

Het betalen met bankpas en smartphone in het ov maakt een revolutionaire wijziging in het tariefsysteem mogelijk, volgens het *best price*-principe. Dat is het beste wat de klant kan overkomen en zeker niet onvoordelig voor de vervoerder, schrijft Wilko Mol.

Altijd beste prijs, achteraf

GASTAUTEUR WILKO MOL FOTO CHRIS PENNARTS

De laatste jaren is veel geïnvesteerd in toegankelijke voertuigen en haltes, de reisinformatie is enorm verbeterd en er is meer aandacht voor de gehele reisketen van deur tot deur. De aandacht voor het welbevinden van de klant is terecht sterk toegenomen. Klanten willen door de vervoerder worden ontzorgd en begeleid. De klant moet erop kunnen rekenen dat de

vervoerder er alles aan doet om het ov-gebruik zo gemakkelijk mogelijk te maken. Na een aantal gewenningsjaren wordt ook de OV-chipkaart inmiddels hoog gewaardeerd. Maar de chipkaart kent ook een aantal beperkingen. Je moet eerst een OV-chipkaart aanschaffen, saldo erop zetten, keuzes maken over welke producten je wilt laden en bedenken of

die wel combineerbaar zijn. Vervolgens in- en uitchecken bij iedere afzonderlijke vervoerder. Vergeet je een keer uit te checken, dan moet je zelf moeite doen om het teveel betaalde terug te krijgen. Dit alles komt door de systeemkeuze van slimheid in kaart en paal en niet in de back-office van de OV-chipkaart.



Een deelautosysteem als Car2Go laat zien dat het beter kan. Car2Go is ontworpen met de focus op gemak voor de klant. Je registreert je eenmalig (gratis) op een website. Vervolgens installeer je een app waarmee je iedere deelauto van Car2Go kunt gebruiken. Je geeft simpelweg aan dat je de auto waar je naast staat wilt gebruiken, een paar klikken in de app en het autoportier springt open. Na gebruik van de auto meld je je af, het bedrag voor het daadwerkelijk aantal gebruikte minuten verschijnt in je app en wordt automatisch afgeschreven van je rekening. Overal waar Car2Go deelauto's staan is de app te gebruiken, ook in het buitenland. Geen abonnementskosten, geen pasjes, geen voorinvestering, geen gedoe in het buitenland. Gewoon simpel en verrassend klantvriendelijk.

Voordeligste keuze

Waarom zou het gebruik van het ov niet net zo makkelijk kunnen als het gebruik van een deelauto? Met een bankpas en smartphone heeft vrijwel iedereen de tariefdrager al op zak, ook mensen die niet of weinig gebruikmaken van het ov. De intelligentie van de paal en kaart, zoals bij de OV-chipkaart, verhuist naar de back-office. Het systeem hoeft niet meer in een split second te bepalen welke prijs moet worden afgeboekt. Simpel in- en uitmelden is voldoende, in de back-office wordt het juiste tarief berekend. Dit ogenschijnlijk kleine detail stelt de vervoerder in staat om een innovatief betaalsysteem te introduceren.

Vanuit de klant bezien is best price het vriendelijkste en gemakkelijkste systeem. Vooraf een abonnement aanschaffen is dan niet meer nodig. Je betaalt achteraf voor wat je werkelijk hebt gereisd. Na een bepaalde periode reizen op saldo wordt de korting bepaald op basis van het voordeligste tarief. Heb je veel ritten op één dag gemaakt? Dan betaal je automatisch voor een dagkaart. Veel buiten de spits gereisd? Je krijgt dalkorting. Veel heen- en weer gereisd op een traject? Het systeem rekent het tarief van een trajectabonnement. De back-office maakt achteraf de voordeligste keuze, een keuze die de klant dus niet langer vooraf hoeft te maken. Dat zorgt voor minder keuzestress en de garantie dat je nooit te veel betaalt.

Hoger basistarief

Een systeem waarbij de klant altijd het voor-

deligste tarief krijgt, is niet op voorhand het optimale verdienmodel voor de vervoerder. Best price kan tot minder opbrengsten leiden omdat reizigers niet langer stiekem te veel betalen, zoals nu wel gebeurt. Als het totale ov-gebruik gelijk blijft, daalt met best price dus het totaal aan opbrengsten. Toch liggen er kansen voor de vervoerder. Een daling van de totale opbrengsten kan bijvoorbeeld worden voorkomen door een hoger basistarief per kilometer te hanteren. Daardoor gaan mensen die weinig reizen meer betalen per reis of per kilometer dan mensen die veel reizen. Dat is niet erg. De gemakkaartjes voor incidentele reizigers waren altijd al duurder en dat vindt niemand vreemd. Houd dergelijke kaartjes ook in het nieuwe systeem gewoon simpel, volgens een vast tarief.

