

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

2521

Vragen van de leden **Minhas** (VVD) en **Krul** (CDA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht «Gratis reizen met ov heel eenvoudig: betaling met OVpay te omzeilen»* (ingezonden 19 april 2023).

Antwoord van Staatssecretaris **Heijnen** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 9 mei 2023).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Gratis reizen met ov heel eenvoudig: betaling met OVpay te omzeilen»?¹

Antwoord 1

Ja, het bericht is mij bekend.

Vraag 2

Wat is uw reactie op het feit dat het kinderlijk eenvoudig blijkt om gratis met het openbaar vervoer te reizen via OVpay door te frauderen met digitale wegwerppassen?

Antwoord 2

Net als bij alle andere betaalsystemen worden er pogingen gedaan tot fraude. Ik vind het verwerpelijk als mensen frauderen. Dat hoor je gewoon niet te doen. De mensen die dit doen handelen te kwader trouw. Er is een grote kans dat fraudeurs uiteindelijk toch op moeten draaien voor de schade. Zij lopen het risico uitgesloten te worden van de dienstverlening door banken. De opbrengst is gering, de pakkans is groot en de gevolgen voor de pashouder kunnen ernstig zijn.

Vraag 3

Reizigers kunnen volgens de berichtgeving via een speciale app betalingen omzeilen. Kunt u toelichten hoe het kan dat OVpay – een investering van 100 miljoen – in slechts een paar minuten te omzeilen blijkt?

¹ RTL Nieuws, 14 april 2023, «Gratis reizen met ov heel eenvoudig: betaling met OVpay te omzeilen.» Gratis reizen met ov heel eenvoudig: betaling met OVpay te omzeilen | RTL Nieuws.

Antwoord 3

Met het naderende afscheid van de OV-chipkaart en de introductie van OVpay komen er nieuwe manieren voor reizigers om te betalen in het OV. Doelen daarbij zijn om de drempels voor het gebruik van het OV te verlagen, meer reizigers in het OV te krijgen en de serviceverlening verder te vergroten. In- en uitchecken met een betaalpas, creditcard of mobiele telefoon is de eerste van deze nieuwe betaalvormen in het OV onder de merknaam OVpay. De gezamenlijke OV-bedrijven, Translink, banken, ICS, Mastercard en Visa maken dit samen mogelijk.

Bij in- en uitchecken met een betaalpas of creditcard worden de kosten van gemaakte reizen op een dag bij elkaar opgeteld en de volgende dag/nacht als één totaalbedrag afgeschreven. De uitgestelde betaling is onder meer noodzakelijk om rijen te voorkomen bij het in- en uitchecken en de transactiekosten te beperken. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheden van het internationale EMV-betaalsysteem.

Het scenario van misbruik van digitale «wegwerppassen», waarbij de kaart moedwillig wordt gedeactiveerd voordat de reis is afgeschreven, was al bekend – ook uit andere landen en plaatsen waar je kunt reizen met een (virtuele) betaalpas, zoals in Groot-Brittannië en Singapore. Fraudedetectie- en fraudebeheersingsmaatregelen zijn dus ook aanwezig. Daarbij worden (niet geïnde) transacties permanent gemonitord. Banken bewaken dus, als verstrekkers van (virtuele) betaalpassen, de uitgifte en het gebruik van die (virtuele) betaalpassen. Wanneer een kaartverstreker vaststelt dat een klant misbruik maakt van een betaalpas, kan die klant als fraudeur worden aangemerkt.

Pogingen tot fraude kunnen niet worden voorkomen. Fraude kan wel verstrekkingen hebben voor de kaarthouder. Uiteindelijk zal gepoogd worden de schade alsnog op die kaarthouders te verhalen. Fraudeurs kunnen voor lange tijd door kaartverstrekkers worden uitgesloten van het gros van hun dienstverlening. Wanneer het OV hier onverhoopt toch veel schade van zou ondervinden, kan de sector nadere technische maatregelen treffen. In het uiterste geval kunnen alle betaalpassen van een individuele kaartverstreker tijdelijk worden geblokkeerd.

Vraag 4

Heeft u in beeld om hoeveel frauduleuze gevallen het inmiddels gaat? Hoe gaat u voorkomen dat deze aantallen verder zullen toenemen?

Antwoord 4

Pogingen tot fraude kunnen niet worden voorkomen. De meeste reizigers zijn te goeder trouw. Om fraudeurs aan te kunnen pakken, wordt actief gemonitord door Translink en dagelijks afgestemd met de acquirer EMS. Een acquirer is een financiële instelling die het mogelijk maakt om betaalkaartbetalingen te ontvangen. Er is, naar aanleiding van de RTL-publicatie, geen zorgwekkende toename geconstateerd van dit soort fraudegevallen. Met betrokken financiële instellingen wordt verder geanalyseerd en gesproken over eventuele aanvullende generieke maatregelen om het risico verder te verkleinen.

Vraag 5

Kunt u toelichten in hoeverre het systeem OVpay is getest op fraudegevoeligheid? Zo ja, waarom is deze methode in deze testfase niet aan het licht gekomen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

Zoals ook in het antwoord op vraag 3 beschreven, was dit fraudescenario bekend. Er is ook geen sprake van een specifiek OVpay-systeem bij de betaling met betaalpassen en creditcards in het OV, het gaat om het in vrijwel alle branches wereldwijd gebruikte EMV-betaalsysteem zoals dat in Nederland overal gebruikt wordt.

