Arriva
t.a.v. de heer R. Vink
Postbus 626
8440 AP HEERENVEEN

Uw kenmerk: 15-130
Uw datum: 10-08-2015
Ons kenmerk: RGS471

Afschrift: provincie Gelderland
(dhr. P. Nijenhuis)
Bijlage: -

ROCOV Gelderland
p/a InfraRoad
Industrieweg Oost 13a
6662 NE ELST Gld.
T: 06 33 400 650
E: rocovgelderland@infraroad.nl
I: www.rocovgelderland.nl

Betreft: Advies over verhoging basis- en Km-tarief 2016 bus

Arnhem, 19 oktober 2015

Geachte heer Vink,

Aan uw verzoek advies uit te brengen over het nieuwe basis- en kilometertarief voor het reizen met de bus in uw Gelderse concessie Achterhoek-Rivierenland, komt het ROCOV Gelderland gaarne tegemoet.

Uw aanvraag komt in grote lijnen overeen met de aanvraag voor de basis- en kilometertarieven trein. Dit advies wijkt dan ook alleen op details af van het door het ROCOV Gelderland eerder toegezonden advies over de genoemde treintarieven.

Analyse
In uw analyse (grafiek A) geeft u allereerst aan dat er een groei van het aantal reizigers is opgetreden (13%), maar dat de groei van de omzet hierbij achterblijft (2%). U constateert dat de omzetgroei niet voldoende is om de extra kosten die de reizigersgroei met zich meebrengt te dekken. Om de inkomsten toch op peil te houden overweegt u om een extra verhoging van het kilometertarief door te voeren.

In uw analyse speelt het door Hypercube uitgevoerde onderzoek een belangrijke rol. Uit het onderzoek komen twee aspecten naar voren:

- Er is een extra prijsverhoging noodzakelijk om de inkomsten in 2016 op gelijk niveau te houden als in 2015.
- Er is sprake van een prijsongevoeligheid op korte termijn onder een zeer groot deel van de reizigers die gebruik maken van “reizen op saldo”;

Beide aspecten spelen een belangrijke rol in uw adviesaanvraag.

Toename van de kosten
U geeft aan dat er hogere kosten zijn vanwege: versterkingsritten, extra inzet van controlerend personeel, meer klantreacties, grotere aantallen te verwerken transacties, toenemende communicatiekosten enz. Helaas maakt u dit in uw verdere analyse niet duidelijk. Het lijkt ons niet onwaarschijnlijk dat een deel van de groei is opgevangen zonder extra kosten daarvoor te moeten maken (betere bezettingsgraad) en heeft geleid tot een betere efficiency van de exploitatie.

Onze conclusie: Weliswaar nemen de kosten stapsgewijs toe, grosso modo is er een lineair verband tussen kosten en inkomsten waarbij zeker schaalvoordelen voorkomen.

Dat de reiziger “op zoek gaat” naar de voor hem voordeligste kaartsoort, is inderdaad, zoals u omschrijft, een permanent proces. Dat is echter mede door vervoerders én opdrachtgevers in gang gezet om reguliere verhogingen deels te compenseren en om bus en trein, met name tijdens de daltijden, beter bezet te krijgen. De reizigers hebben de prijzen van het openbaar vervoer de afgelopen jaren (vaak met meer dan de inflatiecorrectie) zien stijgen. Het is dan ook logisch dat zij goedkopere kaartsoorten zijn gaan gebruiken (zoals AKS).

Wij vragen ons af of uw product assortiment wel goed gedimensioneerd is en of de voorlichting hierover goed over komt bij de reiziger. Er zou immers naar gestreefd moeten worden dat het aantal veranderingen na de eerste keuze van een product zeer minimaal is. In dat geval gaat de reiziger niet op zoek naar een voordeliger product waardoor dat geen verlaging van uw inkomsten meer geeft. Kennelijk is uw product assortiment te complex voor de reiziger.

