

Reactie NOVB op het Panteia rapport betreffende "Incomplete transacties" OV-chipkaart (bijlage).  
Aan de Stas I&M.

## Inleiding

In het vervolgonderzoek "Incomplete transacties" OV-chipkaart is onderzocht bij welk percentage van de transacties in 2015 niet is ingecheckt of niet is uitgecheckt. In- en uitchecken met de OV-chipkaart is onderdeel van het reisconcept om een zo eerlijk mogelijke ritprijs in rekening te brengen. Bij het inchecken wordt, door de vervoerders, een zogenaamd instaptarief geheven. Bij het uitchecken wordt dit verrekend met de ritprijs die hoort bij de afgelegde afstand. Indien reizigers vergeten om uit te checken (of in te checken), dan kan er geen verrekening plaatsvinden en betalen zij het instaptarief. Hierdoor ontstaat een financieel effect.

## Onderzoek Incomplete Transacties 2014

Onder leiding van het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) is in 2014 door onderzoeksbureau Panteia een uitgebreid onderzoek uitgevoerd naar het financiële effect dat ontstaat doordat reizigers vergeten in- of uit te checken. Dit werd gedaan in opdracht van de vervoerders, mede op verzoek van ANWB en Rover. Het onderzoek had betrekking op de periode oktober 2012 tot en met september 2013. Uit het onderzoek bleek dat in de genoemde onderzoeksperiode bij 1,7% van het totaal aantal ritten niet werd uitgecheckt. Het financiële effect bij vervoerders van deze gemiste check-uits zou gelijk staan aan 16 miljoen euro.

De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het in- en uitchecken. Maar het NOVB vindt ook dat het laagdrempelig moet zijn om in en uit te checken en om een teveel afgeschreven bedrag terug te vragen. Daarom heeft het NOVB als doel gesteld het percentage incomplete transacties te laten afnemen tot 1%. Om dit te bewerkstelligen werd in 2014 een maatregelenpakket opgesteld (*zie de tabel in de bijlage*) met een drietal doelstellingen: a) Verminderen van aantal gemiste in- en uitchecks; b) Gebruiksvriendelijker maken van het terugvragen van geld en het stimuleren van reizigers om dit te doen; c) Eenvoudiger en aantrekkelijker maken van reizen met het OV. Tevens werd er afgesproken dat het onderzoek naar incomplete transacties herhaald zou worden om te kunnen monitoren.

## Onderzoek Incomplete Transacties 2016

Onderzoeksbureau Panteia verrichtte ook in 2016 het onderzoek. Hierbij was de onderzoeksperiode januari tot en met december 2015. In 2015 maakten reizigers in totaal 1,1 miljard ritten met een OV-chipkaart (exclusief wegwerpkarten). Ten opzichte van de vorige onderzoeksperiode (oktober 2012 tot en met september 2013) is dit een forse toename. Toen was er sprake van 884 miljoen ritten. Uit dit onderzoek blijkt dat de betrouwbaarheid van het OV-chipkaartsysteem hoog is. In de onderzoeksperiode januari 2015 tot en met december 2015 was de beschikbaarheid van minimaal één in- en uitcheckapparaat in voertuigen 99,5% en op stations 99,8%. Reizigers waren dus bijna altijd in de gelegenheid om in- en uit te checken.

Van de ritten die tussen 1 januari en 31 december 2015 gemaakt werden, is voor 553 miljoen ritten een instaptarief gehanteerd. 1,3% hiervan (ca 7,2 miljoen ritten) betreft onvolledige ritten, doordat een van de twee transacties ontbreekt. En voor 0,3% (ca 1,6 miljoen ritten) geldt dat voor een van de haltes de locatie en daarmee de ritprijs niet kan worden bepaald. Het verschil tussen het bedrag dat voor deze 9,8 miljoen ritten werd geïnd en de gecalculerde werkelijke ritprijs voor deze ritten is 13,7 miljoen euro (inclusief BTW). Door reizigers zijn in totaal circa 579 duizend verzoeken tot terugbetaling ingediend. Het bedrag dat aan reizigers werd terugbetaald bedraagt circa 4,9 miljoen euro, een flinke toename ten opzichte van 2014. De OV-bedrijven maakten 4,6 miljoen euro (inclusief BTW) aan afhandelingskosten. Het financieel effect over 2015 luidt: 13,7 minus 4,9 minus 4,6. Dat maakt circa 4,2 miljoen euro (inclusief BTW). Een forse verlaging ten opzichte van 2014. Uit het onderzoek blijkt ook dat bij een gedeelte van de incomplete transacties, 0,4% van de 1,3%, de mogelijke ritprijs hoger is dan het instaptarief. Deze uitkomst is een stimulans voor vervoerders om op stations meer toegangspoortjes in gebruik te nemen.

