



Aan: Tweede Kamer der Staten Generaal

Betreft: OV-chipkaart

Rotterdam, 17 juni 2009

Geachte leden van de Tweede Kamer der Staten Generaal,

Rotterdam is vanaf 2006 proeftuin voor de invoering van de ov-chipkaart. Vanaf 29 januari 2009 kan in de Rotterdamse metro alleen nog de strippenkaart worden gebruikt.

De Rotterdamse vervoerder RET heeft in uw richting aangegeven dat overschakeling op de ov-chipkaart nagenoeg probleemloos is verlopen en dat er zich nauwelijks nog problemen met de ov-chipkaart in Rotterdam voordoen.

Ik ervaar als Rotterdams volksvertegenwoordiger een ander beeld. Via de website ov-chipklacht.nl kreeg ik in de afgelopen maanden ruim 1000 klachten binnen over het functioneren van de ov-chipkaart. Ik hecht eraan de belangrijkste daarvan voor u op een rij te zetten. Niet om de RET in een kwaad daglicht te stellen, maar om u en de andere vervoerders in Nederland in de gelegenheid te stellen van de Rotterdamse ervaringen te leren.

Mijn constatering is dat de ov-chipkaart nog lang niet probleemloos functioneert. De voornaamste problemen die zich nog voordoen zijn het regelmatig uitvallen van de in- en uitcheckapparaten, het ten onrechte niet terugkrijgen van de borg van 4 euro en het slecht functioneren van "mijn ov-chipkaart", waardoor reizigers geen transactiegegevens uit kunnen printen voor declaraties.

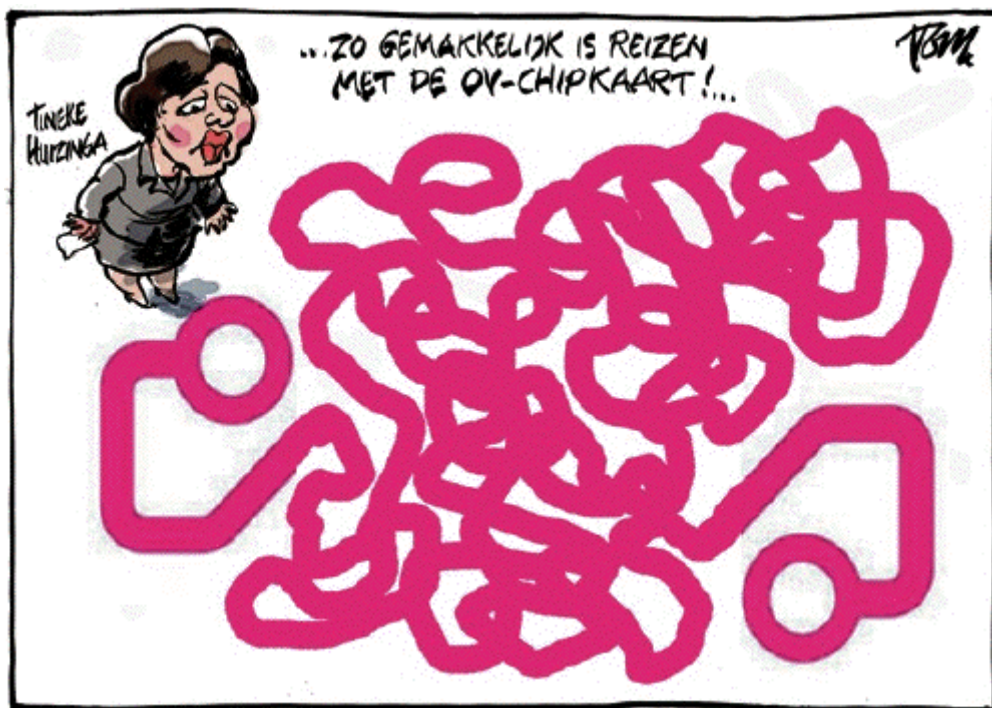
Sinds het afschaffen van de strippenkaart in de Rotterdamse metro, op 29 januari, is het aantal klachten op ov-chipklacht.nl fors toegenomen. Mijn indruk is dat, als gevolg van slechte ervaringen met de ov-chipkaart, vooral het metrogebruik door incidentele ov-reizigers is teruggelopen. Zo zijn bijvoorbeeld alle Rotterdamse basischolen voor uitstapjes al uitgeweken naar particuliere busmaatschappijen, omdat voor schoolklassen reizen met een chipkaart in de metro ondoenlijk is geworden.

Bijgevoegd vindt u een overzicht met de op dit moment 10 meest voorkomende problemen met de ov-chipkaart en een bloemlezing uit recente meldingen op ov-chipkaart.nl. Ik hoop dat deze gegevens u van dienst zullen zijn bij het overleg over de toekomst van de ov-chipkaart.

