Vlaams Parlement

***SCHRIFTELIJKE VRAAG***

nr. 1395
van **KARIN BROUWERS**
datum: 2 juni 2017

---

aan **BEN WEYTS**
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

---

*De Lijn - Ticketloos betaalsysteem*

De Lijn heeft de ambitie te evolueren naar een ticketloos betaalsysteem. De openbare vervoersmaatschappij streeft ernaar het cash betalen bij de chauffeur in het voertuig volledig af te bouwen tegen begin 2019.

Er zijn uiteraard de klassieke alternatieve betalingsmogelijkheden zoals de voorverkooppunten en de ticketautomaten. Daarnaast stapt De Lijn mee op de trein van de technologische oplossingen. Het sms-ticket is al langer bekend. Daarnaast lanceerde De Lijn in september 2016 het M-ticket dat aangekocht kan worden via een app op de smartphone.

Om deze alternatieven te stimuleren, zijn ze ook voordelig gemaakt. Voor een sms-ticket betaalt men 2 euro voor een uur. Met een M-ticket kan men voor 1,8 euro één uur reizen. Op deze manier kan men 35 tot 40% goedkoper reizen dan met een klassiek ticket. Daarnaast werkt De Lijn aan contactloos betalen met de bankkaart. Nog een stap verder zou uiteraard zijn dat men via sms of app een geïntegreerd ticket kan kopen voor alle vormen van (openbaar) vervoer.

1. Graag een overzicht van het aandeel dat elk verkoopkanaal maandelijks inneemt in de totale verkopen sinds de invoering van het M-ticket.
2. Wat is de gemiddelde aflevertijd (tijd tussen aanvraag en ontvangst van ticket) van een sms-ticket? Zorgt de aflevertijd soms voor problemen bij controles op zwartrijden? Wordt dit gemonitord door De Lijn en kan hierop ingegrepen worden?
3. Hoe wordt de invoering van het M-ticket geëvalueerd?
4. Hoeveel klachten heeft De Lijn het afgelopen jaar ontvangen over deze 'nieuwe' betaalmethoden? Waarover handelen ze en welke oplossing wordt er voorgesteld?
5. Wat is de stand van zaken van de invoering van het contactloos betalen?
6. Wat is de stand van zaken van het geïntegreerd betalen?
7. Welke maatregelen zal De Lijn nemen om de cashloze manier van betalen verder te promoten? Lijkt de doelstelling om het cash betalen aan de chauffeur tegen begin 2019 te bannen realistisch?

**BEN WEYTS**
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

---

**ANTWOORD**
op vraag nr. 1395 van 2 juni 2017
van **KARIN BROUWERS**

---

1. Hieronder het aandeel van reizigersbiljetten naar verkoopkanaal:

| Aantal reizigers BILJETTEN % | sep/16 | okt/16 | nov/16 | dec/16 | jan/17 | feb/17 | mrt/17 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Biljet De Lijn chauffeur | 30,2% | 29,2% | 27,8% | 27,5% | 28,1% | 28,2% | 28,8% |
| Biljet varia (voorverkoop, groepsbiljet, DBS, Jump, …) | 8,3% | 8,7% | 7,1% | 7,4% | 6,0% | 6,9% | 8,0% |
| SMS | 61,4% | 61,8% | 64,7% | 64,2% | 65,1% | 63,7% | 61,6% |
| M-ticket | 0,1% | 0,2% | 0,3% | 0,9% | 0,8% | 1,2% | 1,7% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

2. De meeste sms-tickets worden op minder dan vijf seconden afgeleverd; in uitzonderlijke gevallen kan dit tot twintig seconden duren (bijvoorbeeld bij grote belasting van het netwerk). De klant moet in principe zijn sms-ticket bij opstap aan de chauffeur kunnen tonen. De aflevertijd zorgt zelden voor problemen bij controles op zwartrijden. Indien de klant zijn sms-ticket pas heeft besteld op het moment dat hij al op het voertuig zat en de controleur opmerkte, wordt dit door de controleur vastgesteld en wordt er proces-verbaal opgemaakt. De aflevertijd wordt gemonitord door de sms-ticketingpartner van De Lijn die in geval van abnormale vertragingen onmiddellijk contact opneemt met de technische dienst van de telecomoperatoren om het probleem op te lossen.

