

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

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

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Plesmanweg 1-6
2597 JG Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk

IenM/BSK-2017/108464

Uw kenmerk

23645-642/2017D11142

Datum 11 mei 2017
Betreft Vragen vaste commissie Infrastructuur en Milieu over
positief bedrijfsresultaat Translink

Geachte voorzitter,

Op 19 april jl. heeft de vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu de onderstaande 32 vragen aan mij voorgelegd. Met deze brief beantwoord ik deze vragen.

Vraag 1

Kunt u de huidige bestuursstructuur van Translink toelichten? Kunt u daarbij ook aangeven wie (naast aandeelhouders) invloed hebben op de dagelijkse leiding als het gaat om de bedrijfsvoering, de strategie en het verdienmodel van het bedrijf? Kunt u toelichten op welke wijze deze invloed wordt aangewend?

Antwoord 1

De organisatie van Translink bestaat uit een directie, de Raad van Commissarissen (RvC), de Algemene Vergadering en de Klantenraad van Advies. De directie is belast met het besturen van de vennootschap. Bij het vervullen van haar taak richt de directie zich naar het belang van de vennootschap en de met haar verbonden onderneming.

De RvC heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van de directie van Translink en op de algemene gang van zaken. De RvC staat de directie met raad terzijde. Bij de vervulling van hun taak richten de commissarissen zich naar het belang van Translink.

Translink heeft één aandeelhouder, namelijk de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven. In de Algemene Vergadering van Translink wordt de coöperatie vertegenwoordigd door het bestuur van de coöperatie. De Algemene Vergadering wordt geleid door de voorzitter van de Raad van Commissarissen (RvC). Besluiten van de Algemene Vergadering moeten worden genomen met unanimiteit.

De Klantenraad van Advies (KRvA) is opgericht voor overleg en afstemming tussen Translink en haar klanten om een reizigersvriendelijke en klantgerichte ontwikkeling en beheer van de OV-chipkaart in Nederland te realiseren. Naast de OV-bedrijven zitten hierin mobiliteitskaartaanbieders, distributiepartijen, de Landelijke Product Regisseur (LPR) die voor de vervoerbedrijven de regie voert over reisproducten zoals abonnementen en de productregisseur Studenten Reisrecht (RSR). De KRvA brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan Translink over alle basisdiensten.

Vraag 2

Waarom heeft u de Autoriteit Consument en Markt (ACM) anderhalf jaar de tijd gegeven om antwoord te geven op de vraag of nadere regulering van de ov-betaalmarkt wenselijk is op basis van haar meest recente inzichten (uitgaande van uw verzoek daartoe gedaan in het voorjaar van 2016; Kamerstuk 23645, nr. 622)? Zou de ACM deze vraag ook eerder kunnen beantwoorden?

Antwoord 2

In de Quick Scan Personenvervoer per spoor 2013¹ heeft ACM voorstellen gedaan over de ordening van de OV-Betaalmarkt. Dit heeft geleid tot een aantal maatregelen, zoals de oprichting van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven, waarvan de effectiviteit alleen over een langere periode zinvol kan worden gemeten. Dit om onderscheid te kunnen maken tussen eventuele aanloopproblemen en incidentele en structurele problemen. Daarom heb ik in mijn brief van 13 juni 2016² als einddatum 1 december 2017 genoemd. Eerder lijkt mij om bovengenoemde reden niet wenselijk.

Vraag 3

Hoe gaat u bewaken dat de reiziger een zo laag mogelijke prijs betaalt met een zo hoog mogelijke service voor het reizen met een ov-chipkaart? Waarom wordt er geen onafhankelijke toezichthouder (bijv. ACM) gevraagd de tarieven van Translink vast te stellen?

Antwoord 3

ACM doet momenteel onderzoek naar de wenselijkheid van economische regulering van de OV-betaalmarkt. Dit naar aanleiding van mijn in antwoord 2 genoemde brief aan de Tweede Kamer. Ik wil niet vooruitlopen op de resultaten van dit onderzoek en eventuele maatregelen die op basis daarvan genomen zouden kunnen worden. Mocht uit het onderzoek blijken dat het wenselijk is dat een onafhankelijk toezichthouder de tarieven van Translink vaststelt, dan maakt de Wet Personenvervoer 2000 dit mogelijk in de vorm van sectorspecifiek toezicht. Dit houdt in dat de berekeningswijzen van de tarieven door Translink vooraf door ACM moeten worden goedgekeurd. Niet de hoogte van de tarieven zelf.