Met vriendelijke groet,

Arno Bonte
Gemeenteraadslid GroenLinks Rotterdam

Bloemlezing klachten ov-chipkaart



Overzicht van meest voorkomende problemen en selectie van meldingen op ov-chipklacht.nl

Tien meest voorkomende problemen met de ov-chipkaart

1. Reizigers raken door diverse oorzaken vaak de borg 4 van euro kwijt (bijvoorbeeld doordat het in een drukke tram bij het uitstappen niet mogelijk is om bij een uitcheckapparaat te komen, of doordat de uitchecker defect is). Het uitchecken wordt door het systeem soms als een incheck geregistreerd, waardoor de reizigers in één reis zelfs twee keer de borg van 4 euro kwijt zijn
2. De service bij de ov-bedrijven is onder de maat als reizigers geld terug willen vragen of een klacht willen melden. Reizigers worden van het kastje naar de muur gestuurd, vervoerders wijzen naar elkaar, het duurt lang voordat er antwoord komt en soms komt er helemaal geen reactie. Ook wordt een betaald geld vaak niet of pas na maanden teruggestort.
3. De dienst "mijn ov-chipkaart", waarmee reizigers op internet hun transacties op kunnen vragen, functioneert slecht. De site is vaak uit de lucht of de reisgegevens kloppen niet. Dat is lastig omdat sommige reizigers deze gegevens nodig hebben voor declaraties bij de werkgever.
4. Reizigers die overstappen van Connexxion of Qbuzz (waar ze alleen de strippenkaart kunnen gebruiken) op de Rotterdamse metro (waar alleen de ov-chipkaart geldig is) kunnen een compensatiekaart gebruiken om het dubbel betaalde opstaptarief terug te vragen. Reizigers ervaren dat als lastig en moeten bovendien vaak maanden wachten voordat het bedrag voor een volle kaart op hun rekening wordt gestort.
5. De tariefstructuur is ondoorzichtig. Veel reizigers hebben het idee dat ze gemiddeld meer betalen dan in het zonesysteem. De ov-chipkaart rekent vaak verschillende bedragen voor dezelfde rit.
6. Nog niet alle studenten met een ov-jaarkaart hebben een ov-chipkaart gekregen, waardoor ze in de metro niet gratis kunnen reizen. De RET verstrekt geen gratis dagkaarten meer aan studenten.
7. Poortjes slaan soms te vroeg of te hard dicht, waardoor letsel ontstaat of reizigers dubbel moeten betalen om er alsnog doorheen te komen.
8. Oplaadautomaten voor de ov-chipkaart zijn vaak defect, waardoor reizigers met te weinig saldo op de kaart niet kunnen reizen.
9. Abonnementhouders betalen soms ook voor kilometers die binnen de abonnementszone liggen, waardoor ze voor dat traject in feite dubbel betalen.
10. Bij sommige reizigers is de ov-chipkaart al na een jaar versleten. Dat kost ze € 2,50 administratiekosten om het tegoed op een nieuwe kaart te zetten.

Bloemlezing uit meldingen op ov-chipklacht.nl vanaf 1 mei 2009

klacht op 2009-06-11 17:23:43

woonplaats

klacht Aan het begin van de reis checkte ik in. Aan het eind van de reis wilde ik uitchecken, maar toen checkte hij mij nog een keer in. Er is dus 8 euro van mijn pas afgeschreven en niets bijgeboekt. Ik wil graag mijn geld terug.

klacht op 2009-06-07 13:01:48

woonplaats Amsterdam

Beste GroenLinks,

Om een heel lang verhaal kort te maken...

Ik ben een student in het bezit van een geldige OV-Studentenweekkaart, alleen heb ik nu 3 jaar na inlevering van mijn 2e pasfoto nog steeds geen OV-Studentenchipkaart gekregen.

Het welbekende van het kastje-naar-de-muur verhaal startte. Waarin de IB-Groep, TLS, Studenten-Infolijn en de RET de hoofdrol spelen. Niemand weet ergens vanaf, en ze verwijzen alle vier naar elkaar.

klacht Inmiddels is de RET sinds 1 juni gestopt met het uitgeven van de Tijdelijke OV-Studentenchipkaarten en zal deze kaarten vanaf 16 juli blokkeren. Overigens weigeren velen medewerkers bij de RET Verkoop & Info balies om tijdelijke 1 dagkaarten te verstrekken. Bij aankomst op stations zonder een RET V&I zal ik eerst een kaartje moeten kopen.

TLS kan mij niet zeggen of de IB-Groep Studenten OV-Chipkaart ooit naar mij is verzonden en geeft dan TNT Post maar de schuld.

Inmiddels is ook bekend geworden dat GVB de poortjes op 28 augustus zal gaan sluiten. Maar tot op heden zit ik nog steeds zonder IB OV-Studenten Chipkaart.

Ik hoop dat jullie mij kunnen helpen met deze klacht, want als student komt ik niks verder.

