

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 730
van **BERT MAERTENS**
datum: 2 april 2020

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

De Lijn - Terugbetaling abonnement ingevolge coronamaatregelen

De Lijn past omwille van het coronavirus haar dienstverlening aan. Op de website van de Vlaamse vervoersmaatschappij staat te lezen dat de bediening van de scholen wordt teruggeschroefd, zoals dat ook tijdens de schoolvakanties gebeurt. Werkenden moeten wel nog de mogelijkheid hebben om hun woon-werkverkeer met het openbaar vervoer te doen. Verder staat op de website ook te lezen dat het aantal reizigers sterk gedaald is.

1. Krijgen studenten en scholieren die geen gebruik maken van schoolopvang en bijgevolg ook de bus of tram niet meer nemen sinds maandag 16 maart, een terugbetaling van hun abonnement?
2. Hoeveel scholieren en studenten hebben reeds een aanvraag gedaan om hun abonnement (tijdelijk) stop te zetten?
3. Ontvangen werknemers die technisch werkloos zijn en een tram of bus van De Lijn gebruiken in hun woon-werkverkeer een terugbetaling van hun abonnement?
4. Hoeveel werknemers hebben reeds een aanvraag gedaan om hun abonnement (tijdelijk) stop te zetten?

ANTWOORD

op vraag nr. 730 van 2 april 2020

van **BERT MAERTENS**

1. De Lijn hanteert hier haar standaard terugbetalingsregels voor jaar- en 3 maand abonnementen. Maandabonnementen worden in principe nooit terugbetaald.

Deze regels kan u online terug vinden op volgende link:
<https://www.delijn.be/nl/contact/faq-detail/2854/heb-ik-recht-op-een-terugbetaling-wanneer-ik-mijn-abonnement-opzeg>

Bovenstaande afspraken sluiten echter wel niet uit dat er in bepaalde uitzonderlijke gevallen geen andere oplossing aan de klant aangeboden kan worden. Deze benadering past in de strategie die recent volledig afgestemd werd met de Vlaamse Ombudsman.

2. De Lijn kan in zijn cijfers geen onderscheid maken tussen scholieren/studenten en werknemers. Tot en met 07/04/2020 ontving De Lijn een 200-tal klantenreacties over dit onderwerp.
3. Hier gelden dezelfde afspraken als vermeld in vraag 1.
4. Zie het antwoord op vraag 2.