¹ TK 29984, nr. 442

² TK 23645, nr. 622

Vraag 4

In hoeverre en op welke wijze zal een eventueel positief bedrijfsresultaat de komende jaren aan de reiziger ten goede komen en hoe zult u de reiziger die garantie bieden?

Vraag 5

Hebben de aandeelhouders reeds hun visie met u gedeeld op de besteding van de positieve bedrijfsresultaten van Translink ten behoeve van de reiziger, zodra de aanloopverliezen zijn afbetaald? Heeft u ze daar naar gevraagd? Zo nee, waarom niet?

Vraag 6

Kan Translink wat u betreft een deel van de positieve bedrijfsresultaten inzetten als reserve om de continuïteit van het bedrijf te borgen? Zo ja, welk deel vindt u in dat geval redelijk als reserve en welk deel zou ten goede moeten komen aan de reiziger?

Antwoord 4, 5, 6

In mijn brief van 16 februari 2017³ heb ik aangegeven dat de komende jaren een positief bedrijfsresultaat voor Translink noodzakelijk zal zijn om aanloop- en investeringskosten terug te betalen. Translink moet zich daarbij vanzelfsprekend aan de regels van de Mededingingswet houden

Ik heb de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven als enige aandeelhouder van Translink gevraagd haar visie over besteding van eventueel positieve bedrijfsresultaten van Translink ten behoeve van de reiziger, nadat deze kosten zijn afbetaald. Ik heb deze visie nog niet ontvangen. Ik wil deze visie na ontvangst zo snel mogelijk in het Nationaal Openbaar Vervoerberaad (NOVB) bespreken. Mijn uitgangspunt hierbij is dat eventuele positieve bedrijfsresultaten van Translink ten goede moeten komen van de reiziger.

Vraag 7

Vanaf welk moment vindt u dat Translink over zijn financiën maximale transparantie moet betrachten binnen de grenzen die van een bedrijf verwacht mogen worden? Waarom vanaf dát moment en zijn de aandeelhouders bereid u deze maximale transparantie te bieden?

Vraag 8

In hoeverre heeft u inzicht in de financiële situatie van Translink en de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven? Bieden de aandeelhouders u de maximale transparantie die binnen de grenzen van een bedrijf verwacht mogen worden?

Antwoord 7 en 8

Translink deponereert sinds de oprichting elk jaar een jaarrekening bij de Kamer van Koophandel. Daarnaast publiceert Translink sinds een aantal jaren op de eigen website jaarberichten en jaarverslagen. De jaarrekeningen maken inzichtelijk op welke wijze de bedrijfsresultaten zich ontwikkelen en op welke wijze de onderneming wordt geëxploiteerd. Ook de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven publiceert jaarlijks een jaarrekening waarin het resultaat van Translink is geconsolideerd.

³ TK 23645, nr.642

De financiële informatie in de antwoorden op de vragen 11 t/m 23 is op mijn verzoek soepel en vlot verstrekt door de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven en Translink. Ik zie het verstrekken van dit soort financiële informatie als passend bij de transparantie die van een bedrijf verwacht mag worden. Zie ook het antwoord op vraag 10.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IenM/BSK-2017/108464

Vraag 9

Kunt u het verdienmodel en de opbouw van de tarieven van Translink inzichtelijk maken?

Antwoord 9

De tarieven zijn volgens informatie van Translink gebaseerd op een proces van kostendekkende budgettering. Dit proces wordt gezamenlijk met stakeholders (met inbegrip van de in antwoord 1 genoemde Klantenraad van Advies) doorlopen. Translink geeft aan te werken volgens een kostprijs-plus-systematiek waarbij alleen de kosten van Translink inclusief de financieringslasten van de coöperatie moeten worden gedekt zonder winstoogmerk. De opbouw van de afzonderlijke tarieven is niet voor ieder tarief te geven. Bij antwoord op vraag 28 tot en met 31 vindt u waaruit de prijs voor de OV-chipkaart is opgebouwd.