Met vriendelijke groet,

klacht op 2009-06-08 19:51:00

woonplaats Poortugaal

klacht HEEL VAAK werken de automaten NIET waar je je ov chipkaart moet opladen. Ze ETEN zelfs je geld op maar zetten het niet op je chipkaart, het geld blijft hangen, de automaat blijft hangen, er is weer eens storing, de pinpasfunctie werkt niet. Door dit soort dingen heb ik ZEKER zonder te overdrijven al 50 keer mijn metro gemist met als gevolg zelfs een keer, te laat op een nieuwe sollicitatie gesprek en met spoed naar het ziekenhuis wat dus NIET lukt. Poortjes waar steringen bij zijn die niet open gaan of gelijk dicht klappen waardoor je een glazendeur tegen je neus aan krijgt of waar je tas achter blijft hangen. Ben VEEL MEER geld kwijt aan openbaar vervoer als eerst. En soms is het tarief niet gelijk. Het is voorgekomen dat er bij mij MEER vanaf was gegaan dan bij mijn vriendin toen we dezelfde reis naar de stad aflegde. Uitcheck systeem wat het NIET doet, niet reageert. Waardoor JIJ 4 euro kwijt bent. En nog niet gesproken over de RIJEN waar je instaat voor de automaten met 10000000e steringen en klachten en poortjes.

klacht op 2009-06-09 23:17:49

woonplaats Rotterdam

klacht Ik woon naast een tramhalte, wat overigens ook het eindpunt is: De Esch in Rotterdam. Hier stapte ik laatst in een van de twee trams die er stond en checkte in met mijn OV-chipkaart. Er kwam een hoofd om de hoek kijken van de tramdeur, het was een conducteur, die mij erop wees dat de andere tram eerder zou vertrekken. Ik haastte mij dus naar die tram die daarna snel wegreed. Ik vroeg aan de conducteur of het uit had gemaakt dat ik in die andere tram had ingecheckt waarop hij antwoordde dat ik nu 4 euro kwijt was. Eenmaal weer thuis vulde ik dus zo'n formulier in zodat ik misschien mijn geld terug zou krijgen, maar vervolgens hoorde ik een tijd lang niks. Ik belde op en kreeg een antwoord wat erop neerkwam dat het mijn schuld was en ik het er maar bij moest laten zitten.
Ik vind het erg onduidelijk, ondanks de grote borden bij de tramdeuren met: 'Vergeet niet in- en uit- te checken!' Hoe kon ik weten dat het wél uit maakt in welke tram je incheckt wanneer het om een parallelle tram op dezelfde zone op dezelfde lijn gaat?

klacht op 2009-06-10 19:26:54

woonplaats Krimpen aan de Lek

klacht Ik heb in april mijn compensatiekaart met bijbehorende strippenkaarten opgestuurd aan RET. Tot op heden nog geen geld ontvangen. Ik heb RET per mail rond half mei bericht dat ik restitutie z.s.m. wens. Op 16 mei j.l. een bericht van RET dat i.v.m. overmatige drukte de afhandeling op zich laat wachten. Verder probleem met Connexxion. I.v.m. vergeten uit te checken werd een bedrag van â 4,- afgeboekt, terwijl de rit ca. â 1,- kost. Ik kan dit niet terugkrijgen bij RET maar moet hiervoor naar Connexxion. Er is geen kantoor waar ik langs kan, maar ik moet dit telefonisch afhandelen. Ik dacht dat het systeem eenvoudiger zou worden. Op mijn traject kan ik soms met OV-kaart terecht in de Connexxionbus, maar nog niet in elke bus van Connexxion. Waarom dit is, is mij niet bekend.
Mijn retourreis met Connexxionbus en metro dagelijks van Krimpen aan de Lek naar Rotterdam-Oostplein naar mijn werk heeft heel veel voeten in de aarde.

klacht op 2009-05-31 23:29:24

woonplaats utrecht

klacht ik ben woonachtig in utrecht maar reis heel erg veel met tram en metro in rotterdam, wat ik soms dan niet begrijp, dat er verschillende tarieven worden berekend voor een zelfde reis. ik ga van rotterdam centraal naar schiedmond, dat was op heen reis 1,28 op terug reis 1,22.
En ook het feit dat het zoveel kost, van de weena naar noorderbrug is het 1.08, vind dat ronduit belachelijk, en het feit ook dat niemand ook er iets van weet. er is een instaptarief, maar niemand die je iets over vertellen. vind dat wij echt helaas dupe zijn van dit alles, en je merkt het ook, dat veel mensen gewoon geen gebruik meer maken van het openbaar vervoer. heel erg jammer,

klacht op 2009-06-04 12:29:59

woonplaats Rotterdam

klacht Geachte medewerker,
Ik weet dat er bij U klachten over de invoering van de ov-chip worden bijgehouden. Ik gebruik de ov-chip, en ben er best wel tevreden over. In de metro werkt hij goed, maar daar heb je poortjes die of alleen voor inchecken of alleen voor uitchecken bedoeld zijn. In de bus echter heb ik twee van de twee keer (100%) meegemaakt dat in plaats van uitchecken ik nogmaals ingechecked werd. Die busritjes kostten me dus 8 euro. Ik heb mijn geld teruggekregen, maar ik wil het jullie melden.