Door best price gaat het ov-gebruik juist stijgen. De vervoerders gaan er al vanuit dat door het grotere betaalgemak van bankpas en smartphone het ov-gebruik toeneemt. Met best price wordt dit effect verder versterkt; klanten krijgen immers altijd de voordeligste prijs. Bijkomend voordeel van de nieuwe tariefdragers is dat er minder geïnvesteerd hoeft te worden in dure infrastructuur. Het leidt tot de gewenste lagere afhandelkosten. De vervoerders willen de kosten voor het betaalsysteem laten dalen van 14 naar 10 procent.

Zeggenschap over tarieven

Best price biedt dus zeker kansen voor de vervoerders, ook in financiële zin. Maar ze kunnen pas aan de slag met een nieuw tariefsysteem als ze daarvoor de ruimte krijgen van de overheid. Marktwerking in het openbaar vervoer is de afgelopen jaren niet gepaard gegaan met een ruimere tariefvrijheid voor

vervoerders. De vervoerder is vaak opbrengstverantwoordelijk, maar heeft geen zeggenschap over de tarieven. Overheden zullen vervoerders dus de ruimte moeten geven om een best price-strategie te ontwikkelen. Dat betekent de touwtjes op dit vlak laten vieren. Verder is het van belang dat de invoering van best price in een beheerste omgeving gebeurt. Selecteer één of twee proefgebieden in Nederland. Beperk in deze proefgebieden het risico voor de vervoerder door bijvoorbeeld af te spreken hoe de vervoerder wordt gecompenseerd bij lagere opbrengsten. En wat hij moet afdragen bij hogere opbrengsten.

Klant ontzorgen

Een wijziging van het tariefsysteem is broodnodig. Doormodderen binnen het huidige systeem gaat klanten kosten. Het is tijd om de wijze van afrekenen binnen het ov radicaal te veranderen. Het momentum voor zo'n verandering is er met de invoering van betalen met bankpas en smartphone. Hoe die verandering er precies gaat uitzien, is een punt van nadere uitwerking. Maar dat een tariefsysteem gebaseerd op een best price-principe de klant zal ontzorgen en het ov gemakkelijker zal maken leidt geen twijfel. De klant wil een simpel en fair systeem waarin hij als gast wordt behandeld en weet dat hij nooit te veel zal betalen. We moeten gaan kiezen als ov-sector: laten we ons overvallen door klanten die het ov meer en meer links laten liggen, of gaan we proactief aan de slag met de afrekenwijze van de toekomst?



Wilko Mol, directeur van inno-V

Betalen met bankpas en smartphone in 2020

Vervoerders zijn hard bezig om het betalen met bankpas en smartphone mogelijk te maken in het ov. Er lopen her en der al wat pilots, bijvoorbeeld met een speciale simkaart in je telefoon waarmee je kunt in- en uitchecken. Ook is er een proefopstelling gemaakt voor betalen met de bankpas. Dat vergt de nodige aanpassingen van infrastructuur en systeem. Zo moeten de vervoerders bijvoorbeeld alle validators in de voertuigen en op de perrons vervangen en zijn er ook grote aanpassingen in de back-office nodig.

Binnenkort kunnen zo'n 10.000 klanten van KPN en Vodafone in- en uitchecken met hun smartphone. Ze moeten dan wel automatisch opladen hebben aanstaan en kunnen er alleen voltarief mee reizen. Er worden dus nog geen stimme kortingen aan het in- en uitchecken gekoppeld.

Eind 2016 starten HTM, NS en Translink met een proef op geselecteerde trajecten met een selecte groep reizigers. De verwachting is dat de sector vanaf 2018 kan beginnen met de landelijke uitrol van betalen met bankpas, gevolgd door betalen met een app op de smartphone. Daarna duurt het nog een paar jaar voordat betalen met bankpas ook echt in heel Nederland kan. Het vervangen van alle validators is namelijk een kostbare zaak. Naar verwachting kan het betalen met bankpas en smartphone in 2020 in grote delen van Nederland zijn ingevoerd.