

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 199
van **ELS ROBEYNS**
datum: 28 november 2019

aan **LYDIA PEETERS**
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

De Lijn - Ongewild zwartrijden door vertraging bus

Volgens een item op Radio 2 (29 oktober 2019) zijn er problemen met onlinevervoersbewijzen die men met een smartphone elektronisch aankoopt. Deze zijn maar één uur geldig, en de kans bestaat dat men - zeker in Limburg - langer doet over het traject door de vaak langere afstanden en onvoorziene omstandigheden zoals files, wegenwerken enzovoort.

Als de bus dan vastzit in het verkeer en men langer op de bus zit dan de toegestane 60 minuten, is men een zwartrijder. De Vlaamse ombudsman vindt dit ook geen goed systeem. Hij stelt dat dit een typisch Limburgs vraagstuk is omdat er daar niet zo veel treinverbindingen zijn en de bussen er daardoor vaak langer doen dan een uur.

Met enkel gezond verstand te vragen bij controleurs en chauffeurs zullen we er niet geraken. Er moeten ook technologische maatregelen volgen, zoals met gps-tracking checken of de bus al dan niet vastzit in het verkeer bij de controle van tickets. Met een magneetkaart of een ticket op een MoBiB-kaart zou dit probleem volledig verdwijnen. De Lijn zal het systeem aanpassen, maar weet nog niet wanneer.

1. Wanneer zijn elektronische tickets die maximum een uur geldig zijn en die men met een smartphone kan aankopen, ingevoerd?
2. Hoeveel elektronische tickets zijn sindsdien jaarlijks verkocht per provincie?
3. Hoe vaak wordt er gecontroleerd op zwartrijden bij De Lijn, opgesplitst per jaar en per provincie?
4. Hoeveel boetes worden er jaarlijks uitgeschreven voor zwartrijden, opgesplitst per provincie?
5. In hoeveel gevallen had de overtreder wel degelijk een ticket, maar was dit vervallen?
6. Hoeveel klachten komen er jaarlijks binnen over controles van De Lijn op zwartrijden?
7. Welke technologische maatregelen zal de minister aan De Lijn adviseren om het probleem van ongewild zwartrijden door vertragingen op te lossen?
8. Hoe snel zal het systeem aangepast worden met een magneetkaart?

ANTWOORD

op vraag nr. 199 van 28 november 2019

van **ELS ROBEYNS**

1. **SMS** – 06/2007 piloot met Proximus, later Orange & Base en als laatste Telenet.
Sinds 09/11/2011 bij alle operatoren.
M-tickets – m-leverancier (Olympus, Be-mobile, MediaMedics) vanaf 19/09/2016 en in de app De Lijn vanaf 1/07/2018
M-card – app De Lijn vanaf 31/01/2018 en m-leverancier vanaf 05/2018
Mobiele dagpas – app De Lijn vanaf 1/07/2018
2. Aantal verkochte vervoerbewijzen:

Aantal	SMS	M-ticket	M-card	Mobiele dagpas
2010	863 368			
2011	3 096 896			
2012	5 564 873			
2013	8 055 808			
2014	9 859 168			
2015	11 160 593	0		
2016	12 011 823	25 640		
2017	11 721 583	402 567		
2018	11 517 353	634 401	947 808	70 057
jan-okt 2019	9 109 198	1 183 468	2 490 605	58 131

Cijfers per provincie zijn niet bekend. De Lijn heeft geen concrete informatie over geografische spreiding van gebruik. Het gebruik is gebaseerd op tijdstip van activatie en is niet gelinkt aan de plaats van gebruik.

3. Het takenpakket van een lijncontroleur bestaat uit meer dan controle op vervoerbewijzen. Zo worden zij ook ingezet voor kwaliteit, interventie en assistentie, verkeersveiligheid, sociale veiligheid en bijzondere bevoegdheden in het kader van de veiligheidsdienst.
De Lijn zet gedurende de ganse dag verspreid over de verschillende provincies lijncontroleurs in om hun verschillende taken uit te voeren. Aangezien het controleren op vervoerbewijzen niet losstaat van andere taken, is het niet mogelijk om aantallen door te geven. Er wordt niet gemonitord op basis van aantal controles/controleacties maar in aantallen gecontroleerde reizigers.
Er werden in 2018 2.681.386 reizigers gecontroleerd.

4.

*verwittigingen: 1ste maal niet gescand / 1ste maal abo vergeten

2018	pv's	geseponeerd	Verwittigingen*	effectieve boetes
Antwerpen	35 975	3 457	11 894	20 624
Oost-Vlaanderen	41 017	5 905	13 827	21 285
Brabant	6 728	939	742	5 047
Limburg	7 033	1 000	2 050	3 983
West-Vlaanderen	6 594	930	1 497	4 167

2019 tem oktober	pv's	geseponeerd	Verwittigingen*	effectieve boetes
Antwerpen	19 291	3 016	4 717	11 558
Oost-Vlaanderen	20 837	3 819	5 744	11 274
Brabant	3 736	654	404	2 678
Limburg	4 420	741	940	2 739
West-Vlaanderen	5 065	812	843	3 410

5. De Lijn kan enkel filteren op hoeveel pv's er werden opgesteld voor sms-ticketten/M-tickets in het algemeen. Daaronder vallen verschillende situaties met sms-ticket/M-ticket waarvan een vervallen sms-ticket ongeveer 1% van de cases uitmaakt.

6. Klachten, vragen of opmerkingen over boetes worden behandeld door de dienst administratieve boetes van De Lijn. Aan de klanten geeft De Lijn mee dat ze bij vragen, ... over een ontvangen boete contact moeten opnemen met de dienst administratieve boetes.

De dienst administratieve boetes van De Lijn ontving voor 2018 voor processen-verbaal: 21.692 tijdige reacties + 6.662 tijdige verzoekschriften.

Voor processen-verbaal opgesteld t.e.m. 31 oktober 2019 ontvingen we 12.240 tijdige reacties + 3.974 tijdige verzoekschriften.

Een tijdige reactie is een schrijven dat De Lijn ontvangt binnen de 30 dagen na het opstellen van het proces-verbaal. Een tijdig verzoekschrift is dan een verweer dat De Lijn bereikt binnen de 30 dagen nadat De Lijn de boete heeft opgelegd.

7. De Lijn biedt klanten verschillende mogelijkheden van vervoerbewijzen aan. Reizigers kunnen afhankelijk van eigen noden, traject en duurtijd het meest voordelige vervoerbewijs aanschaffen. Door de diversiteit aan vervoerbewijzen (biljet, lijnkaart, M-ticket,...) kan een reiziger het meest gepaste vervoerbewijs aankopen.

Reizigers die gebruik maken van een fysiek ticket kunnen altijd hun rit uitdoen op een voertuig van De Lijn, ook als de rit langer dan 60 minuten duurt waardoor er geen ongewild zwartrijden is zoals in het aangehaalde voorbeeld. De Lijn is niet van plan om de reisvoorwaarden voor reizigers die gebruik maken van fysieke tickets te wijzigen.

8. De Magneetkaart wordt uit gebruik genomen tegen 1/07/2020 dus er gaan geen wijzigingen aan de gebruiksvoorwaarden meer worden doorgevoerd. De magneetkaart wordt vervangen door een elektronisch ticket en daarmee kan de reiziger (net zoals met een fysiek ticket) zijn reis afmaken ook na 60 minuten.