



Stadsregio Rotterdam
t.a.v. drs. J.N. Baljeu
Postbus 21051
3001 AB Rotterdam

Rotterdam, 14 januari 2009

Onderwerp: Reactie op het verzoek van Verkeer en Waterstaat voor aanvullende informatie

Kenmerk VenW :VENW/DGMO-2008/4927
RET kenmerk: jt09/4093330

Geachte mevrouw Baljeu,

Naar aanleiding van het verzoek van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat om informatie te verstrekken over het aantal 4 euro transacties bericht ik u als volgt.

De RET heeft de incomplete transacties nader bekeken en de gevraagde informatie over 4 euro transacties verzameld, ongeacht of dit ook een restitutieaanvraag betreft. Hiervoor is het jaar 2008 tot en met november als informatiebron gekozen. In onderstaand overzicht is zowel het kwantitatieve als financiële overzicht weergegeven.

Januari - November 2008	Totaal RET	Metro	Tram / bus
Aantal ritten			
Aantal ritten op chipkaart	24.726.594	19.001.577	5.725.017
Aantal ritten op Reissaldo	9.486.908	6.475.437	3.011.471
Aantal incomplete transacties €4,-	223.547	82.893	140.654
% incomplete transacties €4,- t.o.v. aantal ritten chipkaart	0,90%	0,44%	2,46%
% incomplete transacties t.o.v. aantal ritten Reissaldo	2,36%	1,28%	4,67%
Restitutie aanvragen (formulier/online)	26.822	7.323	19.499
Restitutie aanvragen t.o.v. aantal ritten chipkaart	0,108%	0,039%	0,341%
Aantal ritten waarop restitutie gevraagd wordt	94.047	26.077	67.970
Financieel			
Totaal borgbedrag voor incomplete transacties (€4,- keer aantal incomplete transacties)	€ 894.188	€ 331.572	€ 562.616
Totaal reisbedrag voor incomplete transacties op basis van gemiddelde ritprijs RET	€ 413.562-	€ 153.352-	€ 260.210-
Openstaand borgbedrag niet teruggestort op de kaart (borg minus gemiddeld reisbedrag)	€ 480.626	€ 178.220	€ 302.406
Door RET uitbetaalde restitutie	€ 335.759	€ 93.112	€ 242.647
Kosten afhandeling restituties RET	€ 212.699	€ 58.072	€ 154.626
Totale restitutie + kosten voor RET	€ 548.458	€ 151.185	€ 397.273



Uit het overzicht kan afgeleid worden dat het percentage incomplete transacties op de gemaakte ritten in de metro gemiddeld 0,44% bedraagt. Voorts is in deze periode gemiddeld in 0,039% van het aantal ritten in de metro sprake van een restitutieverzoek middels een formulier of online via internet. Dit gemiddelde percentage is in de loop van het jaar iets omhoog gegaan als gevolg van een toename van het aandeel reizigers reizend op reissaldo in verhouding tot productreizigers.

Een positieve trend in de afname van het percentage incomplete 4 euro transacties is in 2008 ingezet. Een reductie van 32% bij de metro en 55% bij tram en bus is in de periode januari 2008 – november 2008 gerealiseerd.

Uit het overzicht kan tevens opgemaakt worden, dat het totaal openstaande borgbedrag dat niet teruggestort wordt op de kaart, lager is dan de totale restitutie en kosten voor restitutieafwikkeling, per saldo dat RET geen enkel financieel voordeel ondervindt van de incomplete transacties.

Het ontstaan van een incomplete transactie kan verschillende achtergronden hebben. De belangrijkste oorzaak is het vergeten uit te checken wat met name in de duale fase en bij open systemen speelt. Daarnaast speelt bewust niet uitchecken en daarmee misbruik maken van de coulanceregeling een rol.

RET heeft diverse maatregelen genomen om de klant maximaal te ondersteunen om een incomplete transactie te voorkomen. Het alleen nog kunnen openen van de poortjes met een chipkaart, ook bij het verlaten van het station, zal een zeer positieve bijdrage leveren aan het verder verminderen van het aantal restitutieaanvragen. Daarnaast zal het meergebruik van chipkaart in de tram en bus, als gevolg van de volledige invoering van de chipkaart in de metro, een positief effect hebben op het voorbeeldgedrag van altijd in- en uitchecken in tram en bus.

Wij zullen in de komende tijd, na de uitfasering van de strippenkaart in de metro, de ontwikkeling in deze cijfers in met name de metro volgen.

Ik vertrouw erop dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd.

Hoogachtend,

P.G. Peters
Algemeen-Dirrecteur