

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

> Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Rijnstraat 50
Den Haag
Postbus 16375
2500 BJ Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
337106

Uw brief van
6 oktober 2011

Uw referentie
2011D48450

Datum 3 november 2011
Betreft Kosten ten gevolge van een defecte ov-chipkaart voor studenten

De Vaste Commissie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft mij naar aanleiding van een brief van een ouder van een student gevraagd uiteen te zetten welke regelgeving bestaat rond het betalen van reiskosten wanneer een ov-chipkaart defect raakt. Deze informatie vindt u hieronder. Als bijlage treft u een afschrift aan van mijn antwoordbrief aan de betreffende ouder.

Het streven van OCW en het OV is dat vervangende kaarten zo snel mogelijk worden geleverd. Wanneer de student geen schuld heeft aan het defect, worden gemaakte reiskosten vergoed. Ik ben met de vervoersbedrijven overeengekomen dat een vervangende kaart maximaal 9 werkdagen na binnenkomst van de aanvraag aan de student wordt verstuurd. In de periode juni t/m september 2011 is 99,96% van alle vervangende studenten ov-chipkaarten binnen 9 werkdagen verstuurd. In dezelfde periode is 99,78% van alle vervangende studenten ov-chipkaarten zelfs binnen 5 werkdagen verstuurd. Wanneer het niet lukt om binnen 14 werkdagen een vervangende kaart te versturen, wordt een tijdelijke kaart verstrekt. Dat is in de periode van juni t/m september 2011 één maal voorgekomen.

Wanneer het versturen van een vervangende kaart langer duurt dan 9 werkdagen, worden de gemaakte reiskosten gedurende deze overschrijding vergoed. Als de student géén schuld heeft aan het defect aan zijn ov-chipkaart (de ov-chipkaart heeft geen zichtbaar defect), vergoeden de vervoerbedrijven ook de reiskosten gemaakt gedurende de eerste 9 werkdagen na aanvraag van een vervangende kaart. Bij onduidelijkheid over de schuldvraag krijgt de student het voordeel van de twijfel.

Er is geen oplossing om te voorkomen dat studenten in geval van een defecte kaart hun reiskosten zelf moeten voorschieten. De periode waarin studenten zelf hun reiskosten moeten voorschieten is, zoals hierboven aangegeven, voor de grote meerderheid relatief kort zodat de kosten beperkt kunnen blijven. Voor studenten die te maken krijgen met een defecte ov-chipkaart, is het belangrijk zich te laten informeren over het aanvragen van een vervangende kaart en eventuele vergoeding van tussentijds gemaakte reiskosten via de daarvoor bedoelde website www.studentenreisproduct.nl.

Bovenstaande cijfers over leveringstermijnen van vervangende ov-chipkaarten zijn voor mij geen aanleiding te vermoeden dat de procedure tekortschiet.

Uiteraard blijft elke klacht er een teveel en daarom worden alle klachten door de klantenservice van het OV onderzocht en opgelost.

De staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

Halbe Zijlstra