Om aan te geven op welke wijze Translink inkomsten verdient, staat hieronder aangegeven uit welke onderdelen de omzet van Translink bestaat:

- Transactievergoedingen die de OV-bedrijven betalen bij in- en uitchecken. Deze transactievergoedingen worden berekend als sluitpost in de kostprijs-plus systematiek.
- Oplaadvergoedingen - dit zijn met name de doorbelastingen aan de OV-bedrijven van vergoedingen die Translink betaalt aan exploitanten van oplaadapparatuur.
- Verkoop van OV-chipkaarten.
- Certificeren van OV-chipkaartapparatuur.
- Verkoop van PKI-SAM-kaarten – dit zijn smartcards met security elementen.
- Diensten aan bedrijvenkaartaanbieders (BKA's).
- Inkomsten uit de National Action List (NAL) - dit is een elektronisch distributiekanaal voor bestellingen van saldo, (reis)producten en selfservicediensten voor de OV-chipkaart in de webwinkel of van www.ov-chipkaart.nl.

Vraag 10

Waarom wordt er nu pas door u over transparantie ten aanzien van de financiën van Translink gesproken terwijl de Kamer meermaals om opheldering heeft gevraagd omtrent de gelden bij Translink?

Antwoord 10

Transparantie staat bij mij hoog in het vaandel. Zie ook het antwoord op vraag 7 en 8. Tevens heb ik ACM gevraagd de effectiviteit van een aantal maatregelen voor de OV-betaalmarkt te volgen. Zie ook het antwoord op vraag 2 en 3. Ook is uw Kamer stap voor stap meegenomen in het proces dat geleid heeft tot de oprichting van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven op 31 december 2015. De basis is het position paper 'Herpositionering TLS in het OV-chipkaardomein'⁴ waarin verschillende varianten worden vergeleken. Daarbij is de keuze gevallen op een coöperatie. In opeenvolgende AO's is uw Kamer regelmatig geïnformeerd over de voortgang met twee intentieverklaringen

⁴ TK 23645, nr. 541

over de governance en de financiering van de op te richten coöperatie als belangrijke mijlpalen⁵.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Vraag 11

Klopt het dat de vier verkopende partijen bij de overdracht van Translink aan de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven een totaalbedrag van €65,9 miljoen aan Translink hebben kwijtgescholden? Is het aandeel van NS in die kwijtschelding €55 miljoen?

Ons kenmerk
IenM/BSK-2017/108464

Antwoord 11

Ja.

Vraag 12

Wat is de reden dat de initiële aandeelhouders bij de verkoop van Translink aan de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven €65,9 miljoen hebben kwijtgescholden en eerdere rendementseisen hebben laten varen? Wat hebben zij hiervoor teruggekregen in financiële of andere zin?

Antwoord 12

Translink geeft aan dat de verkopende aandeelhouders bereid zijn geweest om af te zien van volledige compensatie op hun ingelegd vermogen omdat zij de kosten van het OV-chipkaartsysteem voor de reiziger zo laag mogelijk wilden houden. Daarnaast hebben de bedrijven aanvullend besloten ook de rendementseisen op hun investering te laten varen. De verkoop van de aandelen door de initiële aandeelhouders heeft het mogelijk gemaakt dat de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven opgericht kon worden en aandeelhouder van Translink kon worden. De initiële aandeelhouders hebben de oprichting van de Coöperatie er dus voor teruggekregen. De oprichting van de coöperatie vloeit voort uit de wens van de vervoerders om structureel samen te werken in het OV-betaalsysteem vanuit de gezamenlijke verantwoordelijkheid om reizigers zo goed mogelijk te bedienen. De coöperatie creëert een gelijk speelveld en draagt bij aan een transparant, efficiënt en klantvriendelijk OV-betaalsysteem⁶.

Vraag 13

Kunt u inzicht geven in de bedrijfsresultaten en afdrachten aan de aandeelhouders in de periode 2011-2015?