Met vriendelijke groeten,

klacht op 2009-06-04 17:34:42

woonplaats

klacht Ik ben een student en heb recht op gratis openbaar vervoer. en daarom heb ik in oktober mijn ov chipkaart aan gevraagd om zo ook gratis met de metro te kunnen. echter ik heb tot de dag van vandaag nog steeds niks gehoord over mijn aangevraagde ovchipkaart terwijl het nu al zo'n 8 - 9 maanden geleden is !

klacht op 2009-06-05 10:27:46

woonplaats

klacht Ik heb tot 2 keer toe niet kunnen uitchecken in de bus. Dit heeft mij dus onnodig - 8,00 gekost. Ik kreeg de eerste keer zomaar een error en bij een andere bus was er vervolgens niks aan de hand. De tweede keer reageerde geen van de poortjes op het uitchecken en moest ik wel de bus uit zonder te kunnen uitchecken.
Ik heb al besloten de OVchipkaart niet meer te gebruiken.

klacht op 2009-05-26 09:48:23

woonplaats Rotterdam

Geachte heer/mevrouw,

klacht Mijn klacht is als volgt:
Ik rij dagelijks met mij dochter met de metro. Meerdere malen is het voorgekomen op station Beurs dat de poortjes te vroeg dicht gaan en ik er tussen kom te staan.
Maandag 25 mei kwam ik aan op station Beurs waar door de drukte iedereen als lopende band moet uitchecken! Ik check uit, en ja hoor het poortje klappt weer dicht. Deze keer vlak voor me neus!!!! Omdat ik al was uitgecheckt kon ik dus niet meer uitchecken en stond ik daar voor een gesloten poort! Kon er dus niet meer uit, en er was niemand die mij in mijn situatie kon helpen!!!!
Is dit de manier waarop het reizen met het openbaar vervoer gaat. Nou veilig is het niet, ik heb nog steeds last van me hand omdat ik tussen de poortjes terecht ben gekomen. Te laat voor mijn afspraak omdat ik niet door de poortjes kon, omdat niemand mij kon helpen met mijn bovenstaande situatie. Wat is dat nou!!!!

klacht op 2009-05-28 11:07:21

woonplaats Den Haag

klacht Ik reis met de OV chipkaart in Rotterdam.
Wat mij erg verbaast, is dat de site van de OV chipkaart er al weken uitligt. Dit is niet te zien op de site.
Ik gebruik Mijn OV chipkaart voor mijn declaraties.
Ik kan die nu niet uitdraaien. De OV chipkaart blijkt niet in staat op hun loketten een noodvoorziening te maken zodat je de transacties per maand uit kunt laten draaien.
Vooral de informatievoorziening laat zeer te wensen over.
De hele gang van zaken vind ik erg onprofessioneel.

klacht op 2009-05-28 11:26:46

woonplaats

klacht Al 3 weken lang lukt het niet via de website van ov chipkaart een account aan te maken, zodat je met de persoonlijke ov chipkaart je registraties online kan bekijken. Mail hierover gestuurd en de enige respons is dat zij er alles aan doen om het euvel te verhelpen. De ov chipkaart wordt gepusht en als

bedrijf is het niet netjes dat het niet laten werken van zo een registratie zeker al 3 weken duurt. Tevens heerst er onduidelijkheid over de precieze algehele invoering. Arriva is bijvoorbeeld slecht op de hoogte

klacht op 2009-05-28 22:44:41

woonplaats Den Haag

De OV-chipkaart is duurder dan de strippenkaart terwijl het tegendeel wordt beweerd!

klacht

Daarnaast moet bij de (eind)halte Rotterdam CS iedereen uit de tram en door de poortjes. Aangezien er maar 3 poortjes zijn worden we als ingeblikte sardientjes door de poortjes geperst.

klacht op 2009-05-16 20:50:25

woonplaats Rotterdam

Vandaag was het oplaadpunt bij metrostation Binnenhof defect. Te weinig saldo op mijn kaart. RET gebeld, deze zeiden dat ik met de metro mee moest, bij het volgende station uitstappen, chipkaart opladen, inchecken en dan weer met de volgende metro mee.

klacht

Echter rijden de metro's maar een keer in de 14 minuten en kom ik dus een kwartier later op de plek van bestemming.

Is al de zoveelste keer in de afgelopen 2 weken dat de oplaadautomaat/ incheck- en uitcheckpaaltjes kapot zijn waardoor het erg vervelend is om te reizen.

klacht op 2009-05-17 20:58:33

woonplaats Rotterdam

Ik gebruik een persoonlijke ov-chipkaart met daarop een RET-sterabonnement en een reissaldo (autom. opladen).

Elke keer als ik een reis maak waarbij beide worden gebruikt, wordt er méér van mijn reissaldo afgeschreven dan bij een reiziger die alleen op reissaldo reist.

klacht

Je mag toch verwachten dat het minder zou moeten zijn. Bij het RET-servicepunt zijn ze altijd zeer verbaasd, maar het is nu al anderhalf jaar zo. Op zo'n manier begin ik langzamerhand een hekel aan de ov-chipkaart te krijgen. Om nog maar te zwijgen van de regelmatige verkeerde meldingen op de kaartlezer. Rood lampje met 'niet ingecheckt', terwijl achteraf blijkt dat ik wél ingecheckt ben. Het brengt mij als reiziger regelmatig in verwarring, en maakt van mij een onrustige reiziger.

klacht op 2009-05-19 18:44:06

woonplaats Rotterdam

Mijn vriendin is al vanaf begin dit jaar (2009) bezig een persoonlijke OV-chipkaart bij de RET aan te vragen. Daarvoor moest zij vooraf â 7,50 betalen. Op deze eerste bestelling heeft de RET niet gereageerd. Bij navraag bleek de aanvraag niet bij de RET bekend (maar het bedrag was wel afgeschreven).

