

*Reactie NOVB op het Panteia rapport betreffende "Incomplete transacties" OV-chipkaart (bijlage).*

## **Inleiding**

De OV-chipkaart heeft papieren vervoerbewijzen vervangen, zoals de strippenkaart in 2011 en het papieren treinkaartje in 2014. Reizigers kunnen hierdoor eenvoudig gebruik maken van alle vormen van openbaar vervoer in Nederland. Reizigers waarderen het gebruiksgemak van de OV-chipkaart met een 7,6.<sup>1</sup> Er zijn echter nog steeds verbeteringen mogelijk. Dat is ook het streven van alle partijen in het NOVB. In- en uitchecken met de OV-chipkaart is onderdeel van het reisconcept om een zo eerlijk mogelijke ritprijs in rekening te brengen. Bij ongeveer de helft van alle ritten waarbij de OV-chipkaart wordt gebruikt, wordt op saldo gereisd. Bij deze ritten heffen de vervoerders bij het inchecken een zogenoemd instaptarief, dat bij het uitchecken wordt verrekend met de ritprijs die hoort bij de afgelegde afstand. Vergeten reizigers vervolgens uit te checken, dan kan er geen verrekening plaatsvinden en betalen zij dit instaptarief. Als zij hierdoor te veel betalen, kunnen ze dit bedrag van hun vervoerder terugkrijgen. In de praktijk blijkt dat slechts een klein deel van de reizigers dit doet. Dit levert een financieel effect op.

De afgelopen jaren heerste onduidelijkheid over de omvang van dit financieel effect. Recent is door onderzoeksbureau Panteia een uitgebreid onderzoek uitgevoerd naar het verschijnsel "incomplete transacties" met de OV-chipkaart. Dit onderzoek is, op verzoek van onder meer Rover en ANWB uitgevoerd en door de vervoerders in het NOVB gefinancierd. Het onderzoek heeft plaatsgevonden onder begeleiding van een kerngroep met vertegenwoordigers van alle partijen in het NOVB en een onafhankelijke wetenschappelijke commissie. Het NOVB onderschrijft de conclusies uit het rapport en heeft een pakket aan maatregelen samengesteld.

## **Resultaten van het onderzoek**

Het onderzoek naar onvolledige ritten vond plaats over de periode oktober 2012 tot en met september 2013. In de onderzoeksperiode maakten reizigers in totaal 884 miljoen ritten met een OV-chipkaart. De vervoerders hielden bij ongeveer 442 miljoen van deze ritten een instaptarief in. Bij de andere helft van de ritten gebruikten reizigers abonnementen, waarvoor geen instaptarief geldt. Bij 7,3 miljoen van de ritten met instaptarief hebben reizigers niet uitgecheckt. Dit is een gemiddelde van rond de 1,7%, hetgeen overeenkomt met een financieel effect van 16 miljoen euro. Dit is 0,8% van de totale jaarlijkse reizigersopbrengsten. Reizigers hebben de check-uit gemist of hebben dit bewust niet gedaan, omdat dit voordeliger is. In het laatste geval is het instaptarief lager dan de verschuldigde ritprijs. Dit is door de onderzoekers meegenomen in het bepalen van het financieel effect.

Uit het onderzoek kan verder worden afgeleid dat de betrouwbaarheid van het systeem hoog is. In de onderzoeksperiode was de beschikbaarheid van de check-in- en check-uitapparatuur in voertuigen en op stations 99,7%. Dit betekent dat reizigers vrijwel altijd in de gelegenheid waren om in- en uit te checken.

## **Reactie NOVB op de resultaten van het rapport**

Het NOVB is tot de conclusie gekomen dat het onderzoek correct en kwalitatief goed is uitgevoerd. Dit rapport biedt de gevraagde transparantie en reikt handvatten aan om de reiziger in de toekomst nog beter van dienst te zijn. Daarbij is het NOVB van mening dat het geen gewenste situatie is dat reizigers uitchecks missen en daarmee onbedoeld geld kwijtraken.

Voorop staat dat de reiziger verantwoordelijk is voor het zelf in- en uitchecken. Vervoerders zien het als hun verantwoordelijkheid om reizigers zoveel mogelijk te helpen bij het in- en uitchecken en hen eraan te herinneren dat zij dit moeten doen. De reiziger blijft verantwoordelijk voor het al dan niet terugvragen van het teveel betaalde bedrag. Vervoerders moeten het voor de reiziger zo eenvoudig mogelijk maken om geld terug te vragen.

---

<sup>1</sup> OV-Klantenbarometer 2013, CROW, maart 2014.

De hele OV-sector streeft er samen met de consumentenorganisaties naar het gemiddelde percentage verder te laten afnemen tot minder dan 1%. Er worden al langer acties door vervoerders ondernomen om incomplete transacties verder terug te dringen. Deze acties worden aangevuld met een aantal nieuwe maatregelen.

