

ANTWOORD

VAN GEDEPUTEERDE STATEN

OP VRAGEN VAN

R. van Aelst (SP)
(d.d. 26 maart 2019)

Nummer
3501

Onderwerp
Veel te hoge afschrijvingen Qbuzz in Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem

Aan de leden van Provinciale Staten

Toelichting vragensteller

Het AD rivierenland publiceerde vandaag (26-03-2019) een groot artikel over de onterechte hoge afschrijvingen van de OVchipkaarten van reizigers van Qbuzz in Zuid-Holland. Het artikel kopte 'Qbuzz rekent drievoudig tarief. Saldo-check nodig'. Door problemen aan de kant van Qbuzz wordt soms de ritprijs wel 3 keer afgeschreven. Qbuzz roept reizigers op dit zelf te controleren en zelf daarna actie te ondernemen om het geld terug te vorderen.

Het verzoek van de SP-fractie is, omdat dit een actueel en nog niet opgelost probleem is, deze vragen zo snel mogelijk in behandeling te nemen en indien u dat met ons wenselijk vindt actie te ondernemen richting Qbuzz.

1. *Bent u bekend met het probleem zoals AD daar vandaag over schreef?*

Antwoord

Wij zijn bekend met de problematiek over te hoge afgerekende tarieven in de concessie Drechtsteden Molenlanden Gorinchem (DMG).

2. *Bent u met de SP van mening dat dit een onacceptabele situatie is?*

Antwoord

Ja, wij zijn het met u eens dat reizigers geen last mogen ondervinden van problemen met OV-chipkaartapparatuur in de bussen van Qbuzz.

3. *Welke actie heeft u naar aanleiding van dit signaal richting Qbuzz genomen?*

Antwoord

Wij hebben al eerder geïntervenieerd bij Qbuzz, omdat er vanaf de start van de concessie DMG problemen zijn bij Qbuzz met het in- en uitchecken in de bus. Omdat het in- en uitchecken niet altijd goed werkt, kunnen reizigers teveel betalen maar ook niet betalen. Ondanks dat er een restitutieregeling is, blijft dit ook voor de reiziger onacceptabel. Wij hebben Qbuzz hierop begin dit jaar beboet en afgesproken dat de problemen zo snel mogelijk moeten worden verholpen.

Eind maart heeft Qbuzz een specifieke software update toegepast dat een einde zou moeten maken aan de te hoge ritprijzen. Na een test op een aantal bussen heeft Qbuzz deze update uitgerold over alle bussen in de concessie DMG. Het aantal meldingen van te hoge ritprijzen is daarmee nagenoeg tot nul gereduceerd. Ten aanzien van de restitutieregeling hebben wij Qbuzz verzocht expliciet op haar website te zetten dat de regeling ook geldt bij teveel betaalde ritprijzen. Ook via de media heeft Qbuzz reizigers verzocht een restitutie aan te vragen.

4. *Bent u met de SP van mening dat de bal bij Qbuzz ligt om de te hoge afschrijvingen op te sporen en te rectificeren? Zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke wijze zult u deze mening bij Qbuzz overbrengen?*

Antwoord

Qbuzz gebruikt hiervoor haar communicatiekanalen en beschikt over een restitutieregeling. Dit hebben wij als eis opgenomen in het Programma van Eisen van deze concessie. Reizigers op individueel niveau opsporen mag niet. Translink, de beheerder van de data uit de OV chipkaart, mag die gegevens als gevolg van privacywetgeving ook niet verstrekken.

5. *Welk drukmiddel heeft de provincie om Qbuzz er toe te bewegen zelf proactief de onterecht hoge afschrijvingen op te sporen en terug te betalen?*

Antwoord

Zie het antwoord op vraag 4.

6. *Bent u bereid deze druk ook te zetten?*

Antwoord

Zie het antwoord op vraag 4. Wij zijn daartoe niet bereid omdat wetgeving ons dat niet toelaat.

7. *Is GS met Qbuzz in overleg over het zo snel mogelijk oplossen van deze situatie, of het (zoals rover stelt) anders kosteloos laten reizen van de reizigers?*

Antwoord

Zoals in het antwoord op vraag 3 is aangegeven, zijn de problemen nagenoeg verholpen.

Den Haag, 16 april 2019

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland,
secretaris, voorzitter,

drs. H.M.M. Koek

drs. J. Smit