Zij moest maar opnieuw een kaart aanvragen en opnieuw â 7,50 betalen.

Sinds die tijd heeft ze talloze telefoontjes gepleegd om haar eerste â 7,50 terug te krijgen. Werd meerdere keren door RET toegezegd maar geld heeft ze tot op heden nog steeds niet terug. Moest vervolgens bewijsstukken van betaling opsturen, ook dat heeft tot op heden geen effect gehad.

klacht

Telefoon/kopieerkosten/tijd bedragen inmiddels een veelvoud van het ten onrechte betaalde bedrag.

Nieuwe kaart (die zij inmiddels wel heeft ontvangen) kan nog steeds niet via internet/automatisch opgeladen worden (dat wat voor haar de reden om een

persoonlijke kaart aan te vragen). Ook die storing duurt inmiddels aantal maanden,tig-keer over gebeld maar RET kan niet aangeven wanneer die faciliteit wel gaat werken.(terwijl ze op hun website klanten nog steeds voorspiegelen dat dit wel kan)

RET is aan de telefoon uiterst klantvriendelijk, incompetent en bureaucratisch. Opladen bij oplaadpunt gaat moeizaam. duurt lang (5-10 minuten bezig voordat alle stapjes doorlopen zijn). Bonnetjes/reisoverzichten uit de automaat zijn a) niet te pakken te krijgen (door constructie automaat) en b) volstrekt onduidelijk qua informatie

RET verkoopt gebakken lucht,kan pretenties met OV-kaart volstrekt niet waarmaken/doet alleen aan windowdressing en interesseert zich in de tussentijd geen lor in klanten en hun klachten.

(en welke technocraat bedenkt in vredesnaam een term als "reisprodukt"????????, Daaruit blijkt toch wel dat je volstrekt losgezongen bent van je klanten!)

klacht op 2009-05-20 21:48:26

woonplaats

Het is al een tijdje niet mogelijk een account aan te maken. Terwijl dit wel noodzakelijk is als je wil declareren. Dit had gelijktijdig met de ov-chipkaart operationeel opgeleverd moeten zijn. En nu werkt het nog steeds niet! Stel je voor als bankieren via internet niet zou werken of de automaten.... Moet er niet aan denken..... Hopend dat dit zeer binnenkort opgelost wordt.

klacht op 2009-05-20 22:44:21

woonplaats

Waddinxveen

Verbijsterende prijsontwikkeling.

Ik reis van Waddinxveen naar Rotterdam Dijkzicht.

Tot januari 2009 à 5,40

klacht

Vanaf invoering chipkaart in R'dam: à 7,80.

Vanaf invoering chipkaart Connexxion op 13 mei: à 9,48

In 4 maanden tijd een verhoging van 75%.

Onbegrijpelijk dat dit wordt toegestaan.

klacht op 2009-05-21 10:16:05

woonplaats Rotterdam

Dat je als kaarthouder met automatisch opladen, toch regelmatig moet checken bij een RET-servicepunt of alle transacties wel naar behoren zijn verlopen. Bij het uitchecken is het een keer mis gegaan, automaat deed het niet, terwijl tram weg wil rijden, na een paar keer de deur open te hebben gedrukt, moest ik wel uitstappen, want het publiek begon te morren dat ik de boel ophield. Volgende dag naar RET-servicepunt, waar de à 4.= weer op mijn kaart werd gezet. Men kwam erachter dat er op één dag, 2x ten onrechte à 4 was afgehaald en daar had ik helemaal niets van gemerkt. Hier moest ik een formulier voor invullen. Advies was, regelmatig alle handelingen na laten kijken, want het komt wel meer voor. Daar heb ik de OV-chipkaart met automatisch opladen niet voor genomen, ik dacht, wel makkelijk, hoef ik niet iedere keer naar een oplaadpunt. Het is inmiddels iets langer dan een maand geleden en mijn à 8 heb ik nog steeds niet op mijn rekening mogen ontvangen.

klacht op 2009-05-12 09:31:22

woonplaats ridderkerk

MD/MH.

De administratieve afwikkeling van de compensatieregeling is een chaos. Elke maand lever ik een volle kaart in en tot nu toe is met heel veel pijn en moeite februari terug betaald.

Dit werd o.a. medegedeeld na het stellen van vragen: "Allereerst kan ik u melden dat uw aanvragen in goede orde zijn ontvangen. Er wordt met man en macht hard gewerkt om de compensatieregeling tot een succes te brengen, helaas is het de eerste maal dat de RET een dergelijk systeem heeft opgezet.

Wegens de nieuwigheid van het systeem kan het soms wat langer duren eer dat u uw geld gerestitueerd krijgt, echter wordt er naar gestreefd dat de betaling over circa 2 a 3 weken op uw rekening wordt gestort."

Nou, die 2-3 weken wordt nog steeds bij lange na niet gehaald.