Advies: Doe hier wat aan. Zorg dat de productkeuze, ook in samenhang met concessiegrens-overschrijding, zodanig duidelijk is dat “op zoek gaan” niet nodig is.

Een juist assortiment bestaat uit een basisproduct (reizen op saldo) aangevuld met producten voor veelgebruikers en stimulering van het reizen in de dal. Ieder product zou een afstand relatie moeten hebben (ook afkoopbare producten). Uw huidige afkoopbare product is geldig voor uw gehele concessie. Hierdoor is het tarief te duur voor reizigers die frequent een korte afstand reizen en te goedkoop voor reizigers die een zeer lange afstand reizen.

Dit gegeven hebben wij al eerder onder uw aandacht gebracht.

Advies: Zorg eerst voor een evenwichtig tarief assortiment voordat u extra verhogingen vraagt.

Prijsongevoeligheid
Uit uw analyse van productgebruik versus reisfrequentie maken wij op dat ruim de helft reist op saldo en dat slechts weinigen van hen vaak reizen. Met dit gegeven ondersteunt u uw bewering dat deze groep weinig gevoelig is voor prijsverhogingen, omdat zij toch maar af en toe reizen. Toch lijkt deze analyse deels haaks te staan op uw bewering in het eerste deel van uw brief dat de “scheve verhouding” tussen reizigersgroei en omzetgroei veroorzaakt wordt door de frequente reizigers (zouden het weglekken van omzet veroorzaken). Uw analyse en voorgestelde extra prijsverhoging heeft vooral betrekking op de reizigers die op saldo reizen; maar dat zijn nu juist de niet frequente reizigers en dus de verkeerde doelgroep.

Tijdens de toelichting kwam naar voren dat elk jaar ongeveer 20% van de reizigers nieuw zijn; en dat een ongeveer even grote groep het openbaar vervoer “vaarwel” zegt. Uit de analyse is niet naar voren gekomen wat de oorzaken van die uitval zijn. Het rapport van Hypercube geeft aan dat de reizigers die gebruik maken van reizen op saldo minder gevoelig zijn voor prijsverhogingen. Dit is alleen aangetoond voor de korte termijn, mede door ervaringen in regio’s elders. Het gehanteerde model heeft zich echter nog niet bewezen; toepassing daarvan op toekomstige situaties dient dan ook met

grote terughoudendheid te geschieden. Wat het voor de lange termijn kan inhouden is niet onderzocht. De jaarlijkse transitie van 20% van de reizigers zou volgens het ROCOV mogelijk hiermee te maken kunnen hebben. Wij adviseren u een onderzoek hiernaar in te stellen.

Voorgestelde verhoging
Ook het ROCOV Gelderland ziet wel in dat om te groeien er eerst "gespaard" moet worden en dat dit niet moet gebeuren door in het voorzieningenniveau te gaan snijden. Een te grote prijsstijging zal echter leiden tot het weglopen van reizigers. Waar precies het optimum ligt weet het ROCOV Gelderland eerlijk gezegd ook niet. Bovendien is het de vraag in hoeverre de geschetste prijsongevoeligheid bij een (sterke) jaarlijkse verhoging nog lang stand houdt.

Overigens is het sterk de vraag of de toename van reizigerskilometers niet veel groter was geweest wanneer de prijzen minder sterk verhoogd waren. In een tijd na een sterke recessie ziet men groei in alle segmenten. Het aantal kilometers per auto neemt ook weer toe. Er zijn meer mensen gaan werken, men geeft gemakkelijker geld uit. Voor reizigers die zich niet met een ander vervoermiddel kunnen verplaatsen is het OV daarbij de enige optie. Dus prijselasticiteit of groei na crisis? Graag wat meer onderzoek.

Bij de verhogingen maakt u onderscheid tussen het basistarief en het kilometertarief. Bij het advies zal het ROCOV Gelderland dan ook apart hierop ingaan.

