

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 648

van **MARTINE Taelman**

datum: 6 februari 2018

aan **BEN WEYTS**

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

Vervoerbewijzen De Lijn - Kortingen, terugbetalingen, laattijdige uitreikingen

Volgens de website van De Lijn krijgen mensen met een handicap - mits te voldoen aan een aantal voorwaarden - een gratis vervoerbewijs. Dit abonnement ontvangt men automatisch. Als men al een of meerdere abonnementen tegen het volledige tarief heeft gehad en er vastgesteld wordt dat men eigenlijk recht had op een gratis abonnement of een abonnement tegen verminderd tarief, kan men het verschil niet terugvorderen.

Volgens de algemene voorwaarden van De Lijn hebben eveneens bepaalde personen met een handicap - mits te voldoen aan een aantal voorwaarden - recht op een gratis Buzzy Pazz of Omnipas. De Lijn stelt opnieuw dat aan deze personen automatisch een abonnement wordt uitgereikt. De verzending gebeurt op basis van persoons- en adresgegevens die door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) aan De Lijn worden geleverd. Naar verluidt zijn er mensen die dit vervoerbewijs, waar ze recht op hebben, niet automatisch ontvangen. Wanneer de mensen dan later kennisnemen van hun rechten, vragen ze doorgaans een terugbetaling van het ondertussen aangekochte vervoerbewijs, waarbij sommigen een terugbetaling ontvangen en anderen niet.

De algemene voorwaarden van De Lijn spreken bovendien het bovenstaande tegen dat abonnementen niet worden terugbetaald. Enerzijds staat gestipuleerd:

"2.6.18. Terugbetaling abonnement bij ontvangst ander abonnement

Als een abonnee zijn Buzzy Pazz of Omnipas inlevert voor terugbetaling omdat hij een ander abonnement van De Lijn heeft ontvangen, dan wordt de oorspronkelijke Buzzy Pazz of Omnipas na inlevering terugbetaald à rato van het aantal dagen dat het abonnement nog geldig is, te rekenen vanaf de aanvangsdatum van het nieuwe abonnement. Ditzelfde geldt als de houder van de Buzzy Pazz of Omnipas een abonnement van een ander openbaarvervoerbedrijf heeft ontvangen dat eveneens geldig is op het net van De Lijn.

Enkel abonnementen met een geldigheidsduur van 3 & 12 maanden komen in aanmerking voor een terugbetaling. Op maandabonnementen, abonnementen tegen verminderd tarief (Zie II.4.4 Abonnementen tegen verminderd tarief) met uitzondering van abonnementen (3 en 12 maand) met 20%, worden geen terugbetalingen gedaan."

Anderzijds staat er:

"2.6.16. Laattijdige uitreiking

Als de aanvraag voor het kopen of verlengen van een Buzzy Pazz of Omnipas op een correcte manier gebeurt (zie II.4.5) en het abonnement wordt door De Lijn laattijdig uitgereikt, kan De Lijn de vervoerbewijzen die door de abonnee werden aangekocht tot

op de datum van ontvangst van het abonnement, onder bepaalde voorwaarden terugbetalen:

-De abonnee moet de aangekochte vervoerbewijzen in afwachting van de ontvangst van zijn Buzzy Pazz of Omnipas bijhouden, en deze bij zijn aanvraag tot terugbetaling voegen.

-De datum van uitgifte of ontwaarding van de ingeleverde vervoerbewijzen moet overeen stemmen met de dagen dat de abonnee normaal over zijn Buzzy Pazz of Omnipas had kunnen beschikken.”

Als ik dan verder zoek naar de opgegeven artikelen II.4.4 en II.4.5 in de vervoersvoorwaarden van De Lijn, vind ik ze niet terug; ze blijken niet te bestaan (zie: https://static.delijn.be/Images/Algemene%20Reisvoorwaarden%20feb%202018%20def_tcm3-15888.pdf). Deze verwijzingen zijn bijgevolg foutief.

Volgens haar eigen (foutieve) vervoersvoorwaarden heeft De Lijn dus inderdaad het recht om aanvragen tot terugbetaling te weigeren. Dit lijkt niet altijd gerechtvaardigd, omdat mensen soms erg lang moeten wachten - vanaf het moment dat zij rechthebbende worden - vooraleer alle procedures zijn afgerond en het vervoerbewijs in de bus valt. Bovendien zijn er dus, zoals eerder gesteld, mensen die nooit spontaan het vervoerbewijs ontvangen waar ze recht op hebben, door fouten van derden, al dan niet De Lijn zelf.