M.vr.gr.

klacht op 2009-05-12 23:02:57

woonplaats

klacht Voor elk neefje/nichtje wat bij ons op bezoek komt ben ik nu verplicht voor 7,50 een OV-Chip te kopen. Anders moet ik het volle tarief betalen voor de anonieme chip. Ik mijd voorlopig de metro, zolang bus en tram nog met de strippenkaart werken!

klacht op 2009-05-14 13:05:27

woonplaats

klacht Ik heb een OV chipkaart aangevraagd op 26/1, daarna was het steeds niet mogelijk om mijn NS 2 zone Maandabonnement Stad/Streek vervoer hierop over te zetten en kreeg ik een tijdelijke toegangkaart bij maandabonnement. Nu is het eindelijk wel mogelijk, maar wat treft mijn verbazing!! Op 30 januari zijn er kosten gemaakt en nu staat mijn saldo - Euro 10.00. Ik heb dit geweigerd te betalen aan het loket, aangezien ik de kaart nog nooit heb (kunnen) gebruiken en altijd met de tijdelijke toegangkaart bij maandabonnement heb gereisd. Nu was het daarom weer niet mogelijk om het op mijn persoonlijke OV Chipkaart te zetten, anders moest ik nml perse Euro 10.00 betalen en reis ik weer met de tijdelijke toegangkaart bij maandabonnement. Aan u de vraag hoe mijn saldo weer op 0 komt te staan, aangezien ik niet van plan ben weer kosten te maken voor de RET, ik heb een maandabonnement en recht om met het OV te reizen eerst moest ik voor Euro 7.50 een kaart aanschaffen, waar ik vervolgens maanden niets mee kan en nu moet ik weer Euro 10 betalen??? Ik neem aan dat dit niet de bedoeling kan zijn! Tevens vind ik het uiterst onhandig, dat ik dit alleen kan doen bij de metro Beurs of R\dam CS terwijl dit geen stations zijn waar ik dagelijks langs hoef. Dit kost mij per keer zeker een half uur extra reistijd (wachttijd inbegrepen).

klacht op 2009-05-14 20:59:59

woonplaats Rotterdam

klacht Ik was op 22 april 09 om 16:00 uit school. Toen wilde ik inchecken bij Station Oosterflank, dat kon niet want er stond op het incheck paaltje 'geen dienst' zoals op elk incheck paaltje, maar ik wilde natuurlijk wel naar huis. Toen ik met de metro van Nesselande bij Station Graskruid aankwam(om 16:20), werd ik aangehouden met nog 3 anderen jongens uit mijn klas. We zouden een boete krijgen voor zwart rijden, dat ik zwart reed was fout maar dat ik een boete kreeg omdat het poortje kapot was..? Ik weiger deze boete te betalen Een vriend en ik kregen â 38,50 boeten voor zwart rijden, wat ik niet snap is dat ik met een vriend wel een boete kregen en de andere 2 jongens niet ..? Ik weiger deze boete te betalen

Ik maak bezwaar tegen het proces verbaal en hoop dat jullie hiermee kunnen helpen.

klacht op 2009-05-11 13:40:31

woonplaats

Ik ben tot zover ik weet al twee jaar bezig met het aanvragen van mijn ov-chipkaart. Ik heb drie keer mijn pasfoto opgestuurd en tijdens mijn eerste controle op studentenreisbewijs.nl werd er aangegeven dat deze in bezit waren van mijn pasfoto. Na een tweede controle, dat was na een paar maanden, waren ze niet meer in het bezit van mijn pasfoto en moest ik voor de vierde keer mijn pasfoto inleveren, mocht ik een ov-chipkaart willen ontvangen.

klacht

De kosten voor pasfoto's zijn vervelend en dat moet maar omdat een instantie mijn pasfoto kwijtraakt.

Ik wacht nu sinds mijn tweede studie jaar op mijn ov-chipkaart. Zit onderhand in mijn laatste jaar en ga over een paar maanden afstuderen dus een ov-chipkaart hoeft voor mij niet meer. Als het zo moet gaan dan vertik ik het om te blijven betalen voor een pasfoto die ze toch weer kwijtraken.

klacht op 2009-05-11 11:12:24

woonplaats Rotterdam

1. De kaart ineens geblokkeerd. Advies stuur maar een klachtenformulier naar TLS?

2. Mijnovchip geeft aan dat er geen gebruik wordt gemaakt van automatisch opladen terwijl dit wel het geval is.

3. Kan niet blindvaren op mijnovchip voor het declareren. Sommige zaken staan er dubbel op, loopt dagen achter.

klacht

4. Als ik inlog met mijn inloggegevens dan krijg ik de gegevens van de ovchipkaarten van mijn vrouw te zien?

5. Als je ovchipkaart mailt met je problemen dan krijg je ondeskundige antwoorden. Deze mensen emailen maar wat terug of je hoort nooit meer iets.

6. Twijfel of de automatische afboekingen wel kloppen.

7. Duurder in de meeste gevallen tov de strippenkaart.

klacht op 2009-05-09 23:13:54

woonplaats Rotterdam

klacht

Er is 4 euro van mijn pasje afgeschreven omdat ik ingecheckt had, en later uit wilde checken maar dit niet ging omdat het de poortjes het niet deden. (maashaven lift) Dus ik probeerde van de andere kant (naar boven) uit te checken waarna er 4 euro van mijn pasje werd afgeschreven!

klacht op 2009-05-09 12:33:38

woonplaats

Ik beschik over NS-jaartrajectkaart met abonnement voor aansluitend stad- en streekvervoer vanaf het NS-station naar mijn woonplaats.

klacht

De chipkaart herkent niet dat ik vrij kan reizen in de zones die horen bij mijn jaartrajectkaart, zoals bijv. de zone van mijn woonplaats. Hierdoor betaal ik ook voor deze zones, wanneer ik bijv. vanuit de zone van mijn woonplaats met de chipkaart reis naar aangrenzende zones die niet vallen over mijn NS-

jaarabonnement. Derhalve betaal ik dubbel.

