

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

496

Vragen van het lid **Minhas** (VVD) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht «Dit gebeurt er met die 30 miljoen «vergeten» euro's op oude ov-chipkaarten»* (ingezonden 31 oktober 2023).

Antwoord van Staatssecretaris **Heijnen** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 28 november 2023).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Dit gebeurt er met die 30 miljoen «vergeten» euro's op oude ov-chipkaarten»?¹

Antwoord 1

Ja, hiermee ben ik bekend.

Vraag 2

Wat vindt u ervan dat het bedrijf Translink binnenkort bijna 36 miljoen euro aan tegoeden van reizigers toevoegt aan het eigen vermogen?

Antwoord 2

Translink voegt geen tegoeden toe aan het eigen vermogen. Dit geld is van de reizigers en staat gereserveerd op een aparte bankrekening. Tot 5 jaar na het verlopen van de kaarten wordt dit beheerd door Translink. Als een anonieme OV-chipkaart na vijf jaar verloopt, heeft de kaarthouder nog vijf jaar na de vervaldatum de mogelijkheid om het niet-gebruikte saldo terug te vragen. Saldo dat na deze wettelijke verjaringstermijn nog steeds op een verlopen anonieme OV-chipkaart staat, kan niet meer worden teruggevraagd en vervalt aan Translink als uitgever van de OV-chipkaart. Voor de besteding van dit geld zijn in 2017² in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) afspraken gemaakt met overheden, reizigersorganisaties en OV-bedrijven, waarbij de niet opgenomen tegoeden ten gunste van de reiziger worden besteed.

Het geld wordt gebruikt voor drie overeengekomen doelen:

1. Het vergemakkelijken van het terugvragen van niet gebruikt saldo.
2. Verbeteringen voor de reiziger.

¹ Algemeen Dagblad, 31 oktober 2023, Dit gebeurt er met die 30 miljoen «vergeten» euro's op oude ov-chipkaarten | Binnenland | AD.nl.

² Kamerstuk 23 645, nr. 650.

3. Innovaties in het kader van OV-betalen (waaronder investeringen in OVpay).

De verantwoording over de besteding van dit geld is jaarlijks terug te lezen in de jaarverslagen van Translink.

Vraag 3

Is bij u bekend hoeveel geld Translink de afgelopen jaren specifiek heeft uitgegeven aan de informatievoorziening aan reizigers om tegoeden op te vervallen ov-chipkaarten terug te vragen? Zo ja, bent u het ermee eens dat er te weinig bekendheid wordt gegeven, door Translink, aan de mogelijkheid om geld van ov-chipkaarten terug te vragen?

Antwoord 3

Translink en de OV-bedrijven zetten zich in om mensen aan te sporen hun niet-gebruikte saldo op anonieme OV-chipkaarten terug te vragen. Dit is de afgelopen jaren onder meer gedaan door in voertuigen en in en om stations hiervoor campagne te voeren. Translink en de OV-bedrijven hebben de kosten daarvan niet in rekening gebracht ten laste van deze gelden. Ze zijn dan ook niet opgenomen in de rapportage over de bestedingen van het vrijgevalven overgebleven saldo. Het exacte bedrag is mij niet bekend.

Campagnes leverden in de praktijk niet het gehoopte resultaat (een serious-requestactie in samenwerking met 3FM leverde uiteindelijk bijvoorbeeld maar € 8.000,- op). Daarom is in 2020 marktonderzoek uitgevoerd om te kunnen achterhalen hoe kaarthouders met een anonieme OV-chipkaart het beste kunnen worden geholpen om hun geld terug te krijgen. Dit heeft nieuwe inzichten opgeleverd, waaronder de «OV-chipkaart.nl herinneringsservice» op www.ov-chipkaart.nl. Na registratie krijgt de reiziger drie dagen voordat de kaart verloopt een e-mail die de reiziger op het terugvragen van het nog op de kaart staande saldo attendeert. Aanmelden voor deze e-mailservice blijft altijd de keuze van de reiziger.

Sinds half oktober 2023 is het proces rond saldo retour vragen verder vereenvoudigd waardoor dit via www.ov-chipkaart.nl nu volledig digitaal kan gebeuren.

