

P E R S B E R I C H T

Amersfoort, 12 november 2019

Tienduizenden studenten gedupeerd door technische fout OV-studentenkaart

Als gevolg van een fout in de jaarkalender die vervoerders gebruiken, hebben bijna 73.000 studenten (die recht hadden op 'gratis' reizen) op 16 augustus ten onrechte betaald voor hun reis met bus, tram of metro. Dit blijkt uit een analyse van de OV ombudsman, de onafhankelijke bemiddelaar voor klachten over het openbaar vervoer. RSR (Regisseur Studentent Reisrecht) heeft bekend gemaakt dat studenten het teveel betaalde terug kunnen krijgen, maar die boodschap heeft blijkbaar bijna 58.000 studenten niet bereikt. Zij hebben nog steeds geld tegoed van hun vervoerder(s).

De OV ombudsman maakt in zijn rapportage over het derde kwartaal melding van veel klachten van studenten over niet-werkende studentenkaarten en over het ten onrechte afboeken van saldo. Dat snel is gereageerd door RSR en OV chipkaart noemt de ombudsman "prizenswaardig". Studenten hoeven slechts langs een kaartautomaat te gaan om hun geld terug te krijgen. Dit bericht heeft echter 75 procent van de studenten blijkbaar niet bereikt. "Een uitgelezen kans om de effectiviteit van dit soort maatregelen te meten", aldus de OV ombudsman, die meent dat verbeteringen denkbaar zijn. "Welke rol spelen de communicatie richting de reiziger en de constructie van de maatregel hierin? Welke oplossingen waren ook denkbaar geweest?" De ombudsman zegt te hopen dat de betrokken partijen leren van hun ervaringen en dat in dit geval alles in het werk wordt gesteld om ervoor te zorgen dat studenten krijgen waar ze recht op hebben. De meeste betalingen in het OV gaan digitaal. Maar in dat systeem kunnen fouten optreden. Reizigers moeten er blind op kunnen vertrouwen dat de OV sector zich dan maximaal inspanst om onterecht betaalde bedragen te restitueren.

Internationale treinreizen kunnen aantrekkelijker

In de kwartaalrapportage breekt de OV ombudsman ook een lans voor het vergroten van de aantrekkelijkheid van internationale treinreizen, in vergelijking met vliegreizen over dezelfde afstand. Daarvoor is het in elk geval nodig dat het boeken van internationale treintickets wordt vereenvoudigd. Het gebeurt nogal eens dat tickets wel worden aangeboden, maar bij boeking toch niet beschikbaar blijken te zijn. Ook prijzen kunnen tijdens het boekingsproces plotseling veranderen. "Het zou goed zijn als de OV-branche gaat nadenken over een organisatie, vergelijkbaar met cheaptickets.nl, die voor reizigers op zoek gaat naar de goedkoopste tickets voor internationale treinreizen over alle aanbieders heen", zo zegt de OV ombudsman.

Ook zou de internationale treinreiziger meer recht moeten krijgen op financiële compensatie bij vertragingen. Weliswaar worden internationale reizen geboekt bij één vervoerder (vaak NS), maar de lijnen worden in de praktijk verzorgd door meerdere partijen. Treedt er vertraging op, dan zijn alle partijen slechts verantwoordelijk voor de vertraging die op hun 'eigen' traject is opgetreden. Zo kan het gebeuren dat een vertraging van meer dan acht uur op een reis van ruim 1.200 kilometers nauwelijks recht geeft op een vergoeding. De OV ombudsman pleit voor een compensatieregeling die uitgaat van de vertraging op de hele reis en niet op deeltrajecten.

Noot voor de media

De volledige rapportage van de OV ombudsman over het derde kwartaal van 2019 is te vinden op www.ovombudsman.nl.