<u>Basistarief</u>
U stelt voor het basistarief voor de bus te verhogen conform de LTI. Deze verhoging is vastgesteld op 1,2 procent. Hiermee kan ROCOV Gelderland **akkoord** gaan.

<u>Kilometertarief</u>
Het kilometertarief wenst u met een tweetal posten te verhogen:
- 1,2% conform LTI;
- 8,7% extra aanvullende verhoging (berekening op basis van tabel blz 5 adviesaanvraag).

De totale verhoging komt, afgerond, uit op tien procent.

Het ROCOV Gelderland ziet de verhoging conform de **LTI** als een gegeven en gaat daarmee **akkoord**.

De verhoging van het kilometertarief wordt vooral veroorzaakt door de (in verhouding tot het totaal) grote **extra verhoging**. Deze verhoging met bijna negen procent acht het ROCOV Gelderland te groot en kan daarmee dan ook **niet akkoord** gaan. Wij adviseren negatief over uw voornemen tot deze verhoging en wensen eerst meer duidelijkheid te krijgen over de werking van het toegepaste model dat door Hypercube is opgezet.

De op saldo reizende klanten zullen zich op een gegeven moment gaan realiseren dat het OV voor hen aanmerkelijk duurder is dan het gebruik van de auto. Deze groep zal zeer waarschijnlijk afhaken, waardoor de inkomsten voor de vervoerder eerder gaan dalen dan toenemen.

Een te grote verhoging van de tarieven leidt ongetwijfeld tot negatieve geluiden in de pers. Dat is iets wat we met ons allen niet moeten willen. De beeldvorming is toch al dat het openbaar vervoer "zo duur is".

Het ROCOV Gelderland adviseert om voorzichtig te zijn met extra prijsverhogingen en raadt aan ook andere bronnen aan te boren om de inkomsten te verhogen. Daar zijn naar onze mening vele mogelijkheden toe. In het verleden hebben wij u reeds eerder geadviseerd om meer gedifferentieerde producten in te zetten (Zie advies RGS310 Arriva advies tarieven 2013). Juist handhaving van het sterabonnement, cq invoering van afstand-afhankelijk "OV Vrij" had veel onrust kunnen voorkomen en had de noodzaak tot zoeken naar het voordeligste product minder noodzakelijk gemaakt. Andere mogelijkheden om de inkomsten te verhogen zijn: reclame-inkomsten, bijdragen van derden, zoals onderwijsinstellingen en bedrijfsleven, etc.

Naast het verhogen van de inkomsten kan de vervoerder ook op zoek gaan naar mogelijkheden om de kosten te reduceren, zonder in het voorzieningenniveau te snijden.

Verzachtende maatregel
Als verzachtende maatregel brengt u aanpassing van Dalkorting Oost naar voren, waarbij het kortingspercentage van twintig naar veertig gaat. Omdat nog niet duidelijk is of alle vervoerders en opdrachtgevers hiermee instemmen, kunnen we de waarde van deze “verzachtende” maatregel niet meenemen in dit advies. Overigens staat het ROCOV Gelderland wel positief tegenover deze aanpassing van de dalkorting, al vragen wij ons af wat de gevolgen van deze maatregel op de totale omzet zullen zijn.

Noot: Door onbekendheid wordt het product Dalkorting Oost slechts zeer beperkt afgenomen. Deze maatregel is alleen zinvol voor de reiziger indien het product breed bekend wordt. Wij adviseren u dringend om bij introductie van de verhoging van de korting dit uitgebreid te communiceren en te controleren of de “boodschap” is aangekomen.

Graag zien wij uw reactie op ons advies binnen vier weken na verzending van deze brief tegemoet.

Met vriendelijke groet,

namens de consumentenorganisaties verenigd in het ROCOV Gelderland,

G.J. (Ben) Mouw, voorzitter