

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

### 463

Vragen van het lid **Dik-Faber** (ChristenUnie) aan de minister van Infrastructuur en Milieu over *de kosten voor (defecte) OV-chipkaarten* (ingezonden 5 oktober 2012).

Antwoord van minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 1 november 2012)

#### Vraag 1

Bent u er mee bekend dat Trans Links Systems sinds kort voor vervanging van een defecte OV-chipkaart, ontstaan als gevolg van onzorgvuldig of onjuist gebruik, een vergoeding van 11 euro vraagt, terwijl een nieuwe kaart 7,50 euro kost?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja. Een reiziger die door verlies, diefstal of een zichtbaar defect niet meer kan reizen met zijn of haar OV-chipkaart of zijn/haar persoonlijke gegevens wil wijzigen kan een vervangende kaart aanvragen. TLS heeft mij laten weten dat de prijs voor een vervangende kaart per 1 oktober 2012 € 11 bedraagt. Er worden volgens TLS geen kosten in rekening gebracht bij vervanging van een OV-chipkaart waarvan het defect niet zichtbaar is.

#### Vraag 2

Wie heeft tot deze prijsverhoging besloten? Klopt het dat reizigersorganisaties hier geen inspraak op hebben gehad? Zijn de concessieverleners akkoord gegaan met deze prijsverhoging?

#### Antwoord 2

De openbaarvervoerbedrijven en TLS hebben besloten de prijs voor een vervangende OV-chipkaart per 1 oktober 2012 aan te passen. Consumentenorganisaties en de decentrale overheden hebben daarbij geen formele rol. Volgens TLS zijn de decentrale overheden en de consumentenorganisaties vooraf wel van de voorgenomen prijsverhoging op de hoogte gesteld. De reactie van partijen op deze prijsverhoging is mij niet bekend.

<sup>1</sup> <http://www.ov-chipkaart.nl/klantenservice/vragenantwoorden/?n=508>

#### Vraag 3 en 4

Is het waar dat over inspraak van reizigersorganisaties niets is geregeld in de algemene voorwaarden van Trans Link Systems, dat deze voorwaarden eenzijdig zijn opgesteld en dat hierover momenteel nog geen akkoord is tussen TLS en de reizigersorganisaties?

Deelt u de mening dat het wenselijk is dat er op korte termijn algemene voorwaarden komen die ook de instemming hebben van de reizigersorganisaties? Welke acties onderneemt u om dit te bereiken?

#### Antwoord 3 en 4

De Algemene Voorwaarden OV-chipkaart zijn van toepassing op de aanvraag, uitgifte, gebruik en inname van een door TLS uitgegeven persoonlijke en anonieme OV-chipkaart. De deelnemende vervoerders aan het OV-chipkaartsysteem en TLS stellen deze voorwaarden op. De consumentenorganisaties vervullen hierin geen formele rol. Omdat het privaatrechtelijke afspraken betreft, heb ik hier derhalve geen invloed op. Consumentenorganisaties hebben op dit moment wel een wettelijke adviesplicht (artikel 31 en 32 Wet personenvervoer 2000) ten aanzien van de tarieven in het openbaar vervoer.

#### Vraag 5

Waarom is een vervangende kaart duurder dan een nieuwe kaart?

#### Antwoord 5

TLS heeft mij laten weten dat bij vervanging van de OV-chipkaart onder andere de geldige abonnementen en andere reisproducten van de oorspronkelijke OV-chipkaart overgezet op de nieuwe (vervangende) OV-chipkaart. Ook worden de benodigde aanpassingen doorgevoerd in de back-office systemen bij TLS en de vervoerders. Door deze extra servicehandelingen zijn aan de uitgifte van een vervangende OV-chipkaart meer kosten verbonden dan aan de uitgifte van een initiële (nieuwe) OV-chipkaart.

#### Vraag 6

Deelt u de mening dat het voor de reiziger moeilijk is aan te tonen dat een kaart buiten zijn eigen schuld defect is geraakt?

#### Antwoord 6

Als de reiziger vermoedt dat de OV-chipkaart defect is kan hij bij een balie van een OV-bedrijf laten controleren wat er aan de hand is. Wanneer een OV-chipkaart defect is kan de reiziger, met een formulier inzake vervangende kaarten (verkrijgbaar aan de balie of te vinden op [www.ovchipkaart.nl](http://www.ovchipkaart.nl)), de kaart opsturen naar TLS. Als blijkt dat de kaart defect is buiten de schuld van de reiziger om hoeft de reiziger de vervangende OV-chipkaart niet te betalen.

#### Vraag 7

Wat is de kostprijs van een OV-chipkaart? Klopt het dat in andere landen de chipkaart vaak kosteloos is of dat er alleen een borgsom wordt gevraagd?

#### Antwoord 7

De vervoerders bepalen de prijs van de OV-chipkaart. Zij hebben de kostprijs van een (nieuwe) kaart vastgesteld op € 7,50. In sommige landen wordt de chipkaart kosteloos aangeboden, doorgaans in combinatie met het aanschaffen van een reisproduct (bijv. een maandabonnement), of wordt een borgsom gevraagd.

#### Vraag 8

Deelt u de mening dat de prijs van een nieuwe of vervangende OV-chipkaart moet worden verlaagd, om zo de toegangsdrempel tot het openbaar vervoer te verlagen?

#### Antwoord 8

Nee, die mening deel ik niet. Vervoerders kunnen zelf bepalen welke prijs zij in rekening brengen aan de reiziger. Het kopen van een OV-chipkaart als product is een uitvloeisel van een koopovereenkomst tussen klant en vervoerder om vervolgens te kunnen reizen.