Het NOVB vindt het belangrijk dat het bedrag dat voortkomt uit incomplete transacties ten goede komt aan de OV-reiziger. Er komt een gezamenlijk maatregelenpakket dat recht doet aan de omvang van het bedrag. De opdrachtgevers en opdrachtnemers in de 19 provincies en stadsregio's nemen, samen met de (regionale) consumentenplatforms, maatregelen die de reiziger het beste bedienen in hun regio. Waar mogelijk en wenselijk worden maatregelen door meerdere regio's gezamenlijk opgepakt. NS en het ministerie van IenM hebben naar aanleiding van de uitkomsten van dit rapport afgesproken dat NS gelden uit incomplete transacties apart gaat inzetten voor extra maatregelen als onderdeel van het gezamenlijke maatregelenpakket.

### **Maatregelenpakket**

De acties die vervoerders gaan nemen zijn onder te verdelen in drie categorieën, van specifieke tot meer algemene maatregelen :

- a. Het aantal incomplete transacties de komende jaren nog verder terugdringen;
- b. Het reizigers nog gemakkelijker maken om geld terug te vragen;
- c. Het reizen met het OV nog eenvoudiger en aantrekkelijker maken.

Per maatregel is een globale tijdsplanning aangegeven. Deze plannings zijn nog niet in alle gevallen uitvoerig op haalbaarheid getoetst en moeten vooralsnog worden geïnterpreteerd als streefdata.

#### Ad a: *Het aantal incomplete transacties de komende jaren nog verder terugdringen:*

- **Pilot single check-in/check-uit** (start: medio 2015)  
Een reiziger die tijdens een treinreis overstapt van de ene op de andere vervoerder of die de reis begint of eindigt, moet nu (tussentijds) in- en uitchecken. Hierbij komen relatief veel vergissingen voor. NS en Connexxion gaan een pilot doen op de Valleilijn. Op station Amersfoort hoeven overstappers dan niet meer tussentijds in- en uit te checken. Gekeken wordt naar onder meer reizigerseffecten en of de verdeling van inkomsten tussen vervoerders goed te regelen is.
- **Onderzoek 'automatische check-uit' bij overstap andere vervoerder** (2015)  
Voor de kortere termijn willen vervoerders bekijken of het mogelijk is om bij een OV-reis waarbij tussentijds moet worden in- en uitgecheckt, automatisch het eerste deel van de reis uit te checken wanneer er bij de nieuwe vervoerder wordt ingecheckt. Dit geldt voor het hele OV.
- **Onderzoek en proef met TU Delft naar aanleiding van aanbevelingen voor incidentele reizigers** (in de loop van 2015)  
De TU Delft heeft aangetoond expertise te hebben op het vlak van reizen en betalen met de OV-chipkaart. Dit jaar is een onderzoek uitgekomen dat is uitgevoerd in opdracht van de rijksoverheid, vervoerders en consumentenorganisaties. Aanbevelingen worden op verschillende manieren bij vervoerders en overheden verder opgepakt. Vervoerders willen nu deze expertise gebruiken en specifiek voor incidentele reizigers op zoek gaan naar verbeteringen. Deze groep maakt weinig gebruik van het OV en maakt juist daardoor relatief veel vergissingen met uitchecken; vervoerders willen dit samen met wetenschappers en consumentenorganisaties aanpakken.
- **Op de 'Reisplanner app' inzage geven in of je bent in-/uitgecheckt** (september 2014)  
Na het maken van een reis in het openbaar vervoer kan een reiziger soms twijfelen over of hij wel is uitgecheckt. Via de 'Reisplanner app' van NS krijgen alle treinreizigers inzage in of ze zijn uitgecheckt; wanneer dit niet het geval is kunnen ze nog even terug naar het station ofwel bellen met de klantenservice om dit alsnog recht te zetten.
- **Routing, signing & branding op overstappunten tussen vervoerders verbeteren** (continu)  
De tussentijdse in- en uitcheck bij overstap naar een andere vervoerder wordt regelmatig nog vergeten door reizigers. Vervoerders plaatsen in 2013 en 2014 beter zichtbare overstapbussen zodat reizigers dit niet vergeten. Vervoerders bekijken of deze overstappunten nog verder te

verbeteren zijn.

- **Herplaatsen en/of bijplaatsen in- en uitcheckpalen ter verbetering van de vindbaarheid op stations** (continu)

Vervoerders gaan paaltjes bijplaatsen en indien nodig verplaatsen zodat reizigers minder makkelijk een paaltje 'missen' en zo vergeten uit te checken.