3. De verkoop van het M-ticket kent een gunstige evolutie. Bij het eerste gebruik dient een app te worden geïnstalleerd en dient er desgevallend een registratieproces te worden doorlopen. Dit vormt soms nog een drempel. Eénmaal dit is doorlopen, verloopt de aankoop van het M-ticket heel vlot. Vanuit de app van De Lijn kan je dan rechtstreeks de app van de leverancier openen om je ticket aan te kopen.
   Hoe meer het betalen via de smartphone ingeburgerd geraakt, hoe meer het M-ticket gebruikt worden zal.

   De Lijn is in onderhandeling met bijkomende leveranciers om het M-ticket nog toegankelijker te maken voor een grotere groep reizigers met andere betalingsvoorkeuren.

4. Overzicht van het aantal klachten het afgelopen jaar (tot begin juni 2017), onderverdeeld per thema.

| | |
|---|---|
| *13.06 VERVOERBEWIJZEN - M-TICKET* | *10* |
| *13.06.01 M-TICKET - Aankoopwijze* | *8* |
| *13.06.02 M-TICKET - Prijs* | *1* |
| *13.06.03 M-TICKET - Gebruiksvoorwaarden* | *2* |
| *13.06.04 M-TICKET - Terugbetaling* | *22* |
| *13.06.05 M-TICKET - Technisch* | *9* |
| *Eindtotaal* | *52* |

De meeste klachten zijn vragen voor een terugbetaling. In de meeste gevallen gaat het om een (verkeerdelijk) dubbele aanvraag omwille van de tijd tussen de aanvraag en de ontvangst van het ticket. Dubbele aanrekeningen worden rechtgezet, tenzij een reiziger een foutboodschap verkeerdelijk interpreteerde als een aanrekening.

Daarnaast bereiken De Lijn ook een aantal klachten over de installatie van de app die niet op alle toestellen mogelijk is. Sommige reizigers zouden het liefst ook het m-ticket via de app van De Lijn kunnen aanvragen. Reizigers die klagen over de app van de leveranciers, worden meestal aangeraden om rechtstreeks met de leverancier contact op te nemen. De Lijn inventariseert de klachten ook.
Soms begrijpen reizigers niet waarom er een prijsverschil is met een sms-ticket, maar volstaat een woordje uitleg.

Tenslotte blijkt uit bepaalde klachten ook dat enkele chauffeurs in de opstartfase niet voldoende vertrouwd waren met het m-ticket. Intussen zijn ook alle chauffeurs voldoende op de hoogte van het gebruik van het m-ticket.

5. Het contactloze betaalproject is opgedeeld in een aantal deelprojecten. Vandaag lopen er aankoopprocedures voor de verschillende deelprojecten. De Lijn is gestart me de evaluatie van de verschillende deelprojecten. Na de evaluatie daarvan kan de timing worden ingeschat.

6. Een geïntegreerd ticket kan vandaag alleen worden gekocht voor Brussel (Jump). Op het vlak van abonnementen bestaat in Brussel ook het geïntegreerde MTB-abonnement. In het najaar 2017 zullen er twee nieuwe geïntegreerde abonnementsformules worden gelanceerd voor respectievelijk Antwerpen en Gent.

7. De Lijn werkte een strategie uit die het mogelijk moet maken om tegen 2019 cash betalen uit het voertuig te weren. Deze strategie bestaat erin:
   - voldoende alternatieve tariefproducten op de markt te brengen;
   - verdere graduele afbouw van de verkoop op het voertuig van verschillende types vervoersbewijzen door te voeren;
   - de prijsspanning in het voordeel van deze alternatieven te leggen.

   Daarnaast moet er ook voldoende marktpenetratie zijn van de contactloze bankkaarten en moet er voldoende draagvlak zijn bij de stakeholders.
   Om klanten van cashless betalen te overtuigen en om potentiële klanten aan te trekken, zal dit alles voldoende breed worden gecommuniceerd via gerichte (social) media naar occasionele en convenience reizigers die momenteel cash op het voertuig betalen.