

Arriva Limburg  
T.a.v. de heer Arjan Wiering  
Postbus 626  
8440 AP Heerenveen

Secretariaat Reizigersoverleg Limburg  
Goordijk 4  
7275 CA Gelselaar  
06 29 43 79 20  
info@reizigersoverleglimburg.nl  
www.reizigersoverleglimburg.nl

*Betreft:* Reactie ROL op voorstel tarieven 2019  
*Ons kenmerk:* ROL 20-18  
*Plaats en datum:* Sittard, 23 juli 2018

Beste heer Wiering,

Met deze brief reageert het ROL op het voorstel van Arriva voor de tarieven 2019.

#### *Lti en TITL*

In de adviesaanvraag over de Lti en TITL is op verzoek van de vervoerders de optie opgenomen om de tarieven extra te verhogen omdat door de Btw-verhoging het aantal reizigers mogelijk zal afnemen. Deze zogenaamde vraaguitvalcompensatie is een paar jaar geleden vervallen. Het ROL zal hierover uiteraard negatief adviseren via de landelijke Rocovs. Het ROL ziet dit als een bedrijfsrisico voor de vervoerbedrijven.

#### *Sterabonnement*

U stelt voor om naast de indexering van de sterabonnements met de Lti ook de kaartvoorwaarden zodanig aan te passen dat dit voor de reizigers onaantrekkelijker wordt. Uw argument is dat u meer uniformiteit wilt waardoor afgekochte producten transparanter worden. Het ROL is ook voorstander van meer uniformiteit en transparantie van het kaarten- en tarievenhuis, maar kan de berekening en motivatie voor de verhoging van de sterabonnements in uw adviesaanvraag niet goed doorgronden. Onduidelijk is waar de hoogte van de percentages op is gebaseerd. Het ROL ziet in uw argumentatie vooralsnog weinig anders dan een methode om meer geld binnen te halen, door minder korting te bieden op een reisproduct. Het ROL adviseert negatief op uw voorstel. Voor de reizigers betekent het een achteruitgang van de kwaliteit van het product.

#### *Kilometertarieven*

Het ROL verwacht dat Arriva met het prijsinstrument meer reizigers kan verleiden om met de bus te gaan reizen. De kilometertarieven in Limburg zijn echter de op één na de hoogste in Nederland (zie ook de bijlage onderaan deze

brief). Het ROL is van mening dat Arriva buiten de verhogingen door de indexatie en de Btw verdere prijsverhogingen zoveel als mogelijk moet beperken om uitval van reizigers te voorkomen.

#### *Berekening nieuwe kilometertarieven*

Het ROL vraagt u de tarieven met vijf decimalen achter de komma te vermelden en de verhogingen niet te berekenen op naar boven afgeronde bedragen.

#### *Ritkaarten*

U stelt voor om de ritkaarten in prijs te verhogen, om zo de derving te compenseren die kennelijk is ontstaan doordat meer mensen met de chipkaart zijn gaan reizen in plaats van met een ritkaart. Deze verschuiving is het (eigenlijk wel voorspelbare) gevolg van de invoering van het cashloos betalen. De derving had u kunnen zien aankomen en valt onder bedrijfsrisico.

Het ROL heeft negatief geadviseerd op de invoering van het cashloos betalen. Een van de redenen is dat de reizigers de investeringskosten daarvan hebben moeten betalen (en tot in lengte van jaren doorbetalen door de extra verhoging van het kilometertarief die bij aanvang van de concessie voor de investering in de apparatuur is berekend en de jaarlijkse indexering daarvan). Het ROL vindt dat de verhoging van de tarieven (ook van de trein) voor cashloos betalen moet worden teruggedraaid, omdat dit werd veroorzaakt door de aanschaf van de apparatuur.

Cashloos betalen is aan de reizigers opgedrongen, ze hebben er niet om gevraagd. De maatregel was bovendien niet bedoeld om de service aan de reizigers te verbeteren, zoals in uw adviesaanvraag 2017 werd gesuggereerd, maar iets dat landelijk, buiten de consumentenorganisaties om, is afgesproken. Bovendien zijn er ongetwijfeld voordelen aan het cashloos betalen, zoals de betere logistiek in het betaalverkeer. Voordelen worden nooit gecompenseerd naar de reizigers. Het ROL adviseert negatief op uw voorstel.

#### *Losse verkoop versus chipkaart*

De prijsverhouding tussen losse kaarten en het kilometertarief (chipkaart) is door het steeds stijgende (en te hoge) kilometertarief minder groot geworden. Om het gebruik van de chipkaart te stimuleren is destijds afgesproken dat de losse-verkoop-kaarten significant duurder moesten zijn. Om dit prijsverschil te herstellen moeten nu de losse kaarten weer duurder worden. Voor het ROL is dit een kip-ei-verhaal en het eeuwige excuus om de tarieven verder op te schroeven. Bovendien geeft u zelf aan dat door cashloos betalen meer mensen de chipkaart zijn gaan gebruiken. Dat was toch de bedoeling, het gebruik van de chipkaart moest toch gestimuleerd worden, of toch weer niet? Er zit een tegenstrijdigheid in uw argumenten, maar de oplossingen die u voorstelt zijn altijd gelijk, tariefverhoging.