Dit moet toch op elkaar af te stemmen zijn. Anders zie ik niet in waarom mijn NS-jaartrajectkaart ook een chipkaart zou moeten zijn.

klacht op 2009-05-07 10:03:06

woonplaats Spijkenisse

mijn kaart (geldig tot 2012) is na normaal gebruik al na 1 jaar niet meer uit te lezen. Daarom moest ik deze opsturen en krijg een nieuwe.

klacht

Het saldo is retour gestort onder inhouding van 2,50 adm kosten.

Dit vind ik smakeloos, waarom moet ik opdraaien voor de kosten van een slecht geproduceerde kaart.

klacht op 2009-05-07 14:20:54

woonplaats Capelle aan den IJssel

Allereerst wil ik graag dat u mijn klacht anoniem behandelt, maar daar ga ik vanuit.

klacht

Mijn zoon reist één keer per week met de metro i.p.v. de fiets van Capelle Centrum naar Prinsenlaan via Capelse Brug. Het kost hem moeite om altijd aan uitchecken te denken, wat extra in de hand wordt gewerkt door het feit dat het scanapparaat terzijde staat en je bij Prinsenlaan zo het perron af kunt lopen. Maar naast het 3x vergeten hiervan is er een lange lijst van dubbele afboekingen (óók van die vier euro), in één geval is er een bedrag zelfs vier keer afgeboekt. Tussen eind januari en eind april is er voor één keer per week aan ritten die à 1,34 moeten kosten nu à 23,58 teveel berekend en ik moet nu maar zien dat ik mijn geld (liefst vóór Sint Juttemis) terugkrijg. Als het niet om een persoonlijke chipkaart (gekoppeld aan mijn bankrekening) ging zou ik al die transacties niet eens hebben kunnen volgen en dus alleen maar bezig zijn fictieve bedragen voor korte metroritjes te betalen. Alleen al de tijd die ik heb besteed aan bellen, uitzoeken, printen, de kaart gaan laten controleren op defecten - wat vandaag gaat gebeuren - zorgt voor een inmiddels bovengemiddelde ergernis.

Ik hoop dat mijn klacht een zinnige bijdrage is, in elk geval vind ik het heel storend dat de "kinderziekten" geheel en al lijken te worden afgewenteld op de consument die maar moet zien dat hij zijn geld terugkrijgt.

Met vriendelijke groet en VEEL succes,

klacht op 2009-05-07 20:54:07

woonplaats Assendelft

ongewenst in- en uitchecken.

klacht

De chip is zo sterk dat je ongewenst kan in- en uitchecken. Van de week stond ik in een bomvolle tram. Zo vol dat ik tegen de chipmachine aanstond. Ik hoorde steeds "piep", "piep" Ik kijken waar dat vandaan kwam. Is het mijn chipkaart die me in en uitlogt omdat ik tegen dat ding aansta (Portomonee in m'n jaszak, precies op hoogte van de chipautomaat).

Ik zat gelukkig in een zone die me geen geld kost (NS jaartrajectkaart met 1 zone) maar als dat nou eens niet het geval was geweest?

klacht op 2009-04-29 10:46:12

woonplaats rotterdam zevenkamp

Geachte meneer/mevrouw

klacht

Ik heb gister een boete ontvangen van een van uw medewerkers doordat ik volgens hun niet heb ingecheckt dat ik wel heb gedaan. Ik ben bij beurs ingestapt waar al die poortjes staan als ik niet had ingecheckt had ik niet met

de metro terug kunnen reizen. ik heb nu zomaar een boete voor niks en ik weiger om deze boete te betalen, daar baal ik nou van Ik krijg onterecht een boete terwijl dat helemaal niet kan.
Ik hoop dat jullie met deze klacht wat doen. Maar de boete weiger ik te betalen.

MVG jounes mansur

klacht op 2009-05-02 18:59:41

woonplaats Rotterdam

-de Metro poortjes werken soms niet goed, ze gaan te snel dicht of openen niet, terwijl je je wel goed ingelogd hebt. De poortjes lijken soms een eigen leven te leiden en dat is niet goed.

klacht

-de website van de OV chipkaart werkt niet goed in Safari en Firefox op de Mac, bepaalde transacties (machtigen automatisch opwaarderen, machtiging intrekken) zijn niet door te voeren. Ook het inlogstelsel heeft blijkbaar zijn problemen met de bovengenoemde browsers. Lapidaar antwoord van TLS: Gebruik Internet Explorer. (Maar die bestaat niet voor de Mac of voor Linux.)

