

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

### 2564

Vragen van het lid **Monasch** (PvdA) aan de minister van Infrastructuur en Milieu over *het tegen betaling claimen van incomplete transacties met de OV-chipkaart* (ingezonden 26 april 2011).

Antwoord van minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 19 mei 2011).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Automatische vergoeding bij vergeten uitchecken»<sup>1</sup>?

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Wat vindt u van de ontwikkeling dat bedrijven incomplete transacties van reizigers automatisch bij de aanbieder van openbaar vervoer claimen en hiervoor 20 procent inhouden op de vergoede vorderingen?

#### Antwoord 2

Zoals op veel gebieden het geval is, genereren derden voorzieningen als zij een leemte in de markt constateren. Dat lijkt zich nu ook voor te doen op het gebied van het terugclaimen van onder meer incomplete transacties. Het staat de markt uiteraard vrij om dit te doen. Wel zullen dergelijke voorzieningen moeten voldoen aan de wettelijke kaders, bijvoorbeeld ten aanzien van privacy. Het College bescherming persoonsgegevens ziet toe op dit aspect.

#### Vraag 3

Deelt u de mening dat Trans Link Systems (TLS) zelf het initiatief moet nemen om tegen kostprijs de incomplete transacties bij te houden en te vergoeden?

#### Antwoord 3

Ik ben van mening dat TLS en de vervoerders zelf moeten besluiten om al dan niet een dergelijke dienst op te zetten. Vanuit mijn verantwoordelijkheid heb ik er bij de vervoerbedrijven op aangedrongen dat er voor reizigers bij

<sup>1</sup> Parool.nl, «Automatische vergoeding bij vergeten uitchecken», 20 april 2011

incomplete transacties als gevolg van een storing of vergeten uit te checken een laagdrempelige en klantvriendelijke restitutieregeling is. Een claim voor vergeten uit te checken dient overigens te worden ingediend bij een vervoerder en niet bij TLS. De vervoerders hebben mij laten weten niet voornemens te zijn om een dergelijke dienst aan te bieden. Zij zien geen aanleiding om de laagdrempelige restitutieregeling die onder andere via internet wordt aangeboden, te wijzigen nu andere partijen zich in de markt presenteren.

#### Vraag 4

Hoe worden op dit moment de miljoenen euro's van incomplete transacties die niet worden teruggevraagd besteed door de vervoersbedrijven?

#### Antwoord 4

De vervoerders hebben mij laten weten geen geld te verdienen als gevolg van incomplete transacties. Zij melden dat de incomplete transacties als vervoersinkomsten worden geboekt, waar evenwel uitgaven tegenover staan. De vervoerders geven aan dat er aanzienlijke administratieve kosten gemoeid zijn om claims voor gemiste check-uits te betalen. Daarnaast is het in bepaalde situaties (bij langere reisafstanden) voor de reizigers juist lucratief om niet uit te checken, waardoor vervoerders inkomsten mislopen. Bij brief van 27 september 2010 hebben TLS en de vervoerders, in reactie op een brief van mijn ministerie, toegezegd dat eventueel overgebleven gelden geïnvesteerd zullen worden in aanvullende maatregelen ter stimulering van het gewenste reisgedrag.