

# 1

> Retouradres: Postbus 20901, 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

Plesmanweg 1-6  
2597 JG Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag  
T 070 351 61 71  
F 070 351 78 95

**Contactpersoon**

-

T -

**Ons kenmerk**

VENW/BSK-2010/150613

**Uw kenmerk**

-

**Bijlage(n)**

-

Datum 5 oktober 2010  
Onderwerp Kamervragen

Geachte voorzitter,

Hierbij beantwoord ik de vragen gesteld door het lid Van Gent over het bericht dat de OV-reiziger miljoenen euro te duur uit is van 24 augustus 2010.

1.  
Kent u het bericht 'OV-reiziger miljoenen te duur uit'?

1.  
Ja.

2.  
Bij hoeveel procent van de ritten met een OV-chipkaart wordt vergeten uit te checken?

2.  
In onderstaande tabel staat de opgave van de vervoerders weergegeven van het percentage incomplete transactie ten opzichte van het totaal aantal ritten met de OV-chipkaart.

<b>Vervoerder</b> (= gemiddelde afgelopen maanden, tenzij specifiek weergegeven)	<b>% incomplete transacties t.o.v.</b> <b>totaal aantal ritten</b>
Arriva (mei-augustus)	1,91%
Connexion	1,09%
GVB	0,87%
HTM	
<i>Juni 2010</i>	1,69%
<i>Juli 2010</i>	2,84%
NS	2,2%
Q-buzz januari-augustus	0,92%
RET (januari-juli)	
<i>Metro</i>	0,31%
<i>Bus/tram</i>	0,85%
Syntus	1,08%
Veolia	0,9%

**Datum**

**Ons kenmerk**  
VENW/BSK-2010/150613

3.  
Hoeveel geld is er sinds de introductie van de OV-chipkaart door vervoersbedrijven verdiend aan onvolledige transacties?

3.  
Omdat ik niet over deze informatie beschik, heb ik de vervoerders gevraagd om mij inzicht te geven in de financiële gegevens over incomplete transacties. Bij GVB is sprake van gemiddeld 190.000 euro per maand aan niet geclaimde tegoeden over de afgelopen maanden. Bij HTM ligt dat bedrag op 45.000 euro per maand. Het merendeel van de vervoerders heeft geen concrete financiële gegevens over incomplete transacties verstrekt. Wel hebben zij aangegeven niet aan de incomplete transacties te verdienen vanwege de hoge kosten van afhandeling daarvan. Overigens zijn de vervoerbedrijven niet verplicht deze gegevens te verstrekken. In het kader van het uitzetten van het Nationale Vervoerbewijs dienen wel gegevens over de hoogte van het aantal incomplete transacties en restitutieverzoeken verstrekt te worden. Onlangs heb ik bij de vervoerders in een brief opnieuw aandacht gevraagd voor de incomplete transacties. Daarin heb ik aangedrongen op een ruimhartig en laagdrempelig coulancebeleid, het versturen van een e-mail bij vergeten uit te checken, het verder terugdringen van storingen en de besteding van eventueel overgebleven gelden. In reactie daarop hebben de vervoerders mij onder andere laten weten dat zij, mochten zij toch geld overhouden aan incomplete transacties, dit zullen investeren in aanvullende maatregelen ter stimulering van het gewenste reisgedrag. Ik ga met vervoerders in gesprek over deze financiële gegevens en zal er op toezien dat eventueel overgebleven gelden aan aanvullende maatregelen worden besteed.

4.  
Is het waar dat slechts één op de tien reizigers, die zijn vergeten uit te checken, hun geld terugvragen?

4.  
Volgens NS doet op dit moment 11% van de reizigers die zijn vergeten uit te checken een beroep op de restitutiemogelijkheid. Bij GVB is dit percentage inmiddels gestegen tot 15%. De overige vervoerders hebben mij aangegeven dat deze gegevens sterk variëren en er geen exact percentage is aan te geven. Vervoerders geven wel aan dat het percentage reizigers dat hun geld terugvraagt, toeneemt naarmate er meer tijd verstreken is en meer ervaring met de OV-chipkaart is opgedaan. In het algemeen is er volgens de vervoerders wel een stijgende lijn zichtbaar in het aantal restitutieaanvragen.

Ik vind het ongewenst dat er voor de reizigers onduidelijke en of klantvriendelijk situaties ontstaan als zij hun geld terugvragen. Op aandringen van mijn kant in voornoemde brief om het aanvraagproces voor reizigers klantvriendelijker en toegankelijker te maken hebben vervoerders mij laten weten dit op te pakken en eveneens te bekijken of het aanvraagproces waar mogelijk meer uniform kan worden ingericht en beter kan worden gecommuniceerd. Ik zal erop blijven toezien dat de vervoerders dit proces waar mogelijk en noodzakelijk verder verbeteren.

5.

Heeft u, zoals gesteld in de aangenomen motie-Van Gent, Trans Link Systems (TLS) en vervoerders de wens van de Kamer overgebracht een applicatie te ontwikkelen waarmee zo veel mogelijk reizigers die dat op prijs stellen, een waarschuwingsmail of –brief krijgen als zij niet hebben uitgecheckt met hun OV-chipkaart? Zo ja, zijn TLS en de vervoerders voornemens een dergelijke applicatie te ontwikkelen en wanneer is die operationeel?

**Datum**

**Ons kenmerk**

VENW/BSK-2010/150613

5.

De vervoerders en TLS hebben mij in antwoord op de eerder genoemde brief recent laten weten dat een dergelijke applicatie mogelijk is maar dat het een complexe functionaliteit betreft die zorgvuldig moet worden ingericht. Op dit moment achten zij de ontwikkeling ervan niet opportuun. Dit omdat naar de mening van de vervoerders er sprake is van een dalende trend van de vergeten check-uits en er diverse inspanningen worden verricht om reizigers te wijzen op het inchecken en uitchecken met de OV-chipkaart en het restitutiebeleid. Mocht er in de toekomst wel noodzaak ontstaan voor deze functionaliteit, geven vervoerders aan dat dit op zijn vroegst tweede helft 2011 mogelijk zal zijn. Naar aanleiding van de door mij gedeelde, aanhoudende zorgen over de ontwikkeling rond de incomplete transacties en de duidelijke uitspraken hierover van uw Kamer<sup>1</sup>, leg ik me niet neer bij de opvatting van de vervoerders. Ik zal er bij hen en bij TLS op aandringen om de noodzaak van deze functionaliteit nog eens goed te bekijken en de diverse aspecten ervan zo snel mogelijk nader in kaart te brengen.

6.

Hoeveel kosten maken de vervoersbedrijven om te veel betaald geld terug te betalen? Wat is het verschil tussen het bedrag dat verdiend wordt door vervoersbedrijven vanwege incomplete transacties en de kosten die gemaakt worden om door reizigers teveel betaald geld terug te vragen?

6.

Ik beschik niet over deze informatie. Zie hiervoor de beantwoording bij vraag 3.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

ir. Camiel Eurlings

---

<sup>1</sup> De aangenomen motie Van Gent over versturen e-mails bij vergeten uit te checken, ingediend tijdens het VAO van 19 mei jl.