Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 458
van **ROB BEENDERS**
datum: 10 januari 2018

---

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

De Lijn - MOBIB-kaarten

De Lijn is overgegaan naar het afleveren van MOBIB-kaarten in Vlaanderen. Het aanvragen van deze abonnementen verloopt niet vlot, tot grote ergernis van de klanten van de Lijn.

1. Sinds wanneer is De Lijn Limburg overgeschakeld naar MOBIB-kaarten? Hoeveel MOBIB-kaarten werden reeds afgeleverd door De Lijn, verdeeld per doelgroep en per provincie?
2. Hoeveel bedraagt de gemiddelde doorlooptijd vooraleer een abonnement wordt afgeleverd aan de klant nadat ze betaald werd?
3. Hoeveel klachten heeft De Lijn ontvangen betreffende slechte dienstverlening (laattijdige aflevering) van de MOBIB-kaarten in 2016, 2017 en 2018?
4. Hoeveel vragen voor compensatie heeft De Lijn ontvangen betreffende de laattijdige aflevering van de Mobibkaarten in 2016, 2017 en 2018?
5. Welke compensatie wordt gegeven aan klanten van De Lijn die omwille van laattijdige aflevering van de MOBIB-kaart verplicht zijn om tickets aan te kopen om hun vervoer via de bus te betalen?

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

ANTWOORD
op vraag nr. 458 van 10 januari 2018
van **ROB BEENDERS**

---

1. De uitreiking van de MOBIB-kaarten in de provincie Limburg gebeurde samen met de rest van Vlaanderen.
   65-plussers konden gratis met De Lijn reizen tot 31 augustus 2015. Ze dienden wel in het bezit te zijn van een MOBIB-kaart.
   Op 1 september 2015 werd het betalend reizen voor 65-plussers ingevoerd: 65-plussers konden toen een jaarabonnement kopen aan 50 euro (prijs 1 februari 2016: 51 euro, prijs 1 februari 2017: 52 euro).
   De jaarabonnementen 65-min zijn uitgerold sinds juni 2017.

   In onderstaande tabel wordt het aantal abonnementen op MOBIB in omloop eind 2017 weergegeven:

Abonnementen op MOBIB in omloop eind 2017	**65min**	**65plus**	**totaal**
Provincie Antwerpen	85.675	108.136	193.811
Provincie Oost-Vlaanderen	52.579	63.553	116.132
Provincie Vlaams-Brabant	44.324	50.313	94.637
Provincie Limburg	29.804	25.716	55.520
Provincie West-Vlaanderen	31.257	59.929	91.186
Andere (BHG, Waals Gewest, buitenlanden)	11.671	10.003	21.674
Eindtotaal	**255.310**	**317.650**	**572.960**

2. De gemiddelde doorlooptijd voor het afleveren van een MOBIB-kaart "na ontvangst geld op account" is momenteel 6 tot 7 werkdagen.

3. In 2017 ontving De Lijn in totaal 278 klachten betreffende de dienstverlening van de MOBIB-kaarten en andere abonnementendragers. Deze klachten betreffen zowel de laattijdige aflevering als het uitblijven van de uitnodigingen tot betaling bij verlenging van een abonnement.
   In 2016 ontving De Lijn daaromtrent 117 klachten.
   In 2018 registreerde De Lijn tot op heden 2 klachten.

4. De Lijn hanteert geen specifieke codificatie voor compensaties omtrent laattijdige aflevering van de MOBIB-kaarten. Op basis van een inhoudelijke screening van de meldingen uit vraag 3, kan worden vastgesteld dat er in 2017 27 compensaties werden aangevraagd. Voor 2016 waren er dit 8. Dit jaar werd nog geen vraag voor compensatie geregistreerd.

5. Reizigers kunnen terecht in de Lijnwinkels voor een 14-dagen pas.
   Op die manier kunnen ze gedurende twee weken gebruik maken van het De Lijn-openbaar-vervoernet, tot de MOBIB-kaart is afgeleverd.

Ook de dienst Abonnementen levert 14-dagen passen af ter overbrugging.
Reizigers die nadien een compensatie vragen, kunnen hun vervoerbewijzen bezorgen aan de klantendienst. De klantendienst vergoedt de gemaakte kosten.