Als de fout bij De Lijn zou blijken te liggen, lijkt het vanuit commercieel oogpunt correct om dit abonnement toch terug te betalen.

1. Heeft De Lijn er zicht op hoeveel rechthebbenden niet spontaan het vervoerbewijs kregen toegestuurd?
2. Indien een rechthebbende zijn vervoerbewijs niet spontaan krijgt toegestuurd, heeft De Lijn er dan zicht op waar dat aan te wijten is; bij wie ligt de fout?
3. Zou het volgens de minister billijk zijn om, indien zulks voorvalt, uit commercieel oogpunt toch in een terugbetaling te voorzien?
4. Welke terugbetalingsregeling geldt er als de verzending van het gratis vervoerbewijs, die gebeurt op basis van persoons- en adresgegevens die door de KSZ aan De Lijn worden geleverd - niet gebeurt, hetzij omdat de kruispuntbank de gegevens niet (of laattijdig) bezorgt, hetzij omdat De Lijn het vervoerbewijs niet heeft verzonden? Is daar een procedure voor?

BEN WEYTS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 648 van 6 februari 2018

van **MARTINE Taelman**

1. Omdat er geen volledige zekerheid is over de aflevering door BPost, kan De Lijn geen 100% waarborg geven voor de effectieve bezorging van zendingen. Net als in het verleden (met de kartonnen abonnementen) doet De Lijn er alles aan om een optimale aflevering mogelijk te maken.

De abonnementendiensten bij De Lijn kregen 343K rechthebbenden door via de KSZ, 286K werden er opgeladen in het systeem.

Dit houdt in dat er:

- ofwel een PmH-abonnement is opgeladen op een gekende MOBIB-kaart (die mensen krijgen hierover nog een bericht);
- ofwel een voorstel tot aanschaf van een MOBIB-kaart aan 5 euro is verstuurd. (NB: 11 mensen bleken geen adres in het Rijksregister te hebben; aan hen kon dus niets worden afgeleverd.)

De overige 57K worden in de loop van de komende weken verder opgeladen, waarna de laatste lading brieven zal worden verstuurd.

Van deze opgeladen rechthebbenden werden reeds 206K brieven verstuurd. Ongeveer 5K zijn teruggekomen omdat :

- de adressen onvolledig waren;
- de mensen verhuisd blijken;
- de mensen overleden blijken;
- ...

Deze retours moeten nog (manueel) worden geüpdatet op basis van de laatste gegevens in het Rijksregister, waarna een nieuw voorstel kan worden verstuurd.

2. Er kunnen meerdere redenen zijn waarom een abonnement niet toekomt:
 - de persoon werd niet "doorgegeven" -> te wijten aan de instelling;
 - de persoon is niet opgeladen in het systeem -> dubbelcheck door De Lijn te maken (nu nog manueel);
 - de persoon is opgeladen in het systeem, maar het abonnement is niet afgeleverd -> automatische dubbelcheck door De Lijn;
 - de persoon is in het systeem opgeladen, maar de MOBIB-kaart is niet afgeleverd -> De Lijn voorziet een gratis vervanging (zie: algemene reisvoorwaarden);
 - afleveringsfouten door Bpost.
3. Indien De Lijn een fout maakt of wanneer het gratis abonnement door hun toedoen te laat toekomt en de klant intussen een abonnement (om het even welk soort) heeft gekocht, wordt een volledige terugbetaling zonder kosten voorzien.
4. De Lijn ontvangt maandelijks de update van de kruispuntbank. Alleen met de inhoud daarvan kan De Lijn rekening houden; over een niet-vermelding of een te late vermelding heeft De Lijn geen controle.
Voor abonnementsaankopen in die omstandigheden wordt door De Lijn ter compensatie de regeling van de terugbetaling, en zoals vermeld in de algemene reisvoorwaarden, toegepast.

Uitzonderingen:

- als het tijdstip van de aankoop en het tijdstip van het "opladen van de rechthebbenden" dicht bij elkaar liggen of kort overlappen,
- indien de aankoop van een abonnement plaatsvond na de ontvangst van de gratis PMH, dan voorziet De Lijn een volledige terugbetaling zonder kosten.