

Vergaderjaar 2013–2014

23 645

Openbaar vervoer

Nr. 579

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 11 september 2014

Met deze brief informeer ik u over het onderzoek naar de omvang van de incomplete transacties met de OV-chipkaart en hoe het NOVB¹ gevolg geeft aan de resultaten van het onderzoek. Incomplete transacties zijn reizen waarbij er of niet is ingecheckt, of niet is uitgecheckt.

Ik ben verheugd u te kunnen melden dat het NOVB, in overleg met en met instemming van ROVER, de ANWB en het ROCOV, naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek een ambitieus maatregelenpakket heeft opgesteld. Dit is gericht op het verminderen van het aantal gemiste in- en uitchecks, het gebruiksvriendelijker maken van het terugvragen van geld en het eenvoudiger en aantrekkelijker maken van het reizen met het openbaar vervoer. Dit licht ik hieronder nader toe.

Onderzoek incomplete transacties

Het bureau Panteia Nea heeft in opdracht van de vervoerders en mede op aandringen van de consumentenorganisaties onderzoek uitgevoerd naar de hoeveelheid incomplete transacties. Het onderzoek heeft specifiek betrekking op de omvang van het bedrag dat reizigers, na een incomplete transactie, niet hebben teruggevraagd.

Het rapport laat zien dat bij 1,7% van de reizen waarbij een instaptarief wordt geheven, er sprake is van een incomplete transactie. Bij ongeveer de helft van de reizen wordt een instaptarief geheven. De rest van de reizen betreft abonnementen, waarvoor geen instaptarief geldt. Het rapport is bij deze brief bijgevoegd². Het NOVB onderschrijft de resultaten van het onderzoek.

Zoals ik ook eerder heb aangegeven in uw Kamer moet het geld dat door reizigers na een incomplete transactie niet is terug gevraagd, ten goede

¹ Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

² Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

komen aan de reiziger. Reizigers kunnen zelf geld terugvragen als ze een incomplete transactie hebben gemaakt. Slechts een klein deel van de reizigers doet dat: tijdens de periode van het onderzoek heeft minder dan 10% van de reizigers met een incomplete transactie geld teruggevraagd.

Uit het rapport blijkt dat het om een bedrag van € 16 miljoen gaat over de periode oktober 2012 tot en met september 2013. Dit komt overeen met 0,8% van de inkomsten uit de kaartverkoop aan reizigers. Er zijn geen redenen om aan te nemen dat de hoeveelheid incomplete transacties in 2014 van een andere orde grootte is dan in het onderzoeksjaar. Het rapport toont tevens aan dat het OV-Chipkaartsysteem inmiddels een hoge mate van betrouwbaarheid kent, namelijk 99,7%. Dit betekent dat reizigers vrijwel altijd in de gelegenheid waren om in- en uit te checken.

Reactie NOVB op het onderzoek – maatregelen

Bijgevoegd vindt u de reactie van het NOVB op het «Onderzoek incomplete transacties»³. Het NOVB constateert dat er waarschijnlijk altijd incomplete transacties zullen blijven bestaan, maar dat dit aantal zoveel mogelijk moet worden teruggebracht. Het NOVB neemt gezamenlijk hiervoor de verantwoordelijkheid en heeft de ambitie om het aandeel incomplete transacties dat niet wordt terug gevorderd, tot onder de 1% terug te brengen. Dit is ambitieus maar haalbaar.

Met de OV-Chipkaart is de reiziger zelf als eerste verantwoordelijk voor het reizen met een geldig vervoerbewijs, het in- en uitchecken en het geld terug vragen bij een incomplete transactie. Het NOVB is van mening dat dit zo gebruiksvriendelijk mogelijk moet worden gemaakt. Dat geldt zowel voor het in- en uitchecken met de OV-Chipkaart, als voor het terug vragen van geld bij een vergeten uitcheck. Dit kan bijvoorbeeld door de reiziger aan het uitchecken te herinneren.

In het NOVB is besproken hoe om te gaan met het geld dat niet teruggevraagd wordt. Uitgangspunt is dat het te veel betaalde geld ten goede moet komen aan de reizigers. Hiertoe hebben de partijen in het NOVB, in overleg met de consumentenorganisaties, een maatregelenpakket opgesteld, dat recht doet aan de omvang van het bedrag dat overblijft als gevolg van incomplete transacties.

De maatregelen richten zich op:

- het verminderen van het aantal gemiste in- en uitchecks, om bovengenoemde ambitie van minder dan 1% incomplete transacties te kunnen realiseren.
- Zo gaan NS en Connexxion op de Valleilijn een pilot doen voor single check-in-check-out en wordt gekeken naar het her- of bijplaatsen van in- en uitcheckpalen.
- het gebruiksvriendelijker maken van het terugvragen van geld en het stimuleren van reizigers om dit ook daadwerkelijk te doen. In dit kader komt er ondermeer één meldpunt om geld terug te vragen, en wordt de terugvraagtermijn van een vergeten check-in of check-uit verlengd van 3 naar 6 maanden.
- het eenvoudiger en aantrekkelijker maken van het reizen met het openbaar vervoer. In dit kader wordt het OV voor bijvoorbeeld gezinnen met kinderen aantrekkelijker gemaakt, doordat kinderen tot 12 jaar gratis mogen treinreizen met een volwassene.

Het NOVB coördineert de uitvoering van deze maatregelen. Aanvullend op de NOVB-maatregelen gaan de vervoerders en overheden, in samen-

³ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

werking met de consumentenorganisaties, in overleg welke maatregelen er in hun regio specifiek genomen kunnen worden.
Met NS heb ik afgesproken dat zij actief participeren bij de uitvoering van de maatregelen en dat het geldt dat zij uit incomplete transacties hebben binnengekregeen reserveren voor hun bijdrage aan het NOVB-maatregelenpakket.

Over de uit te voeren maatregelen koppelen alle vervoerders terug in het NOVB.

Dit zal gebeuren via de werkagenda van het NOVB 2015 e.v. en via de voortgangsbrieven van het NOVB. Ik zal uw Kamer over de voortgang informeren.

Tot slot

In deze brief en bijlagen is aangegeven hoe geld uit vergeten uitchecks ten goede komt aan de reiziger en welke maatregelen worden getroffen. Daarmee heb ik invulling gegeven aan de moties van de heer Hoogland en mevrouw Van Tongeren⁴ (respectievelijk Kamerstuk 29 984, nr. 511 en Kamerstuk 23 645, nr. 556) en beschouw ik deze als afgedaan. Hetzelfde geldt voor het verzoek van mevrouw Van Tongeren over een reactie op de media-artikelen en over de uitvoering van haar motie (respectievelijk Handelingen II 2013/14, nr. 96, item 5 en Kamerstuk 23 645, nr. 556).

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,
W.J. Mansveld

⁴ De motie Van Tongeren roept onder meer op om inzicht te geven in de hoogte van de financiële consequenties van incomplete transacties vanaf de invoering van de OV-chipkaart en opgesplitst naar vervoerder. De motie is geheel uitgevoerd, behalve op dit punt. Er is bij de keuze voor het jaar van onderzoek ook rekening gehouden met de hoeveelheid transacties, hetgeen invloed heeft op de betrouwbaarheid. Opsplitsing naar vervoerders werd door vervoerders te bedrijfsgevoelig bevonden.