

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

1325

Vragen van het lid **Van Gent** (GroenLinks) aan de minister van Infrastructuur en Milieu over *de storing in het OV-chipkaartsysteem op maandag 9 januari 2012* (ingezonden 11 januari 2012).

Antwoord van minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 30 januari 2012).

Vraag 1

Welke storing heeft zich maandag 9 januari 2012 en (mogelijk een deel van) dinsdag 10 januari 2012 voorgedaan bij het OV-chipkaartsysteem, waardoor reizigers hun abonnementen niet konden opladen en daardoor in de problemen kwamen?

Antwoord 1

TLS heeft mij laten weten dat de oorzaak van de storing op maandag 9 januari 2012 gelegen was in de software van het centrale systeem dat de ophaalautomaten aanstuurt. Hierdoor konden reizigers die dag in veel gevallen geen saldo en reisproducten ophalen bij een ophaalautomaat. Het ging hierbij om saldo en reisproducten die waren gekocht in de webwinkel op www.ov-chipkaart.nl of bij vervoerders.

Overigens was het in- en uitchecken met de OV-chipkaart volgens TLS wel gewoon mogelijk. Dat gold ook voor het opladen van saldo op de OV-chipkaart dat met contant geld of pinpas bij een oplaadautomaat was gekocht.

Vraag 2

Kunt u een indicatie geven hoeveel reizigers bij verschillende vervoerders gedupeerd zijn door deze storing, op welke wijze zij gedupeerd zijn en of deze reizigers naast overlast ook financiële schade hebben geleden?

Antwoord 2

Door de storing moesten sommige reizigers op saldo tegen vol tarief reizen, terwijl zij een abonnement of een kortingsproduct hadden gekocht. Volgens TLS gaat het om 4 500 reizigers. Deze reizigers worden voor het teveel betaalde reisgeld automatisch door TLS gecompenseerd. TLS heeft de houders van een persoonlijke OV-chipkaart die die dag op saldo hebben moeten reizen inmiddels per brief geïnformeerd over de compensatieregeling. TLS heeft aangegeven dat de compensatie ook geldt voor reizigers met een anonieme OV-chipkaart. Deze reizigers ontvangen geen brief omdat de

persoonsgegevens van deze reizigers niet bij TLS bekend zijn. Zij worden via de website www.ov-chipkaart.nl/vergoeding geïnformeerd wanneer zij het bedrag kunnen ophalen bij een ophaalautomaat. Daarnaast hebben sommige reizigers een (duurder) papieren kaartje gekocht. TLS heeft mij laten weten dat ook deze mensen de extra gemaakte kosten gecompenseerd krijgen. Zij kunnen de kosten declareren met een formulier dat op www.ov-chipkaart.nl/vergoeding staat.

Vraag 3

Wie houdt u verantwoordelijk voor deze storing en bent u van plan actie te ondernemen om herhaling te voorkomen?

Antwoord 3

Zoals bij het antwoord op vraag 1 aangegeven, heeft TLS mij laten weten dat de oorzaak van de storing op maandag 9 januari 2012 gelegen was in de software van het centrale systeem dat de ophaalautomaten aanstuurt. TLS is verantwoordelijk voor het beheer van dit systeem en is daarmee dan ook verantwoordelijk voor de storing.

TLS geeft aan dat de inspanningen, naast het oplossen van de storing, gericht zijn op vervolgacties zoals oorzaakanalyse en evaluatie. Hiervoor is ook externe ondersteuning ingeschakeld. Ik zal dit proces nauwlettend volgen en TLS vragen om mij op de hoogte te houden van de bevindingen en resultaten uit dit traject. Afhankelijk van de uitkomsten hiervan, zal ik bezien of verdere actie van mij noodzakelijk is.

Vraag 4

Bent u van mening dat reizigers in elk geval financieel schadeloos gesteld zouden moeten worden? Zo ja, door wie?

Antwoord 4

Ja. Korthedshalve verwijs ik u naar het antwoord op vraag 2.

Vraag 5

Bent u bereid om de door u genoemde «kwartiermaker», die namens u nog steeds werkt aan een zogenaamde «Permanente Structuur» om de verschillende partijen die met de OV-chipkaart te maken hebben tot samenwerking te dwingen¹, te vragen met spoed een protocol te (laten) ontwikkelen waardoor reizigers standaard gecompenseerd worden in dit soort situaties, zonder het risico gemengd te worden tussen Trans Link Systems (TLS) en de vervoerders? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

Het ontwikkelen van een protocol waardoor reizigers standaard gecompenseerd worden in dit soort situaties beschouw ik als een belangrijk onderdeel van een goed functionerend OV-chipkaartsysteem. Ook ANWB en Rover pleiten voor het opstellen van scenario's voor storingen in het OV-chipkaartsysteem op landelijk niveau en op bedrijfsniveau. Volgens beide organisaties moet het doel zijn dat reizigers en OV-personeel snel en adequaat worden geïnformeerd, zodat zij handelingsperspectief hebben. Dit onderschrijf ik. Ik zal TLS en de vervoerders dan ook verzoeken om dit, in samenwerking met de consumentenorganisaties, zo spoedig mogelijk nader uit te werken en mij hierover te informeren.

¹ Zie Kamerstukken II 2011–2012, 23 645, nr. 481.