Verder is er nog zoiets als bedrijfsrisico. U probeert alle vormen van derving (zelfs de meest voorspelbare, of bij inschrijving op de concessie al te verwachten derving) te verhalen op de reizigers. Het beeld dat bij het ROL is ontstaan van Arriva is dat van een bedrijf dat alle vormen van derving doorberekent aan de reizigers. In de adviesaanvragen voor de tarieven komt Arriva iedere jaar met nogal doorzichtige motieven die een extra tariefverhoging kennelijk moeten rechtvaardigen. Het ROL is benieuwd waar dit eindigt. Als Arriva gedurende de hele concessieperiode alleen maar bezig is om productvoorwaarden verder uit te hollen en/of tarieven extra te verhogen zal er meer en meer vraaguitval optreden (nog los van de te verwachten krimp in de regio, die kennelijk ook al gecompenseerd moet worden). Het ROL wil een duidelijke beleidslijn voor de lange termijn voor de tarieven en producten van Arriva, waarbij rekening wordt gehouden met de belangen van de reizigers in Limburg en niet alleen met de winst van Arriva. Omzetstijging kan ook worden verkregen door aantrekkelijke producten te introduceren voor de reizigers, door te streven naar reizigersgroei in plaats van uitholling van de concessie.

#### *Dagkaart en ritkaart bus en trein*

Bij de vorige tariefverhoging zijn de Ritkaart-Limburg-Stad en de Dagkaart-Limburg-Bus-Dal met 8,3% verhoogd. Nu wilt u deze kaarten verhogen met 4,6%. Bij de tariefverhoging van afgelopen jaar was uw argument al dat deze kaartjes een paar jaar niet verhoogd zijn. Dit argument is daarom niet meer van toepassing op de voorgestelde tariefverhoging voor 2019.

Verder geeft u aan dat u met de Daldagkaart bus/trein meer mensen wilt stimuleren om met beide vervoersmodaliteiten te reizen. Het reizen met bus en trein sluit aan op uw visie ten aanzien van het visgraatmodel. Tegelijkertijd verhoogt u de tarieven daarvan met 3% tot 4%, nog los van de indexering. Dat lijkt ons strijdig met zowel de visie als met de stimulans. Het ROL adviseert ook hierop negatief.

#### *Treinabbonnementen*

Het ROL vraagt u in de adviesaanvraag aan te geven hoe de kosten van de individuele abonnementen worden berekend.

#### *AVV- en NRW-kaartjes*

Het ROL verzoekt u het kaartassortiment dat sinds kort verkrijgbaar is in de bus ook in de adviesaanvraag op te nemen, omdat deze kaartjes ook in Heerlen, Kerkrade en Landgraaf geldig zijn.

#### *Drielandentrein*

Omdat op 9 december 2018 de drielandentrein gaat rijden zou het ROL graag weten of hetzelfde tarief van toepassing is als voor de Limburgse stoptreinen wordt gebruikt. De achtergrond van deze vraag is dat bij de landsgrens treinverbindingen soms een grenstoeslag wordt berekend.

### *Reizigersgroei*

Om extra reizigers te trekken adviseert het ROL u om meer in te zetten op verbetering van de kwaliteit en op reisduurverkorting. Verder kunnen aantrekkelijke actieproducten naar ons oordeel zorgen voor reizigersgroei.

### *ABT*

U geeft aan bezig te zijn met account based ticketing (ABT). In kwartaal 4 van 2018 komt er al een pilot. Het ROL is hierover positief en wordt graag hierbij betrokken. In algemene zin vindt het ROL het huidige kaartpalet te uitgebreid en ondoorzichtig. Met ABT kan daarin mogelijk verandering komen.

Met vriendelijke groet,



Harry Schouten  
Voorzitter Reizigersoverleg Limburg

## Bijlage 1 bij ROL 20-18

Kilometertarieven OV-chipkaart reguliere lijnbus 2018	
Twente	€ 0,186
Limburg	€ 0,171
Achterhoek-Rivierenland-Veluwe	€ 0,166
Overijssel	€ 0,164
Arnhem-Nijmegen	€ 0,161
Groningen-Drenthe	€ 0,160
Dordrecht	€ 0,159
Friesland	€ 0,157
Haaglanden	€ 0,157
Noord-Brabant	€ 0,157
Amsterdam-Amstelland-Meerlanden	€ 0,155
Zaanstreek en Waterland	€ 0,155
Zeeland	€ 0,149
Utrecht	€ 0,143
Gooi- en Vechtstreek	€ 0,143
Noord-Holland Noord	€ 0,143
Haarlem-IJmond	€ 0,143
Almere	€ 0,141
Rotterdam en Voorne-Putten	€ 0,139
DAV-gebied en HWGO	€ 0,137
Zuid-Holland Noord	€ 0,137