

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

2889

Vragen van de leden **Cramer** en **Anker** (beiden ChristenUnie) aan de ministers van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en van Verkeer en Waterstaat over *vervanging van een (bijna) defecte OV-chipkaart* (ingezonden 8 juni 2010).

Antwoord van staatssecretaris **Van Bijsterveldt-Vlighthart** (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.) mede namens de minister van Verkeer en Waterstaat (ontvangen 12 juli 2010).

Vraag 1

Bent u bekend met de problemen die studenten hebben met het vervangen van een beschadigde of defecte OV-chipkaart?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Waarom is het aanvragen van een vervangende OV-chipkaart alleen mogelijk met een papieren formulier?

Antwoord 2

De verantwoordelijkheid voor de fysieke OV-chipkaart ligt bij de OV-bedrijven. Dit is inherent aan het systeem van de OV-chipkaart dat in Nederland wordt ingevoerd. OCW zorgt voor de toekenning van studiefinanciering en het reisrecht dat daarvan een onderdeel is.

Een vervangende kaart kan bij het OV-domein worden aangevraagd in geval van diefstal, verlies en bij een defecte kaart. In geval van verlies of diefstal kan in sommige gevallen de vervangende kaart telefonisch of per internet aangevraagd worden. In andere gevallen dient geverifieerd te worden of de persoon aan wie de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) het studentenreisrecht heeft toegekend ook degene is die met het studentenreisrecht gebruik maakt van het openbaar vervoer. Dit is afhankelijk van hoe oud de Studenten OV-chipkaart is. Er is namelijk een nieuw systeem ingevoerd vanaf december 2009. De verificatie gebeurt op basis van naam en Burgerservicenummer, door middel van een kopie van het identiteitsbewijs dat tezamen met het aanvraagformulier dient te worden verstuurd door de student.

¹ Forum TROS Radar, «studenten ov-chipkaart verloren/defect, geen vergoeding!»
<http://forum.www.trosradar.nl/viewtopic.php?f=41&t=80276>

In geval van een defecte kaart moet de aanvraag voor een vervangende kaart altijd schriftelijk worden ingediend. De defecte kaart dient te worden meegestuurd met het aanvraagformulier. Hierom wordt door de OV-bedrijven onder meer gevraagd om onderzoek naar de reden van defect te kunnen doen, om misbruik met de kaart te voorkomen en om eventueel het op de defecte kaart aanwezige saldo te kunnen restitueren.

Vraag 3

Is het waar dat er pas een nieuwe OV-chipkaart kan worden aangevraagd als de oude daadwerkelijk stuk is?

Antwoord 3

Voor een defecte kaart verwijst het OV-domein eerst naar een balie van een OV-bedrijf om te controleren of het inderdaad om een defecte kaart gaat. Soms lijkt een kaart niet meer te functioneren, maar blijkt zij toch niet defect te zijn. Dit gebeurt bijvoorbeeld als het saldo negatief is. Indien inderdaad sprake is van een defecte kaart dient zij met een formulier naar de backoffice te worden gestuurd; dit formulier is bij de balie beschikbaar.

Vraag 4

Deelt u de mening dat een OV-chipkaart die versleten is of dreigt te breken net als een bankpas tegen redelijke kosten vervangen dient te kunnen worden?

Antwoord 4

De houder van een OV-chipkaart is er zelf verantwoordelijk voor zijn kaart zorgvuldig te behandelen. De in rekening te brengen kosten van een vervangende persoonlijke OV-chipkaart, bijvoorbeeld bij verlies, diefstal of technisch defect, worden bepaald door de vervoerder die de kaart aanbiedt. De productie- en behandelingskosten kunnen daarbij in rekening worden gebracht. OCW en VenW hebben geen directe bemoeienis met de kosten die de OV-bedrijven in rekening brengen. Voor studenten is er in 2010 nog een specifieke Studenten OV-chipkaart, omdat de OV-chipkaart met ingang van 2010 nog niet in heel Nederland kon worden gebruikt. Een vervangende Studenten OV-chipkaart kost € 11. Vanaf 2011 is het de bedoeling dat (nieuwe) studerenden hun reisrecht laten plaatsen op een zelf bij een van de vervoerbedrijven aangeschafte persoonlijke OV-chipkaart.

Vraag 5

Vindt u het acceptabel dat een dergelijke vervanging nu alleen mogelijk is tegen inlevering van de oude OV-chipkaart, waardoor de klant drie weken lang op eigen kosten moet reizen?

Antwoord 5

Om misbruik te voorkomen (dus dat een vervangende kaart wordt aangevraagd terwijl de oude kaart nog gewoon werkt) dient de defecte kaart met het formulier te worden meegestuurd. Na ontvangst wordt een vervangende kaart gemaakt. Dit duurt maximaal drie weken, maar over het algemeen gaat het sneller. In de huidige situatie sturen de OV-bedrijven de studerenden na ontvangst van het aanvraagformulier een tijdelijke kaart als de termijn te lang dreigt te worden. Daardoor hoeft hij dus geen drie weken op eigen kosten te reizen.

Ik maak afspraken met de OV-bedrijven over de niveaus van dienstverlening. Daarin tracht ik samen met de OV-bedrijven die periode in de toekomst verder te verkorten.

Vraag 6

Bent u bereid met de vervoerders een oplossing uit te werken, waardoor een nieuwe OV-chipkaart naadloos in gebruik kan worden genomen door deactivering van de oude kaart?

Antwoord 6

Zie het antwoord op vraag 5. Ik ben van mening dat de studerende hierdoor voldoende geaccommodeerd wordt.