Antwoord 13

In de jaren 2002-2010 heeft Translink aanloopverliezen geleden. Vanaf 2011 behaalt Translink positieve resultaten. Het positieve resultaat van Translink van de laatste vijf jaren is gebruikt om een deel van de investeringen van de aandeelhouders terug te betalen. In 2014 is voor het eerst dividend uitbetaald aan de toenmalige aandeelhouders. Het ging om een bedrag van € 10,4 miljoen. In 2015 is € 26 miljoen dividend uitgekeerd.

Uit de informatie van Translink kan het volgende overzicht worden samengesteld:

Ingelegd kapitaal (antwoord 11 en 12) €	163,8 mln (108,8 + 55)
Dividend (antwoord 13) €	-10,4 mln (2014)
Dividend (antwoord 13) €	-26,0 mln (2015)

⁵ TK 23645, nr. 580

⁶ TK 23645, nr. 605

Aankoopbedrag (antwoord 14)	€	-61,5 mln
Kwijtschelding (antwoord 11 en 12)	€	65,9 mln

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IenM/BSK-2017/108464

Financiering aankoopbedrag (antwoord 17)		
Banklening	€	51,5 mln
Achtergestelde lening	€	10,0 mln

Vraag 14

Welke bedragen hebben de vervoerders NS, GVB, RET en HTM bij de verkoop van Translink aan de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven ontvangen voor de uitkoop van hun aandelen in Translink?

Antwoord 14

NS, GVB, RET en HTM hebben op het moment van verkoop eind 2015 in totaal € 61,5 miljoen ontvangen. In percentages bedroeg het aandelenbezit op dat moment: NS (68,75%), RET (12,5%), GVB (12,5%) en HTM (6,25%).

Vraag 15

Kunt u bevestigen dat de initiële aandeelhouders van Translink geen winst hebben gemaakt op de ov-chipkaart?

Antwoord 15

In totaal hebben de voormalige aandeelhouders van Translink afgezien van terugvordering van € 65,9 miljoen. Daarnaast hebben zij besloten om ook hun rendementeisen op hun investering te laten varen. De voormalige aandeelhouders hebben dus geen winst gemaakt op de OV-chipkaart. Zie ook het antwoord op vraag 11, 12 en 13.

Vraag 16

Zijn met de uitgekeerde dividenden en met de acquisitiefinanciering de kapitaalstortingen van de initiële aandeelhouders van Translink terugbetaald?

Antwoord 16

Ja, als de kwijtschelding uit vraag 11 in acht genomen wordt.

Vraag 17

Welk totaalbedrag heeft de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven bij de bank geleend om de acquisitie van Translink te financieren? Tegen welke rente en looptijd is deze lening afgesloten?

Antwoord 17

Het aankoopbedrag van de aandelen bedraagt € 61,5 mln. Zie ook het antwoord op vraag 13 en 14. Dit bedrag is met een banklening gefinancierd (€ 51,5 miljoen met een looptijd van 5 jaar tot en met 2020 en een rente van 1,06%) en met een achtergestelde lening van de vier toenmalige aandeelhouders (€ 10 miljoen met een rente van 0% en aflossing in 2021).

Vraag 18

Wat zijn de hoofdlijnen van de financiële afspraken die Translink en de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven in 2015 hebben gemaakt voor de periode tot en met 2020?

Antwoord 18

De komende jaren keert Translink haar te behalen positieve resultaten als dividend uit aan de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven, zodat deze de acquisitiefinanciering kan aflossen.

Vraag 19

Wat is het bedrag van de aanloopkosten en in hoeveel jaar zouden deze naar uw verwachting terugbetaald moeten worden?

Antwoord 19

Er is €108,8 miljoen in aandelenkapitaal geïnvesteerd alsmede een bedrag van € 55 mln door NS. Zie ook het financiële overzicht in het antwoord op vraag 13. De bedoeling was de investeringen op termijn terug te ontvangen, inclusief rendement. Volgens de oorspronkelijke planning zou de OV-chipkaart in 2006 operationeel moeten zijn. Uiteindelijk duurde het tot november 2011 voordat de strippenkaart werd uitgezet en tot juli 2014 voordat alle vervoerders helemaal overgingen op de OV-chipkaart. Vanaf 2011 is dan ook een positief resultaat gemaakt en kon een begin worden gemaakt met het terugbetalen van aandeelhouders voor het gestorte kapitaal.

