

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 689
van **LIES JANS**
datum: 14 februari 2018

aan **BEN WEYTS**

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

MOBIB-kaart - Personen met een beperking

De MOBIB-kaart moet ertoe leiden dat een reiziger al zijn abonnementen voor het openbaar vervoer op één kaart heeft staan. Lijnwinkelmedewerkers kunnen voortaan een abonnement van De Lijn opladen op een kaart van een andere openbare vervoersmaatschappij (NMBS, MIVB, TEC).

Dit brengt heel wat voordelen voor de reiziger met zich mee:

- de reiziger betaalt slechts één keer 5 euro voor de aanmaak van de MOBIB-kaart;
- het bespaart plaats in de portefeuille;
- de reiziger heeft slechts één kaart nodig om zijn openbaar-vervoertraject af te leggen (interoperabel gebruik).

Deze ontwikkeling is een erg goede zaak voor het gebruiksgemak van onder meer personen met een beperking.

Ondertussen kregen heel wat mensen wel een brief van De Lijn in de bus waarin zij aangemaand worden om via betaling van 5 euro hun gratis abonnement te verlengen, ook al hebben ze reeds een abonnement van de NMBS. Daardoor ontstond er heel wat verwarring.

1. Hoeveel personen met een beperking hebben een gratis abonnement van De Lijn?
2. Hoeveel onder hen hebben ondertussen een MOBIB-kaart van De Lijn?
3. Hoeveel onder hen hebben hun gratis abonnement opgeladen op een MOBIB-kaart van een andere vervoerder?
4. Hoeveel onder hen hebben van De Lijn een aanmaning ontvangen om de kosten van de MOBIB-kaart te betalen, zijnde 5 euro?
5. Van hoeveel mensen die hun MOBIB-kaart bij een andere vervoerder kochten maar toch een aanmaning kregen om ook aan De Lijn te betalen, heeft De Lijn een klacht ontvangen?
6. Hoeveel mensen hebben er na zo'n onterechte aanmaning toch betaald?
7. Zal De Lijn deze onterecht ontvangen bedragen terugstorten?

BEN WEYTS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 689 van 14 februari 2018

van **LIES JANS**

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

Dit houdt in dat er:

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

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

2. Ongeveer 70K hadden reeds een MOBIB-kaart van De Lijn. Deze personen kregen bijgevolg geen betalingsvoorstel meer.
3. Wegens privacy-beperkingen heeft De Lijn niet het recht klantinformatie over het bezit van een MOBIB-kaart uit te wisselen met andere vervoersmaatschappijen. De Lijn is alleen maar na een actie van de klant op de hoogte van het gegeven dat mensen een MOBIB-kaart elders hebben.
4. De Lijn stuurt geen aanmaning, wel een betalingsvoorstel om een MOBIB-kaart van De Lijn aan te schaffen. Dit voorstel wordt gemaakt aan eenieder die bij hen nog niet met een MOBIB-kaart geregistreerd staat.
Personen die reeds een MOBIB-kaart van een andere vervoersmaatschappij hebben, kunnen die bij De Lijn laten registreren. Het abonnement wordt dan op die MOBIB-kaart gezet. De Lijn is alleen maar na een actie van de klant op de hoogte van het gegeven dat mensen een MOBIB-kaart elders hebben.
Wegens privacy-beperkingen heeft De Lijn immers niet het recht klantinformatie over het bezit van een MOBIB-kaart uit te wisselen met andere vervoersmaatschappijen.
De Lijn is bovendien niet op de hoogte van het type handicap dat personen met een beperkte mobiliteit hebben, zodat alle slechtzienden, die reeds een nationaal abonnement hebben verkregen, ook werden aangeschreven.
Voor blinden en slechtzienden blijft de "Nationale Verminderingskaart voor het openbaar vervoer", die ze ontvangen van de FOD Sociale Zaken, een geldig vervoerbewijs bij De Lijn en de andere openbaar vervoersmaatschappijen in België (TEC, MIVB en NMBS).
In overleg met de koepelorganisatie SBPV (slechtzienden en blindenplatform Vlaanderen) werd dan ook bepaald dat blinde en slechtziende personen, die over de "Nationale Verminderingskaart voor het openbaar vervoer" beschikken, de keuze hebben om ofwel deze kaart verder te gebruiken, ofwel dit contract te laten opnemen op hun MOBIB-kaart.
5. De Lijn ontving sinds half 2017 hierover 23 klachten. Het betreft klachten met betrekking tot de interoperabiliteit en de Nationale Verminderingskaart, dus met

betrekking tot het feit dat De Lijn slechtzienden en blinden niet kon filteren uit de PMH-lijst en deze klanten misschien onnodig een MOBIB-kaart kochten. De onkosten werden gecompenseerd.

Over deze mogelijke verwarring, die De Lijn naar hen toe creëerde, werd door De Lijn passend en snel overlegd met de koepelorganisatie SBPV.

6. Niet van toepassing – zie eerder
7. De klantendienst van De Lijn compenseert deze klachten.