

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

1123

Vragen van het lid **De Boer** (VVD) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *de bedragen die nog op verlopen ov-chipkaarten staan* (ingezonden 31 januari 2017).

Antwoord van Staatssecretaris **Dijkma** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 3 februari 2017).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het artikel «Oude OV-chipkaart nog vol geld»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat er op verlopen ov-chipkaarten nog een bedrag resteert van in totaal 5 mln. euro? Zo nee, om welk bedrag gaat het dan en om hoeveel verlopen ov-chipkaarten gaat het?

Antwoord 2

Sinds de invoering van de OV-chipkaart zijn rond de 14 miljoen kaarten verlopen. Net als bij alle andere prepaid-systemen, zoals prepaid telefoonkaarten en cadeaukaarten, bestaan ook bij de OV-chipkaart ongebruikte saldi. Het totale bedrag dat niet wordt teruggevraagd, schommelt per dag, omdat reizigers iedere dag hun geld kunnen terugvragen en er OV-chipkaarten verlopen met positief of negatief saldo. In principe kan geld terug gevraagd worden tot een jaar na de vervaldatum, conform de algemene voorwaarden van Translink. Als een kaarthouder na een jaar geld terug vraagt, gaat Translink daar coulant mee om en wordt het bedrag terug gestort als het saldo op de kaart nog te achterhalen is. In verband met de maximale bewaartermijn van de OV-chipkaart gegevens kan Translink maximaal 18 maanden terugkijken.

Het bedrag, dat op verlopen OV-chipkaarten staat waarvan Translink de kaarthouders niet meer kan traceren, is volgens Translink circa € 5 miljoen. Hierbij is ook rekening gehouden met kaarten die een negatief eindsaldo hebben.

¹ Dagblad van het Noorden van 30 januari jl.

Vraag 3

Deelt u de mening dat het niet meer dan normaal is dat de houders van deze ov-chipkaarten hun geld op een gemakkelijke wijze terug moeten kunnen krijgen?

Antwoord 3

Ja, die mening deel ik en daar zet ik me ook voor in. Reizigers moeten eenvoudig en kosteloos over hun saldo kunnen beschikken. Ongeacht of hun OV-chipkaart verlopen is of niet. Zo worden de baliekosten van € 1,- die momenteel betaald moeten worden bij het terugvragen van het saldo op de niet verlopen OV-chipkaart, afgeschaft. Dit heb ik vandaag in het Nationaal OV Beraad (NOVB) afgesproken.

Vraag 4

Bent u bereid om met de betrokken partijen rond de tafel te gaan zitten om de restitutie van restbedragen op verlopen ov-chipkaarten te automatiseren of in ieder geval te vergemakkelijken? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

Dit heb ik gedaan, zoals ook uit antwoord drie blijkt. Consumentenorganisaties, vervoerders, Translink en overheden willen unaniem dat al het restsaldo teruggaat naar de reiziger. Bij voorkeur direct en anders indirect door het proces van teruggave van saldo makkelijker te maken voor de reiziger. Translink heeft samen met vervoerders en consumentenorganisaties onderzoek gedaan onder kaarthouders om te vragen waarom zij hun geld op de OV-chipkaart niet hebben teruggevraagd. Een deel van de reizigers geeft aan het niet de moeite waard te vinden, omdat het bedrag te klein is. Een ander deel van de reizigers is nog niet op de hoogte van de mogelijkheid hun geld terug te vragen en een deel van de reizigers denkt dat het automatisch gaat.

De afgelopen periode zijn op basis van onder meer de onderzoeksresultaten klantgerichte maatregelen opgesteld waarover binnenkort in het NOVB wordt besloten. De voorgenomen maatregelen zijn ondermeer het proactief terugstorten van het saldo op persoonlijke OV-chipkaarten (kan alleen als bankrekeningnummer bekend is), het proces vereenvoudigen om saldo van anonieme kaarten terug te vragen (online, bij de balie of ophaalautomaat) en het verbeteren van de informatievoorziening. Het restsaldo van € 5 miljoen op verlopen kaarten zal aangewend worden om de kosten af te dekken die gepaard gaan met het afschaffen van de baliekosten en de invoering van de maatregelen om het terugvragen van saldo te vergemakkelijken. Ik verwacht op korte termijn besluitvorming over en implementatie van de maatregelen met als resultaat dat het terugvraagproces geen belemmering meer vormt voor OV-chipkaarthouders om hun saldo terug te vragen. Ik zal u hierover nader informeren.

Vraag 5

Waar blijft dit geld dan nog op de ov-chipkaarten staat?

Antwoord 5

De restsaldi staan geparkeerd op een risicoloze bankrekening bij Translink.