

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 801
van **BERT MAERTENS**
datum: 30 april 2020

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

De Lijn - Reizigersaantal en financiële impact coronacrisis

Op 16 april 2020 vond in de commissie Mobiliteit een gedachtewisseling plaats over de impact van de coronacrisis op het beleidsveld Mobiliteit en Openbare Werken (MOW). Ik kaartte er toen onder meer de mogelijkheid tot tijdelijke verlenging of compensatie van De Lijn-abonnementen aan. De minister liet toen weten dat De Lijn voorlopig bij haar standpunt blijft om niet af te wijken van de standaardregels betreffende de terugbetaling van jaar- en driemaandabonnementen. Bij een jaarabonnement krijgt de reiziger afhankelijk van de duur van het gebruik tot dan toe een percentage van de abonnementsprijs terugbetaald. Vanaf de achtste maand is er geen terugbetaling meer. Voor een driemaandabonnement geldt hetzelfde principe. Maandabonnementen worden in principe nooit terugbetaald.

De Lijn staat volgens de minister wel open voor besprekingen over een specifieke "coronaregeling", maar dan wel in overeenstemming met de andere openbare vervoersmaatschappijen. De uitzonderlijke omstandigheden vergen volgens mij een uitzonderlijke compensatieregeling. Heel wat scholieren gebruiken een abonnement van De Lijn om zich te verplaatsen tussen hun woonplaats en de school. Door de coronamaatregelen zijn scholieren al sinds 16 maart 2020 noodgedwongen thuis en maken ze geen gebruik meer van hun abonnement. Ook heel wat werknemers gebruiken in normale omstandigheden het openbaar vervoer voor hun woon-werkverkeer, maar zijn nu tijdelijk werkloos.

1. Tijdens de gedachtewisseling communiceerde de minister dat het aantal reizigers de voorbije weken is gedaald met 90 tot 95%, met uitzondering van het paasweekend.
Kan de minister een overzicht geven van de meest recente reizigersaantallen? Kan er daarbij een opsplitsing gemaakt worden per maand (maart/april) en een vergelijking met 2019?
2. Welke impact heeft de coronacrisis op de verkoop van rittenkaarten? Hoeveel tickets zijn er verkocht in de maanden maart en april? Graag een opsplitsing per soort ticket (gewoon ticket, 10 rittenkaart, dagpas). Kan daarbij een vergelijking gegeven worden met 2019?
3. Tot 7 april 2020 kreeg De Lijn 200 oproepen van klanten i.v.m. de verlenging of terugbetaling van hun abonnement.
Welke oplossing werd er met en voor deze klanten uitgewerkt? Wat is het huidige aantal oproepen dat De Lijn ondertussen hierover kreeg?
4. Welke financiële impact heeft het dalende reizigersaantal tot op heden voor De Lijn?

ANTWOORD

op vraag nr. 801 van 30 april 2020

van **BERT MAERTENS**

1. Hieronder de evolutie van aantal reizigersaantallen maart en april 2020, vergeleken met 2019.

Aantal reizigers	Evolutie 2020-2019	
	maart	april
Biljetten, kaarten en dagpassen	-59%	-94%
Abonnementen	-49%	-89%
Biljetten, kaarten, dagpassen & abonnementen	-51%	-90%

2. De Lijn kan geen volledig beeld geven van de verkochte aantallen, omdat ze niet beschikt over de verkoopscijfers van de externe verkooppunten.

Hieronder vindt u de evolutie in gebruik van biljetten, kaarten en dagpassen weer, voor de maanden maart en april 2020, vergeleken met 2019.

Gebruik Biljetten, Kaarten en Dagpassen	Evolutie 2020-2019	
	maart	april
Biljetten	-68%	-100%
Biljetten mobiel	-57%	-93%
Kaarten	-61%	-93%
Kaarten mobiel	-12%	-91%
Dagpas	-70%	-99%

3. Voor jaar- en driemaand-abonnementen gelden de standaard terugbetalingsregels. Maandabonnementen worden in principe nooit terugbetaald. 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 volledig afgestemd werd met de Vlaamse Ombudsman.

Tot en met 03/05/20 ontving De Lijn 370 klantenreacties omtrent dit onderwerp.

4. Het ontvangstenverlies maart omwille van Corona: 4,6 miljoen euro.
Het ontvangstenverlies april omwille van Corona: 8,2 miljoen euro.
Dit brengt het totaal op 12,8 miljoen euro.