De recente publiciteit na het krantenartikel in het Algemeen Dagblad³ over overgebleven saldo op OV-chipkaarten heeft kortstondig effect gehad op het aantal verzoeken tot teruggave. Een ruime week na de publiciteit was het aantal verzoeken volgens Translink vrijwel terug op het gebruikelijke niveau na een piek van één dag.

Vraag 4

Klopt het dat vorig jaar 5 miljoen euro van vergeten ov-kaarten door Translink uitgegeven is, waarvan 4,1 miljoen euro ging naar ict-activiteiten van Translink zelf?

Antwoord 4

De ICT-activiteiten waar het krantenartikel aan refereert, zijn initiatieven die zijn ontplooid in het kader van afspraken over de besteding van deze restsaldi. In dit geval innovaties in het kader van OV-betalen om het reizen met en betalen in het openbaar vervoer nog gemakkelijker en plezieriger te maken, zoals investeringen in OVpay. In 2022 is hieraan € 4,1 miljoen besteed. Alle bestedingsdoelen zijn terug te vinden in de jaarverslagen van Translink⁴.

Vraag 5

Is het juist dat er ook 80.000 euro overgemaakt is naar de Linda Foundation? Zo ja, wat vindt u hiervan?

Antwoord 5

Er is geen geld overgemaakt naar de Linda Foundation. Wel zijn in 2019, 2020 en 2021 door Translink anonieme OV-chipkaarten met saldo beschikbaar gesteld aan de Linda Foundation, om gezinnen die in zware financiële

³ Algemeen Dagblad, 31 oktober 2023, Dit gebeurt er met die 30 miljoen «vergeten» euro's op oude ov-chipkaarten | Binnenland | AD.nl.

⁴ Jaarverslag 2022 te vinden op [Over ons \(translink.nl\)](http://Over ons (translink.nl)).

problemen zitten rond de feestdagen een steuntje in de rug te geven. Het gaat daarbij om mensen die door hun financiële situatie geen of beperkt toegang hebben tot het OV.

Hier wordt geld van reizigers, dat na de wettelijke termijn van 5 jaar na de vervaldatum van de OV-chipkaart vrijvalt, besteed aan reizigers. Het saldo op de verstrekte kaarten is ook daadwerkelijk gebruikt om te reizen met het OV. Het geld vloeit door te reizen met deze OV-chipkaarten terug in het openbaar vervoer. Dit is in lijn met de afspraken met het NOVB. Deze bestedingen zijn terug te vinden in het jaarverslag van Translink.

Vraag 6

Hoeveel geld werd er uitgegeven aan nieuwe initiatieven om het geld terug te krijgen bij de rechtmatige eigenaren?

Antwoord 6

Nieuwe initiatieven om het geld terug te krijgen bij de rechtmatige eigenaren vallen onder de eerste van de in antwoord 2 genoemde doelen. In 2022 is € 20.000,- uitgegeven aan dit doel. De bedragen voor de verschillende doelen zijn ieder jaar terug te lezen in het jaarverslag van Translink.

Vraag 7

Bent u ermee bekend dat in het verleden afspraken zijn gemaakt binnen het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB), met instemming van de consumentenorganisaties? Zo ja, zijn de gedane uitgaven conform deze afspraken?

Antwoord 7

Zoals gemeld bij vraag 2 ben ik bekend met de afspraken uit het NOVB hierover. De uitwerking daarvan is in lijn met deze afspraken en worden jaarlijks verantwoord door Translink in haar Jaarverslag.

Vraag 8

Klopt het dat de drie specifieke thema's ter besteding van overgebleven niet-saldi niet nader zijn uitgewerkt? Zo ja, wilt u zo snel mogelijk in het NOVB afspreken dat consumentenorganisaties moeten instemmen met de besteding van de middelen en niet alleen met de thema's?

Antwoord 8

Dit klopt. De huidige afspraken werken echter naar behoren.

Vraag 9

Wat gaat u doen om te voorkomen dat de ov-reiziger de kas van het bedrijf Translink blijft spekken?

Antwoord 9

De overgebleven tegoeden komen niet ten goede van Translink. Zoals genoemd in antwoord 2 wordt dit geld uitgegeven ten gunste van de reiziger zoals afgesproken in NOVB-verband.