P E R S B E R I C H T

Amersfoort, 12 februari 2019

Met OV-chipkaart betaal je niet altijd het juiste bedrag

Reizigers in het openbaar vervoer kunnen er niet blindelings vanuit gaan dat bij transacties met een OV-chipkaart het juiste bedrag in rekening wordt gebracht. Hierbij kunnen nog altijd fouten optreden, zo blijkt uit meldingen van reizigers. De onafhankelijke ombudsman voor beter openbaar vervoer (OV loket) vindt dat OV-bedrijven de verantwoordelijkheid om transacties online te controleren soms teveel afschuiven op reizigers.

In de nieuwste kwartaalrapportage vraagt het OV loket van vervoerders meer transparantie over fouten die gemaakt worden met de registratie van reisproducten, reisroutes en saldi. "Wordt een systeemfout gesignaleerd, dan mag van een vervoerder verwacht worden dat reizigers actief worden geïnformeerd en gecompenseerd", aldus de ombudsman. "Van reizigers kan niet gevraagd worden dat ze online alle transacties zelf checken en aan de bel trekken als iets niet blijkt te kloppen."
Onder andere vanwege het gebruiksgemak scoort de OV-chipkaart hoog bij reizigers, zegt het OV loket. "Daarbij hoort een rotsvast vertrouwen in juiste ritregistratie."

Uit klachten die bij het OV loket worden ingediend, blijkt dat het om verschillende systeemfouten gaat. Zo wordt niet altijd het juiste reisproduct herkend, waardoor reizigers soms de korting die hoort bij een abonnement of de mogelijkheid van vrij reizen mislopen. Ook maken reizigers melding van een verkeerde registratie van de reisroute (vertrekpunt, overstappunt, eindpunt), terwijl tijdstippen ook niet altijd blijken te kloppen

Hoe vaak dit allemaal gebeurt, is op grond van de ingediende klachten moeilijk te zeggen, aldus het OV loket. De klachten die bij de ombudsman worden ingediend, vormen vaak het topje van een ijsberg. Het OV loket roept vervoerders, die dat wél horen te weten, op om hierover open te communiceren. "Transparantie en openheid horen bij een publieke dienst."

Het aantal klanten dat online actief al zijn transacties in de gaten houdt, is betrekkelijk klein. En valt een reiziger op dat er iets blijkbaar niet klopt, dan krijgt hij meestal te horen dat via de website een verzoek tot terugbetaling kan worden ingediend. "Dat lijkt klantvriendelijk, maar dat is het niet", aldus de OV-ombudsman. "De reiziger moet aantonen wat er mis is, moet een formulier invullen en dat om enkele tientallen centen terug te krijgen. Een individuele klacht wordt hiermee afgehandeld, maar het is zo niet zichtbaar of sprake is van een structureel probleem, hoe dat opgelost wordt en hoe de groep onwetende gedupeerde klanten hun geld terug krijgen."

<u>Noot voor de redactie (niet voor publicatie):</u>

De volledige rapportage van het OV loket over de laatste drie maanden van 2018 is te downloaden op www.ovloket.nl/informatie/rapportages/
Meer informatie is ook verkrijgbaar bij Bram Hansma, hoofd OV loket, telefoon: 033-4220455