Vraag 20

In welk jaar zal de acquisitiefinanciering in zijn geheel zijn afgelost? Zijn dan ook de aanloopverliezen aangezuiverd?

Antwoord 20

Translink en de Coöperatie hebben tot en met 2020 afspraken gemaakt om te kunnen voldoen aan de financiële afspraken met de bank. Dan is naar verwachting de bancaire lening afgelost. Planning is dat in 2021 de achtergestelde lening is afgelost.

Vraag 21

Kunt u aangeven wat de financiële verwachtingen van Translink zijn voor de komende jaren?

Antwoord 21

De verwachting is dat Translink de komende jaren dezelfde trend met positieve bedrijfsresultaten blijft behouden. In 2016 heeft Translink € 13,4 miljoen positief resultaat geboekt, waarmee Translink aan bestaande afspraken tot uitkering van dividend aan de coöperatie kan voldoen, die dit weer nodig hebben voor rente en aflossing van de gesloten leningen.

Vraag 22

Hoe verhoudt het oogmerk van "geen winst" zich tot het behaalde forse bedrijfsresultaat van Translink over de jaren 2011 - 2015?

Vraag 23

Wat is de gedachte achter het oogmerk dat Translink geen winst maakt terwijl u het wel fair vindt dat een bedrijf zijn investeringen kan terugverdienen? Op welke andere wijze dient Translink dan zijn kosten terug te verdienen?

Antwoord 22 en 23

Translink moet aan zijn financiële verplichtingen kunnen voldoen.

Daarnaast moet er ruimte zijn om bijvoorbeeld vervangingen of verbeteringen aan het OV-chipkaartsysteem te bekostigen.

Het positieve bedrijfsresultaat over de jaren 2011 – 2015 is gebruikt om aandeelhouders gedeeltelijk te compenseren. Zie ook het antwoord op vraag 13. Ik vind het fair dat een bedrijf zijn investering kan terug verdienen. Zodra dat het geval is, vind ik dat een eventueel positief resultaat ten goede moet komen aan de reiziger.

Vraag 24

Hoe verhouden de ontwikkelingskosten van de ov-chipkaart zich tot die van ov-chipkaarten in de ons omringende landen? Welke verklaring heeft u voor mogelijke significante verschillen?

Antwoord 24

Nederland is uniek in de wereld. In geen enkel ander land kun je met één elektronische kaart gebruik maken van al het openbaar vervoer in dat land. Hierbij wordt over concessiegrenzen heen samengewerkt met alle concessieverlenende overheden en vervoerders. Een zuivere vergelijking met andere landen is daarom niet mogelijk.

Vraag 25

Op welke alternatieve betaalsystemen binnen het openbaar vervoer doelt u in uw brief d.d. 16 februari 2017?

Vraag 26

Wat is de stand van zaken omtrent deze alternatieve betaalsystemen?

Antwoord 25 en 26

De Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven, Vodafone, KPN en Translink zijn op dit moment samen bezig met de gefaseerde introductie van in- en uitchecken met de smartphone. Het doel is om OV-chip mobiel voor het einde van het jaar gefaseerd beschikbaar te maken.

In het begin is de dienst alleen nog beschikbaar voor gebruikers van Android-smartphones die vol tarief reizen met automatisch opladen. Naast de OV-chipkaart kunnen zij straks in- en uitchecken met hun smartphone. Het doel is de dienst te verbreden naar andere typen smartphones.

Daarnaast is de coöperatie bezig met het organiseren van een pilot voor het gebruik van contactloze betaalkaarten voor het betalen in het openbaar vervoer. OV-Bedrijven, de Nederlandse banken en Translink gaan de komende maanden een pilot voorbereiden in Den Haag, waarbij de reiziger eind 2017 op meerdere tramlijnen van de HTM en één treintraject van de NS kan in- en uitchecken met zijn contactloze betaalkaart.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IenM/BSK-2017/108464

Vraag 27

Waarom is de levensduur van de ov-chipkaart zo beperkt?

