

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2297

Vragen van het lid **Van Gent** (GroenLinks) aan de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat over *het aantal mensen dat vergeet uit te checken met de OV-chipkaart en geld terug vraagt* (ingezonden 12 februari 2010).

Antwoord van minister **Eurlings** (Verkeer en Waterstaat) (ontvangen 22 april 2010) Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2009–2010, nr. 1772.

#### Vraag 1

Kent u het bericht «Chipreizigers vergeten uit te checken»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Kunt u bevestigen dat er wekelijks gemiddeld in totaal 270.000 reizigers vergeten uit te checken met hun OV-chipkaart? Zo ja, hoe beoordeelt u deze cijfers? Zo nee, kunt u deze cijfers weerleggen?

#### Antwoord 2

Nee, ik kan dit niet bevestigen. De vervoerders hebben mij laten weten dat bij het genereren van gegevens over het aantal incomplete transacties niet wordt gekeken naar het aantal reizigers, maar naar het aantal ritten waarbij niet is uitgecheckt. Ook kan geen onderscheid gemaakt worden naar oorzaak (vergeten, storing of anderszins).

Op dit moment is er nog geen compleet overzicht beschikbaar van het aantal incomplete transacties van alle gebieden waar de OV-chipkaart is uitgerold. Wel zijn er inmiddels vanuit meerdere decentrale overheden actuele cijfers beschikbaar gekomen, zie daarvoor het antwoord op vraag 4.

#### Vraag 3

Kunt u bevestigen dat van de reizigers die bij NS vergeten uit te checken slechts 9% zijn of haar geld terugvraagt? Zo ja, hoe gaat u bevorderen dat dit percentage toeneemt? Zo nee, kunt u de actuele cijfers van NS aanleveren?

<sup>1</sup> De Telegraaf, 10 februari 2010 [http://www.telegraaf.nl/binnenland/5999379/\\_Chipreizigers\\_vergeten\\_uit\\_te\\_checken\\_.html?view=print](http://www.telegraaf.nl/binnenland/5999379/_Chipreizigers_vergeten_uit_te_checken_.html?view=print)

#### Antwoord 3

Momenteel checkt 2,2% van de reizigers niet uit bij NS. Daarvan vraagt 9% geld terug. NS heeft mij gemeld de reiziger in de trein en op de stations erop te wijzen dat zij moeten in- en uitchecken. NS richt zich daarmee op het bevorderen van het juiste reisgedrag (in- en uitchecken). Daarbij gaat NS ervan uit dat het de verantwoordelijkheid is van de reiziger om actie te ondernemen als de reiziger niet heeft uitgecheckt.

#### Vraag 4

Kunt u, in aanvulling op de cijfers in de bijlage van uw brief van 18 januari 2010<sup>2</sup>, ook van alle andere vervoerders, inclusief NS, die met de OV-chipkaart werken, aangeven wat de actuele percentages zijn ten aanzien van het aantal reizigers dat vergeet uit te checken en de Kamer daar voortaan elk half jaar over rapporteren?

#### Antwoord 4

Een overzicht van de beschikbare gegevens over het percentage incomplete transacties ten opzichte van het totaal aantal ritten is opgenomen in bijlage 1.<sup>3</sup>

#### Vraag 5

Kunt u aangeven hoeveel geld er bij de verschillende vervoerders, inclusief NS, in kas blijft door mensen die niet declareren?

#### Antwoord 5

De vervoerders hebben mij laten weten dat het op dit moment nog niet goed mogelijk is om inzicht te verschaffen in het geld dat de vervoerders al dan niet overhouden als gevolg van incomplete transacties. De berekening van hetgeen overblijft is afhankelijk van kosten waarvan de hoogte niet op voorhand direct duidelijk zijn. Zo is het saldo aan niet gerestitueerde gelden bijvoorbeeld afhankelijk van het daadwerkelijk gereisde aantal kilometers. Dit aantal kan niet worden afgeleid uit de reisgegevens vanwege het ontbreken van de uitstaphalte, waardoor het meer of minder kan zijn dan het instaptarief. Ook zijn er afhandelingskosten bij het restitueren van het teveel betaalde bedrag aan de reizigers.

De vervoerders hebben aangegeven niet de intentie te hebben te verdienen aan de incomplete transacties. Ook is het niet de bedoeling dat vervoerders verlies lijden als gevolg hiervan. Het blijft daarom van groot belang om het aantal incomplete transacties zoveel mogelijk te verminderen. Dit kan door het nemen van gerichte maatregelen, zoals omroepberichten en bestikking. Daarnaast is het van belang dat reizigers goed geïnformeerd zijn dat en hoe zij restitutie kunnen krijgen bij het niet uitchecken als gevolg van een storing of bij vergeten uit te checken, en dat dit op een zo klantvriendelijk mogelijke wijze plaatsvindt.

Wel hebben de vervoerders mij laten weten, te bekijken op welke wijze geld dat eventueel overblijft weer ten goede kan komen aan de reizigers.

---

<sup>2</sup> Kamerstuk 23 645, nr. 333.

<sup>3</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.