité verheugt zich over de voortzetting van de vastgestelde groei van het aantal spoorreizigers en beveelt de NMBS aan om iedere maatregel te vermijden, vooral dan op het vlak van de gebruiksvoorwaarden van de vervoersbewijzen, wat een averechts effect zou kunnen hebben.

Het comité neemt akte van het feit dat de algemene verhoging van de tarieven lager zal zijn dan het inflatieverloop, vooral omwille van de voorschriften van het beheerscontract en de niet-gehaalde doelstellingen op het vlak van stiptheid.

Het comité wenst dat hem in de toekomst de verwachte impact op de *totale tariefopbrengsten* van elke voorgestelde aanpassing wordt meegedeeld, ongeacht of het gaat om wijzigingen van de prijzen of van de gebruiksvoorwaarden. Dit zou toelaten om de draagwijdte van elk van deze wijzigingen te kunnen beoordelen en relativieren.

2. Algemeen verloop van de tarieven

Het comité stelt vast dat de door de NMBS voorgestelde tariefaanpassingen conform de bepalingen van het beheerscontract zijn. Gemiddeld +1,18% voor de treinkaarten en gemiddeld +0,29% voor de overige vervoersbewijzen. Voor deze laatsten is de gemiddelde verhoging lager dan die die in het beheerscontract is toegestaan (+1,64%, ofwel de verhoging van de gezondheidsindex van juni 2017 tot juni 2018). Dit resulteert in een daling van de voor de standaardbiljetten voorgestelde prijzen. Voor alle vervoersbewijzen bedraagt de gemiddelde verhoging 0,77% en deze is dus lager dan de stijging van de gezondheidsindex.

Het comité waardeert de verbeteringen die in 2016 en 2017 aan het vervoersaanbod zijn aangebracht (met 5,1% meer treinen), vooral wat betreft de voorstedelijke bediening van de grote agglomeraties. Het comité verheugt zich ook over de sedert eind 2016 opgetekende groei van het reizigersaantal. Maar deze groei van het aanbod heeft ook een kostprijs. Het is dus van belang dat de NMBS over voldoende middelen beschikt om de bijkomende uitgaven die eruit voortvloeien, te dekken. Het tariefbeleid vormt hierbij een belangrijke hefboom. Daarom wil het comité de impact van de door de NMBS voorgestelde tariefaanpassingen op het reizigersaantal en de *totale tariefopbrengsten* kennen.

3. Wijzigingen aan de gebruiksvoorwaarden van de “Passes”

Het comité neemt kennis van het voornemen van de NMBS om de voorwaarden die het mogelijk maken om te genieten van de *Go Pass 10*, *Key Card*, *Campus Card*, *10-rittenkaart* en *Rail Pass* op drastische wijze aan te passen en maakt zich hier ernstig zorgen over. Het comité is vooral ontgoocheld over drie voorstellen:

- A. Vermindering van de geldigheidsduur (van 12 naar 3 maanden voor de *Passes* en van 6 naar 3 maanden voor de *Key Card*).
- B. Vervoersbewijs op naam (afschaffing van de anonieme aard en de mogelijkheid om met meerdere personen met eenzelfde *Rail Pass* of *Go Pass* te reizen).
- C. Uitsluitend beschikbaar in “digitale” versie (afschaffing van de papieren versie).

3.1 Rail Pass

Voor de *Rail Pass* stelt de NMBS enerzijds een tariefaanpassing voor en anderzijds een wijziging van de gebruiksvoorwaarden.

Voor wat betreft de prijsverhoging die voor de *Rail Pass* wordt voorgesteld, kan deze op het eerste gezicht nogal veel lijken (+7,79%). Het comité is echter van oordeel dat de verhoging aanvaardbaar is: immers, van februari 2012 tot februari 2018 werd de prijs van dit vervoersbewijs slechts met 1,3% of 0,8% (van €76 naar €77 in 2^{de} klas en van €117 naar €118 in eerste klas op 1 februari 2017) opgetrokken, terwijl de gezondheidsindex over diezelfde periode met 8,2% steeg.

De inperkingen van de gebruiksvoorwaarden van de Rail Pass zoals de NMBS ze voor ogen heeft, komen vanuit het standpunt van het comité daarentegen simpelweg neer op een verholen afschaffing van deze tariefformule.