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Antwoord 27

Volgens Translink zijn er twee redenen. De eerste heeft te maken met het gebruikte materiaal, PVC. Dit heeft een beperkte levensduur. De tweede reden heeft te maken met de beveiliging. De OV-chipkaart is beveiligd met softwarematig ondersteunde (beveiliging)sleutels en die worden regelmatig vernieuwd. Zie ook het antwoord op vraag 28, 29, 30 en 31.

Ons kenmerk
IenM/BSK-2017/108464

Vraag 28

Wanneer zal er duidelijkheid komen over een langere levensduur voor de ov-chipkaart en aan hoeveel jaar wordt daarbij gedacht?

Vraag 29

Kunnen de kosten voor verlenging van de ov-chipkaart substantieel omlaag? Zo nee, waarom niet en wat gaat u daartoe ondernemen in de richting van Translink?

Vraag 30

Waarom is de aanschafprijs van de ov-chipkaart zo hoog, afgezet tegen de kosten van fabricage van de kaart? Wat is uw oordeel daarover gezien vanuit het perspectief van de reiziger?

Vraag 31

Wordt bij eventuele wijzigingen ten aanzien van de aanschafprijs van de ov-chipkaart ook rekening gehouden met eventuele toekomstige ontwikkelingen, zoals het hanteren van contactloze bankpassen als drager van de ov-chipkaart? Zo ja, op welke wijze?

Antwoord 28, 29, 30 en 31

Naast de kosten van de productie voor de kaart zelf worden uit de aanschafprijs van €7,50 ook alle daarmee samenhangende vormen van dienstverlening voor een periode van circa vijf jaar bekostigd. Bijvoorbeeld de OV-chipkaart-website, automatisch opladen aanvragen, wijzigen en beëindigen, kaart verloren/gestolen en defect melden en saldo terugvragen. Translink geeft aan dat dit te vergelijken is met een bank, die elk kwartaal kosten voor een betaalrekening hanteert. Bij Translink is een groot deel van alle kosten voor de dienstverlening aan de reiziger als een vast bedrag meegenomen in de kaartprijs.

Ik wil dat de Coöperatie snel met een plan komt waarin staat hoe geld dat in de toekomst overblijft, dus nadat het aanloopverlies is terugbetaald, ingezet kan worden voor de reizigers. Dit lijkt me ook logisch want Translink en de Coöperatie hebben geen winstoogmerk. Hierbij denk ik bijvoorbeeld aan het verlagen van de aanschafkosten voor de kaart of het investeren in innovaties, zoals betalen met een bankpas of telefoon, om het reizen nog makkelijker te maken. Een ander belangrijk punt is dat ik wil dat er ook bekeken wordt of de kaart langer dan 5 jaar mee kan gaan of dat de kosten voor een verlenging substantieel omlaag kunnen. Ik heb uw Kamer in februari over mijn standpunt geïnformeerd.⁷

⁷ TK 23 645, nr. 642

In het NOVB is afgesproken om voor de zomer te spreken over de prijs van de OV-chipkaart, in samenhang met mogelijke nieuwe betaalwijzen in het OV. Daarbij wordt ook gekeken naar de levensduur van de OV-chipkaart en naar de verlengingskosten. Uit dit onderzoek moet blijken of de prijs voor de OV-chipkaart omlaag kan.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IenM/BSK-2017/108464

Vraag 32

Hoeveel tijdsverloop zit er tussen het moment van de aanvraag van teruggave van het tegoed op de ov-chipkaart en de bijschrijving op de (bank)rekening van de reiziger? Waarom duurt dat zo lang? Welke termijn acht u redelijk?

Antwoord 32

Het saldo van een ingeleverde OV-chipkaart staat uiterlijk binnen 15 dagen op de bankrekening van de kaarthouder. In de praktijk gaat dit bijna altijd sneller. Vraagt de kaarthouder binnen zes weken voordat de OV-chipkaart verloopt het saldo terug zonder dat de kaart wordt ingeleverd, dan stort Translink binnen 15 dagen nadat de kaart verlopen is, het geld terug op de bankrekening van de kaarthouder. Translink wacht in dit geval met terugstorten tot de kaart verlopen is omdat de kaarthouder nog op de kaart kan reizen, zolang de geldigheidsdatum niet verstreken is. De procedures worden door Translink als zelfstandig bedrijf vastgesteld en lijken mij redelijk.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Sharon A.M. Dijkma