Vraag 6

In hoeverre zouden banken als kaartverstrekkers frauderende kaarthouders kunnen aanpakken door hen uit te sluiten van verdere bancaire dienstverlening?

Antwoord 6

De pashouder blijft aansprakelijk voor de kosten van de gemaakte reizen. Bovendien kan die pashouder altijd worden getraceerd door zijn of haar eigen bank.

Translink kan een individuele betaalpas of creditkaart blokkeren voor reizen in het OV, als daarmee in het OV wordt gefraudeerd. Als een bank vaststelt dat een pashouder opzettelijk misbruik heeft gemaakt van weggegooid betaaldiensten, bijvoorbeeld in het openbaar vervoer, kan die bank alle rekeningen van die pashouder blokkeren en hem of haar opnemen in een landelijk register van fraudeurs. Dat kan zelfs tot gevolg hebben dat de pashouder jarenlang alleen nog onder streng toezicht gebruik kan maken van sterk ingeperkte bank- en betaaldiensten bij alle banken in Nederland.

Vraag 7

Translink geeft aan de methode van de digitale wegwerppassen te kennen, maar geen maatregelen te treffen om misbruik moeilijker of onmogelijk te maken. Kunt u hierop reflecteren? Hoe rijmt u dit met uw ambitie voor een veilig en betrouwbaar OV-betaalsysteem?

Antwoord 7

Voor de reiziger is de veiligheid en betrouwbaarheid van het OV-betaalsysteem niet in het geding. Zoals ook in het antwoord op de vragen 3 en 4 beschreven, worden er bij alle andere betaalsystemen en sectoren helaas pogingen gedaan tot fraude. Dit fraudescenario was daarbij al bekend. Translink hoeft geen (nieuwe) maatregelen te treffen omdat hierin al vanaf het begin is voorzien. Het fraudegedrag wordt gemonitord door zowel de banken als Translink. Tussen kaartverstrekkers en Translink zijn goede afspraken gemaakt om misbruik van betaaldiensten in het OV vooraf te voorkomen en achteraf te verhalen. Op die manier kan de garantie dat alle in- en uitchecktransacties verwerkt en verrekend worden zo goed mogelijk geborgd worden.

Vraag 8

Welke maatregelen gaat u treffen om Translink te ondersteunen bij het opsporen van fraudeurs?

Antwoord 8

Zoals eerder benoemd kunnen pogingen tot fraude niet worden voorkomen, maar zijn al maatregelen getroffen om fraudeurs aan te kunnen pakken. Translink monitort op misbruik van betaaldiensten in het OV. Op aanwijzing van Translink kunnen banken vervolgens maatregelen treffen tegen de betrokken pashouders.

Vraag 9

Translink en de Betaalvereniging geven aan dat in het geval van grootschalig misbruik via de betaalkaarten van één bank, alle betaaldiensten van die bank kunnen worden geblokkeerd voor OVpay. Hoe gaat u voorkomen dat klanten van deze bank niet langer met hun bankpas in het OV kunnen reizen?

Antwoord 9

Translink en de Betaalvereniging geven aan dat in het geval van grootschalig misbruik via de virtuele betaalkaarten van één bank, alle betaaldiensten van die bank tijdelijk kunnen worden geblokkeerd voor OVpay. In dit geval betrof het een buitenlandse kaartverstrekker waarvan de Nederlandse klanten ook een betaalrekening en gewone betaalpas bij een Nederlandse bank hebben. Het tijdelijk uitsluiten van deze kaartverstrekker zou Nederlandse reizigers niet hebben gehinderd.

Doelen van het nieuwe OV-betaalsysteem zijn het verlagen van drempels voor het gebruik van het OV, meer reizigers in het OV krijgen en de serviceverlening aan reizigers verder vergroten. Het uitsluiten van betaaldiensten draagt niet bij aan het bereiken van dit doel en zal daarom alleen in het uiterste geval toegepast worden.

Vraag 10

In hoeverre zouden conducteurs van vervoersbedrijven meer bevoegdheden kunnen krijgen voor de controle van vervoersbewijzen, waarbij ook tijdelijke betaalkaarten kunnen worden gecontroleerd?

Antwoord 10

Zoals ook in het antwoord op vraag 3 beschreven, valt misbruik met betaalkaarten niet vast te stellen bij de controle van vervoersbewijzen. De kosten van alle gemaakte reizen op een dag met een (virtuele) betaalpas worden bij elkaar opgeteld en de volgende dag/nacht als één totaalbedrag afgeschreven. Controleurs kunnen alleen vaststellen of er een geldige incheck plaats heeft gevonden.

De fraude gebeurt pas na afloop van de reis, wanneer de pashouder moedwillig zijn betaalpas «weggooit» (deactiveert) om reguliere betaling op de volgende dag te verhinderen. Er schuilt daarmee geen oplossing in meer bevoegdheden voor conducteurs. Vervoerders hebben afspraken met banken en andere kaartverstrekkers om te pogen de schade alsnog te verhalen op de pashouder.