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

De partijen in het NOVB zijn zeer verheugd met de uitkomsten van dit herhalingsonderzoek. Het is veelbelovend dat het percentage incomplete transacties in korte tijd flink daalde en dat het teruggevraagde bedrag toenam. Het onderzoek is correct en kwalitatief goed uitgevoerd. Het vormt een goede vergelijking met de situatie 2 jaar geleden. Gezamenlijk besloten de partijen in het NOVB het onderzoek naar incomplete transacties met dezelfde onderzoeksmethodiek uit te laten voeren. Positief nieuws is dat het percentage incomplete transacties is gedaald van 1,7% naar 1,3%. Dat is een substantiële daling die geldt voor alle modaliteiten. De verwachting is dat het percentage nog meer zal afnemen. Een aantal maatregelen uit het maatregelenpakket dat werd opgesteld in 2014, is nog niet, of pas net, afgerond. Bijvoorbeeld het lanceren van de NS service om een e-mail te sturen als de reiziger vergeet uit te checken, het sluiten van de poortjes op meer stations en het stimuleren van in- en uitchecken door de inrichting van de stations. En er zijn maatregelen die nog in ontwikkeling zijn, zoals de pilot Valleilijn, de onderzoeken met TU Delft en het corrigeren van vergeten check-uit bij Achteraf Betalen voor Consumenten. De partijen in het NOVB hebben het vertrouwen dat met het doorzetten van de maatregelen het percentage incomplete transacties verder zal afnemen tot de afgesproken 1%.

Het gaat om maatregelen in de drie eerdergenoemde categorieën, namelijk maatregelen die

- 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.

Een status van deze maatregelen is te vinden in de bijlage.

De consumentenorganisaties plaatsen hierbij de kanttekening dat de komende jaren diverse treindiensten van NS zullen overgaan naar regionale vervoerders, waardoor het aantal raakpunten en parallelsituaties van netwerken van verschillende vervoerders toeneemt, en daarmee ook de complexiteit van het in- en uitchecken voor de reizigers. Zij blijven daarom voorstander van versneld toewerken naar enkelvoudig in-/uitchecken in de treinketen voor alle reizigers.

## **Vervolg**

Het gebruiksgemak OV-chipkaart kreeg in 2015 van de OV-reizigers in het stads- en streekvervoer een rapportcijfer 7,9<sup>1</sup>. Dit is de hoogste score tot nu toe. De hele OV-sector streeft er, samen met de consumentenorganisaties, naar, het gebruik van de OV-chipkaart verder te verbeteren. Dit doet de sector onder andere door de maatregelen voort te zetten die het gemiddelde percentage incomplete transacties verder laten afnemen tot 1%. Het opgestelde maatregelenpakket moet recht doen aan het financiële effect dat voortkomt uit het onderzoek naar incomplete transacties. Zolang het percentage incomplete transacties niet 1% is, blijft het van belang de ontwikkeling te blijven volgen. Vervoerders zullen de voortgang blijven monitoren. De reiziger blijft zelf verantwoordelijk voor het in- en uitchecken. Vervoerders kunnen dit stimuleren. Ook al zijn reizigers zelf verantwoordelijk voor het al dan niet terugvragen van het teveel betaalde geld. Vervoerders moeten dit wel zo makkelijk mogelijk maken. Het NOVB heeft er vertrouwen in dat dit met het doorzetten van het maatregelenpakket zal gebeuren. In 2018 zal er opnieuw een onderzoek naar incomplete transacties worden uitgevoerd.

Sybilla Dekker  
Voorzitter Bestuurlijk NOVB

Eric Janse de Jonge  
Voorzitter NOVB Directeurenoverleg

---

<sup>1</sup> OV-Klantenbarometer 2015, CROW, maart 2016.