

Arriva Limburg
T.a.v. de heer Gerbrand van den Eeckhout
Postbus 626
8440 AP Heerenveen

Betreft: Reactie ROL op adviesaanvraag tarieven Arriva
Ons kenmerk: ROL 06-24
Plaats en datum: Maastricht, 22 augustus 2024

Beste heer Van den Eeckhout,

Hierbij stuur ik u de reactie van het ROL op het tariefvoorstel voor 2025 van Arriva. We baseren ons hierbij op de tariefaanvraag 2025 die het ROL ontving op 25 juli 2024.

1 In de tabel is het kilometertarief weergegeven van de provinciale vervoersautoriteiten. In deze tabel is het kilometertarief van 2024 en 2025 vermeld, op het kilometertarief van 2025 is de LTI van 3,34 toegepast.

De beslissing over de hoogte van de Overheidsbijdrage is de keuze van de Provincie maar heeft een directe relatie met de hoogte van het kilometertarief.

Voor Limburg is het voorstel van Arriva toegevoegd om het tarief met 2 eurocent te verhogen. In 2025 is het kilometertarief bij de provinciale vervoersautoriteiten gemiddeld 0,202 euro. Limburg behoort in 2025 tot de top met een kilometerprijs van 0,231 euro.

Kilometertarief 2024-2025
(Tabel Kilometertarieven¹)

Provincie	2024	2025
Zeeland	0,239	0,247
Limburg	0,204	0,231
Overijssel, Twente	0,223	0,230
Gelderland	0,196	0,203
Flevoland	0,196	0,203
Groningen	0,188	0,194
Drenthe	0,188	0,194
Brabant	0,188	0,194
Utrecht	0,187	0,193
Friesland	0,187	0,193
Noord-Holland	0,179	0,185
Zuid-Holland	0,156	0,161
Gemiddeld	0,194	0,202

1

<https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fdova.nu%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2024-02%2FOverzicht%2520km-tarieven%25202013-2024.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK>

De kilometertarieven van 2025 zijn verhoogd met de LTI-index. Het voorstel van Arriva is het kilometertarief eenmalig met 2 cent extra te verhogen. Gezien de context van de tarieven in Limburg ten opzichte van de andere concessies heeft het ROL hierover veel zorgen.

2 - Het ROL heeft geen informatie over hoe de 2 eurocent prijsverhoging tot stand is gekomen en of dit door een externe instantie is gecontroleerd. De vraag is hoe andere vervoersregio's hiermee omgaan.

3 - Het is ons nog steeds niet duidelijk welke regelingen rond OV-Pay landelijk worden vastgesteld en welke regionaal? Als voorbeeld noemen we dat er geen stapeling van kortingen mogelijk is in Limburg.

4 - De huidige abonnementen worden naast de verhoging met de LTI ook verhoogd met 2 eurocent. Het bevreemdt ons dat de huidige abonnementen met twee eurocent verhoogd worden zonder dat die iets met OV-Pay te maken hebben. Met de huidige abonnementen en de OV-chipkaart tarieven wordt bijvoorbeeld bedoeld het kilometertarief, sterabonnement, ritkaarten en de dagkaarten.

5 - Als er een storing is met het inchecken met de betaalpas, zoals dit zo nu en dan voorkomt bij winkels, hoe kan de reiziger dan reizen, omdat er ook geen papieren kaartjes meer worden verkocht in de bus. Mag de reiziger dan gratis reizen?

6 - Een gezin met kinderen dat in de WSNP (Wettelijke Schuldsanering) zit krijgt een betaalkaart waarop wekelijks een bedrag wordt gestort. Kunnen de kinderen van 12 jaar en ouder dan alleen reizen met een OV-pas?

7 - Het ROL schat in dat er door diverse oorzaken minder reizigers komen, is dit het bedrijfsrisico voor Arriva of compenseert Arriva dit door de verhoging van de tarieven? Het ROL is hier uiteraard niet voor. Hieronder staan oorzaken van de afname van het aantal reizigers:

- Geen verkoop kaartjes in de bus;
- Het niet meer kunnen opladen van de anonieme OV-pas in de bus;
- Verhoging van het kilometertarief;
- Onbekendheid OV-pay over buitenlandse reizigers;
- Het nieuwe dalurenproduct is duur voor alleen busreizen.

8 - Komen de onderstaande besparingen van Arriva ten goede aan de reiziger of zijn de besparingen voor Arriva?

- Geen ticketprinters met uitzondering van de bussen naar Duitsland;
- Geen pinapparatuur meer in de meeste bussen;
- Mogelijk minder OV-chipkaart apparatuur buiten de bussen
- Het mogelijk afschaffen van de landelijke 65+ korting, die ook in de spits geldt.

9 - Een zorgpunt blijft nog steeds hoe de reizigers worden geïnformeerd over het invoeren van OV-pay en de producten, dit speelt ook bij reizigers uit België en Duitsland.

10 - Kan een Duitser die in Maastricht in lijn 350 reist een kaartje in de bus kopen?

Reizigersoverleg Limburg vertegenwoordigt de consument in het openbaar vervoer in Limburg.

11 - Het voorstel van Arriva is om de kilometertarieven met ca. 11% te verhogen. Dit betekent op basis van de prijselasticiteit² dat het aantal reizigers waarschijnlijk met 4% daalt. Valt dit onder het bedrijfsrisico van Arriva of resulteert dit in een tariefsverhoging waar het ROL uiteraard een tegenstander van is.

12- Wat gebeurt er met de oplaadapparatuur in de winkels?

13 - Wat is de stand van zaken bij het koppelen van abonnementen met een afgekocht reisrecht bij bankkaarten?

14 - Hoe wordt het gedeelte van de tijd dat de OV-chipkaart niet meer gebruikt kan worden vergoed?

15 - Hoe gaat Arriva om met reizigers zonder bankkaart of OV-pay en mogelijke agressie?

16 - Het ROL zou graag weten hoe Arriva in de provincie Limburg de voorlichtingscampagnes rond de introductie van het nieuwe reisproduct OV-pay uitrolt. Hoe wordt de landelijke voorlichting uitgevoerd?

17 - Zijn er nog problemen te verwachten met verschillende invoeringsplanningen in de verschillende concessies?

18 - Het plaatsen van de leeftijdskorting op de bankkaart is voor sommige reizigers lastig, voor reizigers die weinig kennis hebben van digitale apparaten. Kan deze leeftijdskorting ook worden toegepast bij betalingen met Google Pay?

19 - Het ROL adviseert het voor reizigers inzichtelijk te houden voor welke afgelegde trajecten de bedragen van hun bankrekeningen worden afgeschreven. Waar is terug te vinden tussen welke haltes is gereisd? Kan dit ook eenvoudiger dan via de OV-pay app?

Met vriendelijke groet,



Harry Schouten
Voorzitter Reizigersoverleg Limburg

2 <https://www.kimnet.nl/publicaties/rapporten/2018/09/18/prijsgevoeligheid-diensten-personenvervoer>