*Ad b: Het reizigers nog gemakkelijker maken om geld terug te vragen:*

- **1 meldpunt om geld terug te vragen** (eerste kwartaal 2015)

De vervoerders hebben het al eenvoudiger gemaakt om een teveel betaald bedrag online terug te vragen. Een belangrijke stap is dat TLS en de vervoerders samen werken aan de verdere verbetering voor klanten om op een bijzonder eenvoudige manier hun teveel betaalde geld terug te krijgen, op één centrale plek voor alle vervoerders (via een nieuwe site [www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl) of geïntegreerd in de bestaande website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)).

- **Terugvraagtermijn vergeten check-in of check-uit van 3 naar 6 maanden** (eerste kwartaal 2015)

Reizigers kunnen nu tot 3 maanden terug een vergeten check-uit restitueren via de klantenservice. Vervoerders verlengen deze mogelijkheid naar 6 maanden.

- **Corrigeren vergeten check-uit bij Achteraf Betalen voor Consumenten (ABC)**

Bij achteraf betalen voor je reis, is een vergeten check-uit makkelijker te corrigeren. Vervoerders willen reizigers deze mogelijkheid bieden en gaan proeven doen met verschillende innovatieve mogelijkheden, zoals betalen met een bankkaart. RET maakt het nu al in de vorm van een pilot mogelijk om een vergeten check-uit gemakkelijk te corrigeren.

- **Via 'Reisplanner app' restitutie bij vergeten check out** (najaar 2015)

Reizigers regelen steeds meer zaken via hun smartphone en apps. NS maakt het mogelijk om via de Reisplanner app online een vergeten check-uit te corrigeren en restitutie te regelen. Via de app constateert een reiziger zo niet alleen dat hij vergeten is uit te checken, maar kan het direct rechtzetten.

*Ad c: Het reizen met het OV nog eenvoudiger en aantrekkelijker maken:*

- **Oplossing voor gezinnen met kinderen: tot 12 jaar gratis treinreizen met volwassene** (voorjaar 2015)

Tot 12 jaar gaan kinderen gratis met de trein reizen onder begeleiding van een volwassene. Zij maken dan gebruik van een gratis abonnement op hun OV-chipkaart. Kinderen en hun ouders of begeleiders kunnen zo reizen zonder dat er vooraf voor ieder gezinslid een borg geleverd moet worden (bij een gezin met 2 kinderen zonder kortingsproducten is dit in de trein €80). Dit vermindert tevens de financiële last door een vergeten check-uit waarbij de borg verloren wordt, die dan achteraf moet worden teruggevraagd. Deze maatregel maakt het OV in het algemeen ook aantrekkelijker. Kinderen – de reizigers van de toekomst – zullen ook sneller en vaker op een positieve manier kennis maken met het OV.

- **Voor toeristen aantrekkelijker aanbod doen** (voorjaar 2015)

Vervoerders willen toeristen graag verleiden om meer van het OV gebruik te maken en het gemak van één kaart voor het hele OV in Nederland daarbij te gebruiken. NS en GVB gaan begin 2015 gezamenlijk de 'Amsterdam Travel Card' als pilot introduceren. Dit bestaat uit een GVB vervoerbewijs én NS vervoerbewijs op één eenmalige chipkaart. Dit biedt de reiziger diverse voordelen. Met deze kaart heeft de grote groep toeristen die aankomt op Schiphol één kaart waarmee ze zowel van de luchthaven naar Amsterdam als in Amsterdam zelf kunnen reizen. Dit maakt reizen met het OV voor toeristen eenvoudiger en aantrekkelijker. Toeristen hoeven bovendien slechts één keer een vervoerbewijs aan te schaffen en omdat het een 'afgekocht product' is, speelt de problematiek van een gemiste check-uit niet. NS en GVB gaan zich inzetten om deze kaart zoveel mogelijk te promoten bij toeristen.

- **OV-brede acties (bijvoorbeeld in de retail)** (continu)

Vervoerders bekijken of er, in aanvulling op de bestaande aanbiedingen voor alleen spoor, acties mogelijk zijn die reizigers kunnen gebruiken in alle typen openbaar vervoer, door samenwerking te zoeken in de winkelketens. Dit kan reizigers verleiden vaker door het hele land te reizen.

**Monitoring**

Het NOVB vindt het belangrijk om de ontwikkeling van het percentage incomplete transacties nauwlettend te blijven volgen. Eind 2015 herhalen vervoerders het onderzoek en bespreken binnen het NOVB de resultaten en vervolgacties. Vervoerders blijven het percentage incomplete transacties structureel monitoren en zullen zolang dit percentage boven de 1% ligt, aanvullende maatregelen nemen.

Sybilla Dekker  
Voorzitter Bestuurlijk NOVB

Eric Janse de Jonge  
Voorzitter NOVB Directeurenoverleg