

Falende kaartlezers in het OV van RET



Aan het college van B&W
Coolsingel 40
3011 AD Rotterdam

Geacht college,

In het AD van 16 januari¹ kunnen we lezen dat kaartlezers bij bosjes uitvallen, wat voor mensen die afhankelijk zijn van het OV en die een smalle beurs hebben, een regelrechte ramp is.

Doordat de kaartlezers vaak uitvallen kun je niet uitchecken en daardoor ben je veel geld kwijt. Het kost dan 4 euro per rit, als je dit niet terugvraagt. Als je door de complexiteit van het terugvragen niet wordt afgeschrikt duurt het bovendien nog enige tijd vóór het geld terug op je rekening staat. Bovendien mag je bij de RET slechts driemaal in het eerste half jaar en drie maal in het tweede half jaar je geld terugvragen voor een uitcheck die je mist².

Mensen met een smalle beurs kunnen niet wachten totdat ze dat geld na aangifte bij uitcheckgemist.nl terugkrijgen, als het al lukt.

Wij hebben dan ook de volgende vragen aan het college:

1. Heeft het college gehoord over de falende kaartlezers?
2. Hoeveel reizigers worden gemiddeld getroffen door dit probleem?
3. Hoelang moeten mensen wachten op teruggave van hun te veel betaald geld?
4. Kan het college de RET aanspreken op het beperkte teruggavebeleid bij een gemiste uitcheck?
5. Wat is de impact hiervan op het vertrouwen in de RET?
6. Hoe wordt dit probleem gecommuniceerd naar reizigers?
7. Zijn er manieren om reizigers vooraf te waarschuwen?
8. Wat kost het niet kunnen inchecken de RET?
9. Gaat dit reizigers kosten?

Wij zien uw antwoorden met grote belangstelling tegemoet.

Ellen Verkoelen
Raadslid Rotterdam

¹<https://www.ad.nl/rotterdam/frustratie-in-tram-en-bus-want-kaartlezers-vallen-bij-bosjes-uit-en-let-op-dat-kan-je-geld-kosten~ac4f63ab/>

²<https://www.ret.nl/vraag-antwoord/vervoersbewijzen/ov-chipkaart/service-voorwaarden-ov-chipkaart/ik-ben-vergeten-uit-te-checken-wat-nu.html>