

Aan: Hare Excellentie de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu
Leden NOVB bestuurlijk overleg
c.c.: Leden NOVB directeuren overleg
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Datum: 6 oktober 2017

Kenmerk: 150-17/PR/LvdB

Betreft: Restsaldo OV-chipkaart

Bijlagen: -

Hooggeachte mevrouw Dijkma, leden bestuurlijk overleg NOVB,

Met deze brief willen we u graag informeren over de status van het dossier restsaldo: het geld dat op verlopen OV-chipkaarten is blijven staan. Net als bij de strippenkaart blijft na einde geldigheid van de OV-chipkaart 'niet gebruikt saldo' over. Voor het terugvragen van dit geld zijn verschillende mogelijkheden aanwezig. Het doel hierbij is om zoveel mogelijk geld terug te brengen naar de reiziger.

Enkele maanden geleden heeft u het belang hiervan in het NOVB overleg benadrukt en vervoerders opgeroepen met een plan hiervoor te komen. We nemen u graag mee in de door ons uitgevoerde acties en plannen die nog op stapel liggen om zoveel mogelijk geld terug te brengen naar de reiziger.

Het is onvermijdelijk dat na alle inspanningen er na de wettelijke verlooptermijn van 5 jaar restsaldo overblijft. Dit saldo wordt, in overleg met reizigersorganisaties, overheden en OV-bedrijven in het reguliere NOVB directeuren overleg, door Translink ingezet voor verbeteringen van het gemak voor de reiziger met OV-betalen.

Uitgevoerde acties

- In samenspraak met ons klantpanel hebben we de informatie over saldo terugvragen op www.ov-chipkaart.nl verbeterd;
- De processen van saldo restitueren zijn voor de kaarthouder vereenvoudigd;
- We laten reizigers met een persoonlijke kaart via e-mail weten dat hun kaart bijna verloopt en dat er nog saldo op staat;
- Een nieuwe tool die we dit jaar online gelanceerd hebben, is de 'saldochecker'. Hiermee kunnen reizigers het saldo op hun kaart checken. Deze check kan uitgevoerd worden op kaarten tot 12 maanden na de geldigheidsdatum.

Geplande acties

- Vanaf oktober kunnen reizigers met een anonieme OV-chipkaart – naast het opsturen van hun kaart – ook telefonisch en online saldo terugvragen (tot € 20,-). Deze mogelijkheid geldt alleen voor kaarten tot 12 maanden na de geldigheidsdatum;
- Tot het eind van het jaar gaan we kaarthouders van een langer dan 12 maanden verlopen OV-chipkaart met een campagne activeren om hun kaart alsnog naar ons op te sturen om het restsaldo terug te krijgen. Ook nieuw, en onderdeel van de campagne, is de mogelijkheid voor de kaarthouder om het resterende saldo te doneren aan goede doelen. Het opsturen van de fysieke kaart die langer dan 12 maanden is verlopen is nodig, omdat we geen gegevens van deze kaarthouders meer hebben (privacywetgeving). Alleen het uitlezen van deze fysieke kaart geeft inzicht in het eventuele saldo dat nog op de kaart staat waarna het kan worden gerestitueerd;
- De € 1,- balievergoeding wordt vanaf 1 januari 2018 afgeschaft. Dit vergt nog de nodige voorbereiding en communicatie richting de reiziger en wordt zorgvuldig in overleg met de OV sector uitgevoerd.

Wij hebben er groot vertrouwen in dat met bovenstaande acties zoveel mogelijk saldo bij de reizigers terug komt. Het geld staat op een separate bankrekening, is tot vijf jaar na einde geldigheid van de OV-chipkaart gegarandeerd beschikbaar wanneer het wordt opgevraagd en maakt geen onderdeel uit van het resultaat van Translink.

Besteding vrijgevalen restsaldo

Na de wettelijke verlooptermijn van 5 jaar valt resterend restsaldo vrij. Dit is saldo dat niet is teruggevraagd door de reiziger (en bedraagt eind 2017 ongeveer € 2,5 mln.). Translink zal van dit bedrag bovengenoemde inspanningen bekostigen en daarnaast de vrijgevalen middelen gebruiken om - in overleg met reizigersorganisaties, overheden en OV-bedrijven in het reguliere NOVB directeurs overleg - in het belang van het gemak voor de reiziger verbeteringen en innovaties voor OV-betaling te ontwikkelen en door te voeren. Hierover zal Translink zich jaarlijks in haar jaarverslag verantwoorden.

We verwachten met de uitgevoerde acties en plannen die nog op stapel liggen voldoende invulling te hebben gegeven aan uw oproep van enkele maanden geleden om teruggave restsaldi te versnellen en te vereenvoudigen. Wij staan u natuurlijk graag te woord bij eventuele vragen.

Met vriendelijke groet,

A.P.G. Groothedde
Algemeen directeur
Trans Link Systems B.V.

E.A. Kleijnenberg
Voorzitter Raad van
Commissarissen
Trans Link Systems B.V.

B.C. Schmeink
Voorzitter dagelijks bestuur
Coöperatie Openbaar
Vervoerbedrijven U.A.