Onder de huidige voorwaarden is de *Rail Pass* (waarvan de verkoopcijfers stijgen en het fraudepercentage relatief laag is volgens de informatie die de NMBS ons gaf), een interessant vervoersbewijs, vooral dan voor de occasionele klant die zich alleen of in een kleine groep verplaatst en voor reizigers die vaak op verschillende trajecten reizen. Het is ook een lokproduct en een instrument voor klantenbinding. Het leent zich goed voor promoacties (bijvoorbeeld in december de *Rail Pass* voor eerste klas verkopen tegen de prijs van die voor tweede klas) en het kan ook dienen als geschenk voor familie en vrienden. Ten opzichte van het standaardbiljet biedt het bijvoorbeeld interessante kortingen op trajecten van meer dan 60 km, vooral dan van maandag tot vrijdag voor reizigers van 26 tot 64 die geen andere kortingsmogelijkheden genieten. Daarnaast is het ook nog eens een vervoersbewijs dat zich leent om abonnees (woonwerkverkeer) aan te zetten om de trein ook te gebruiken voor andere verplaatsingen en bestemmingen. En tot slot zijn er ook heel wat personen die geen smartphone hebben of niet vertrouwd zijn met alle functionaliteiten van dit toestel of die niet van plan zijn zo'n toestel te kopen. Het comité maakt er echter geen bezwaar tegen dat er een digitale versie van de *Rail pass* ter beschikking wordt gesteld van de klanten die dit wensen, na afdoende testen over een voldoende lange periode, over de acceptatie door de klanten, over de goede werking van de informaticasystemen, over het resultaat van de controles door de treinbegeleiders, enz. Waarom overweegt de NMBS trouwens niet om de identiteitskaart of de MOBIB-kaart van klanten als dragers voor de Rail pass te gebruiken (idem voor de *Go Pass 10*, de *Key Card*, de *Campus Card*, ...)?

Burgers die occasioneel, maar toch regelmatig tijdens de week reizen en die geen kortingen genieten (kortingen worden aangeboden aan jongeren, senioren, kroostrijke gezinnen, personen die een verhoogde tegemoetkoming genieten, ...) zijn dus de belangrijkste doelgroep van de Rail Pass, ongeacht of ze zich nu verplaatsen voor werk of vrije tijd, alleen of in gezelschap, steeds dezelfde dan wel verschillende trajecten afleggen. De wijzigingen van de gebruiksvoorwaarden zoals ze nu voorliggen, zullen deze personen sterk benadelen. Het zijn nochtans net deze personen die momenteel met de minst gunstige tarieven te maken krijgen ("full fare"-biljetten uiteraard uitgezonderd). Het is meer dan waarschijnlijk dat deze personen de trein als vervoersmodus dan gewoon links laten liggen. Zoals hierboven aangegeven, is de *Rail Pass* een lokproduct dat diegenen die de trein nog niet dagelijks gebruiken de kans geeft om de trein als vervoersmogelijkheid te ontdekken en te leren waarderen. Ondanks het feit dat het een lokproduct is, brengt het de NMBS verhoudingsgewijs meer op dan het merendeel van de andere, meest courante tariefformules, met uitzondering uiteraard van de biljetten tegen vol tarief. Door de voorgestelde wijzigingen zal de NMBS zichzelf dus beroven van klanten die weliswaar occasioneel, maar toch vrij regelmatig reizen en goede klanten zijn.

Bijgevolg vraagt het comité met aandrang dat de NMBS de huidige voorwaarden behoudt.

- A. De houder van een *Rail Pass* moet het recht behouden om zich op zijn reis te laten vergezellen en om zijn reisgezellen op zijn *Pass* te laten meereizen.
- B. De geldigheidsduur van de *Rail Pass* moet voldoende lang zijn om de aankoop ervan door occasionele reizigers niet te ontraden en om klachten en terugbetalingsaanvragen bij gedeeltelijk gebruik tijdens de geldigheidsduur te vermijden. Dit was immers ook de reden waarom de geldigheidsduur van de *Rail Pass* en *Go Pass* in 2001 van 6 naar 12 maanden werd opgetrokken.
- C. Men moet de mogelijkheid om een "papieren" drager te gebruiken, behouden. Dit belet niet dat er, na een afdoende testperiode, ook een digitale versie van de *Rail Pass* ter beschikking kan worden gesteld van de reizigers die dit wensen. Men moet er ook op toezien dat reizigers niet buiten hun wil om door de *Telecom*operatoren worden "gegijzeld"; de Mobib- of de identiteitskaart zijn daarom zeker een valabel alternatief voor het gebruik van een smartphone.

3.2 Go Pass 10

Het comité maakt dezelfde opmerkingen als voor de *Rail Pass* en brengt een negatief advies uit met betrekking tot de drie voornoemde voorstellen. Ook de *Go Pass* is een interessant vervoerbewijs en het is bovendien geschikt om de abonnees jonger dan 26 (woon-school/werkverkeer) aan te moedigen om de trein ook voor andere verplaatsingen en bestemmingen te gebruiken. Mits afdoende testen is de overstap naar een digitale versie misschien relevant voor jongeren die een smartphone (en dus de financiële middelen om er een te kopen en te gebruiken) hebben en die ook vertrouwd zijn met de functionaliteiten ervan. De gebruiker moet echter altijd de vrije keuze behouden. Een "gedwongen" overstap naar een digitale versie is dus niet aangewezen.

3.3 Key Card

Het comité maakt dezelfde opmerkingen als voor de *Rail Pass* en vraagt het behoud van de bestaande voorwaarden. Een digitale versie kan, na afdoende testen, worden voorgesteld aan de reizigers die dit wensen.