-Mijn klacht over de website die ik via email aan TLS gestuurd heb werd pas na zes weken beantwoord...

klacht op 2009-05-04 16:41:42

woonplaats

Dag, ik ben sinds 2008 géén student meer. Nu is er op 25 maart 2009 à 10 van mijn rekening afgeschreven met de omschrijving: Trans Link Systems B.V. Automatisch opladen OV-chipkaart. Dit is d.m.v. incasso eraf gehaald.

Aangezien ik dus géén student meer ben en dus ook géén OV-chipkaart!!! Maar wel mooi geld automatisch van mijn rekening schrijven... HALLO!!

Ik heb meteen gebeld met Trans Link Systems B.V., maar zij verwijzen me door naar het informatienummer 0900-0980. Ook nog à 0,10 per minuut!!

klacht

Moet je al je NAW gegevens doorgeven en werd er me verteld dat het geld teruggestort zou worden.

Op 27 april, let op dit is ruim een maand later, werd ik gebeld dat ik MOI (melding onterechte incasso) bij mijn bank moet aanvragen. Ik had mijn bank gebeld, maar dit kan niet, moet binnen 1 maand!! Fijn dat ze zo laat terugbellen!! Dag erna dit gemeld via 0900-0980 en werd me weer verteld dat ze het terug gaan storten, gaat wel via andere afdeling die zij niet kunnen bellen, hallo, in welk tijdperk leven we??!! Werd me verteld dat ik geduldig af moet wachten. Wie zegt dat ze de waarheid spreken?? Het gaat me niet zozeer om het geld, maar meer dat het netjes wordt opgelost, maar wordt nu van het kastje naar de muur gestuurd!!!

klacht op 2009-05-04 16:54:53

woonplaats Amsterdam

Op 10-02-2009 werd ik in rotterdam beboet omdat een controleur met een handheldchecker niet op mijn chipkaart af kon lezen dat ik had ingecheckt. Dit werd uiteindelijk blijkbaar gecontroleerd op iets van 5 handheldcheckers.

klacht

De rest van de reizigers die eventueel wel zwart reisden kwamen er dus makkelijk van af want alle conducteurs vonden het nodig zich om mij te verzamelen.

Zelf wist ik zeker dat ik had ingecheckt. Maar mijn woord is natuurlijk niets waard tegen controleurs met een handheldchecker. Een dag later zag ik echter op een uitdraai uit de automaat met mijn laatste 10 transacties dat ik wel gewoon had ingecheckt. (Ik kreeg die uitdraai overigens van een dame werkzaam bij het GVB in Amsterdam)

Door die hele toestand van onterecht beboet worden en omdat mij op dat moment werd ingeprent dat het systeem niet had geregistreerd dat ik had ingecheckt vergat ik uit te checken...en dus: 4 euro boete, zag ik dus een dag later op de uitdraai uit de automaat. 4 euro boete? Die krijg je toch alleen maar als je incheckt maar vergeet uit te checken? Daarmee is toch het bewijs geleverd dat ik had ingecheckt?

Ik heb het bewijs opgestuurd naar het RET maar omdat de handheldcheckers niet konden registreren dat ik had ingecheckt bleef de boete staan!

De controleur bij de RET beweert dat het wel erg onwaarschijnlijk is dat 5 handheldcheckers niet kunnen registreren dat ik heb ingecheckt.

Dat is waar misschien maar IK vind het nog VEEL onwaarschijnlijker dat een automaat zomaar vanzelf aangeeft dat ik zou hebben ingecheckt, precies op het tijdstip dat ik zelf ook beweert dat ik dat heb gedaan! Zo'n automaat geeft toch niet vanzelf een check-in aan en trekt toch niet vanzelf 4 euro af van mijn tegoed?

Vervolgens helpt het niet dat ik een klacht schrijf naar de RET want dan komt het bij de controleur die heilig gelooft in zijn handheldchecker en blijft bij zijn boete. Ik moet zelf actie ondernemen om ervoor te zorgen dat mijn klacht bij de juiste klachtcoördinator komt.

Wat een enorme onzin! Het is niet mijn woord tegen dat van de controleur! Het gaat om het handheldcheckersysteem tegenover wat het systeem uit de automaat aangeeft. Daar heb ik als klant toch niets mee te maken. Het is toch niet mijn verantwoordelijkheid dat de systemen onderling met elkaar in conflict zijn?

Ondertussen wordt de boete verhoogd en wordt er gedreigd met incassobureaus en weet ik veel wat omdat ik weiger te betalen. Waar wordt het recht vandaan gehaald om zomaar geld van mij te eisen terwijl ik alles volgens het boekje heb gedaan? Is dat de wet?

Ik kan maar beter betalen wordt mij geadviseerd, als het niet klopt krijg je het geld wel weer terug? Hoe eerlijk is dat? Kunnen ze niet beter zorgen dat ze zeker zijn van hun zaak en hun eigen systeem controleren voordat ze dergelijke berichten afsturen op een klant.

Ik vind het vreselijk dat controleurs te maken krijgen met agressie maar als alle logica ontbreekt in hun redenering en ze hebben te maken met mensen met een wat korter lontje. Geen wonder. Daarmee keur ik agressie absoluut niet goed. Integendeel. Maar misschien zijn controleurs ook niet onfeilbaar. Zelfs niet met een handheldchecker...of 5.