3.4 **10-rittenkaart**

Het comité vraagt het behoud van de bestaande voorwaarden. Het comité begrijpt de logica van de NMBS niet, aangezien de verkoop van een *10-rittenkaart* haar toelaat om onmiddellijk de opbrengst van de verkoop van 10 biljetten aan vol tarief te innen, de wachtrijen aan de loketten te verminderen en het leven van de betrokken gebruikers te vergemakkelijken.

4. Overige producten

- 4.1 Evolutie van de groepsvoorwaarden: het comité verheugt zich over de inkorting van de termijnen voor reservaties. Reservaties aanmoedigen laat toe om, in ieders belang, beter te anticiperen en dus een beter evenwicht te vinden tussen vraag en aanbod voor zitplaatsen. Het comité steunt bijgevolg het voorstel van de NMBS met betrekking tot de nieuwe voorwaarden voor groepen. Het comité stelt ook voor om bij de inwerkingtreding van de nieuwe voorwaarden, de nadruk te leggen op de bijkomende diensten van de “groepsformule”, vooral dan voor groepen bestaande uit kinderen jonger dan 12 jaar.
- 4.2 Kids4free: het comité vraagt om bevestiging dat de formule ongewijzigd blijft.
- 4.3 Wijziging in het fietsgamma: het comité neemt akte van de voorgestelde vereenvoudiging en van de verlaging van de prijs fiets- enkele reis. Het is een eerste stap in de richting van een *cyclist friendly* beleid en het comité verwijst naar zijn advies 18/04 “Strategie Trein + Fiets” (cf. de invoering van een tarief in verhouding tot de afstand). Het comité vraagt echter dat er zou worden bevestigd dat vouwfietsen die tussen de zitplaatsen kunnen worden geplaatst, gratis mogen worden meegenomen.
- 4.4 Aanpassing van de prijzen op basis van de prijselasticiteitscoëfficiënten: Het comité is ingenomen met het feit dat het in aanmerking nemen van prijselasticiteitscoëfficiënten het mogelijk maakt om bepaalde tarieven te verlagen en tegelijkertijd de inkomsten te verhogen door een toename van het aantal reizigers. Het hoopt echter dat de voorstellen voor prijsaanpassingen inderdaad een positief effect zullen hebben op de *tariefopbrengsten*, een noodzakelijke voorwaarde (naast vele andere) om het treinaanbod te bestendigen en te verbeteren. Het is met belangstelling dat het comité volgend jaar zal vaststellen of dit inderdaad het geval is en of de waargenomen gedragingen inderdaad overeenstemmen met de gedragingen die door de 3750 respondenten van de BCC/Ipsos-enquête van maart 2018 zijn gemeld.
- 4.5 Seniorenbiljetten: om het leven van senioren te vergemakkelijken, zou het comité graag zien dat er een nieuwe 5 rittenkaart (heen en terug) komt (tegen de prijs van 5 ritten H&T met seniorenvoorwaarden).

5. Besluit

Het comité is erg ontgoocheld over de voornemens van de NMBS met betrekking tot de drastische herziening van de gebruiksvoorwaarden om van de onderstaande producten te kunnen genieten: *Go Pass 10*, *Key Card*, *Campus Card*, *10-rittenkaart* en *Rail Pass*. Deze wijzigingen verkorten de geldigheidsduur van deze producten, maken deze tot vervoersbewijzen op naam en leiden tot het verdwijnen van de “papieren” drager. Men mag ook niet vergeten dat de digitale kloof bestaat en dat nog heel wat mensen, o.a. ouderen, personen met een handicap, kansarmen enz., geen smartphone of computer bezitten, of niet vertrouwd zijn met alle functionaliteiten van deze toestellen. Het comité kan begrijpen dat de NMBS haar producten aanpast aan de verbruiks- en verplaatsingsgewoonten, en dat ze doorverkoop, fraude, aanvechtingen en incidenten die dit teweeg kan brengen, tot een minimum wil herleiden. Het comité is echter van oordeel dat deze voornemens met betrekking tot de gebruiksvoorwaarden zoals ze nu voorliggen, onaanvaardbaar zijn. De ingestelde beperkingen zullen de klanten immers verplichten om over te schakelen op andere, duurdere vervoersbewijzen, of, wat waarschijnlijker is, om over te stappen van trein- naar autogebruik. Over het geheel genomen is het Comité van mening dat de perverse effecten van deze beperkingen (perverse effecten op het aantal vervoerde passagiers, op de *totale tariefopbrengsten*, in termen van congestie op de weg, enz.) op de middellange en lange termijn groter zullen zijn dan de verwachte kortetermijnwinsten.

Het comité dankt de NMBS om het, zoals afgesproken, te hebben geraadpleegd vóór de eindgoedkeuring van de tariefaanpassingen 2019 door haar Raad van Bestuur. Het comité hoopt uiteraard dat er met zijn opmerkingen rekening wordt gehouden.