

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 32

van **WIM VERHEYDEN**

datum: 5 oktober 2022

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

De Lijn - Defecte jaarabonnementen en scantoestellen op bussen

Ouders melden me dat digitale jaarabonnementen voor De Lijn niet altijd werken. Tevens valt het geregeld voor dat de scantoestellen op de bus niet werken. Dit leidt ertoe dat ouders herhaaldelijk nieuwe jaarabonnementen dienen aan te kopen.

Uit Limburg kreeg ik het schrijnende verhaal te horen van een dertienjarig meisje dat herhaaldelijk met een defecte kaart/toestel op haar bus werd geconfronteerd. Tot drie keer toe kochten de ouders na waarschuwingen door controleurs een nieuwe kaart. Het meisje kreeg ondertussen na een waarschuwing opnieuw een proces-verbaal. Het werd haar aangewreven dat ze niet gescand zou hebben op de bus. Het meisje deed dit absoluut niet opzettelijk. Ze durft nu de bus niet meer nemen uit angst om boetes te krijgen terwijl ze in het bezit is van een jaarabonnement. De ouders maakten er al melding van bij de ombudsdienst van De Lijn, waar ze helaas het deksel op de neus kregen. Deze mensen zijn, begrijpelijk, ontgoocheld over de gang van zaken niettegenstaande zij per jaar toch een paar honderd euro uitgeven aan het jaarabonnement van hun dochter.

1. Is de minister ervan op de hoogte dat digitale jaarabonnementen en scantoestellen niet altijd werken? Zo ja, hoe kan er worden voorkomen dat deze fouten zich voordoen?
2. In welke oplossing wordt er voorzien voor personen die zich in een dergelijke situatie bevinden?

ANTWOORD

op vraag nr. 32 van 5 oktober 2022

van **WIM VERHEYDEN**

1. Het abonnementensysteem van De Lijn is een technisch samenspel tussen drie onderdelen: de MoBIB-kaart met abonnement, één of meerdere validatoren op het voertuig en een abonnementen-back-end softwaresysteem dat centraal wordt gehost. De Lijn doet er alles aan om deze drie onderdelen, en de connectie ertussen, zo optimaal mogelijk te laten samenwerken, maar een incident is nooit uitgesloten.

De werking van de validatoren wordt actief opgevolgd, het back-end softwaresysteem wordt permanent gemonitord en de kwaliteit van de MoBIB-kaarten wordt regelmatig gecheckt.

Wanneer een reiziger bij een vervoerbewijzencontrole zegt dat scannen niet gelukt is bij de validator, dan wordt de werking van de validator, indien mogelijk, direct gecheckt door onze controleurs. Sowieso wordt er nadien door de Dienst Administratieve Boetes van De Lijn ook altijd een check gedaan op de werking van de validator.

- Als blijkt dat er een probleem is met de validator en/of het niet-scanbaar zijn van de kaart zich stelt, wordt er geen verder gevolg gegeven aan het pv van de controleur.
 - Indien er geen probleem is met de validator en/of de MoBIB-kaart al geruime tijd niet meer gescand heeft, krijgt de reiziger bij een eerste inbreuk tegen de scanverplichting enkel een verwittiging.
 - Het kan ook zijn dat het scannen door de reiziger niet juist is gebeurd, en dat de validator wel correct werkte. De Lijn heeft op haar website een pagina waar je een instructiefilmpje vindt over correct scannen.
 - Tot slot kan een reiziger die zich zorgen maakt voor het goed werken van zijn MoBiB-kaart, in een Lijnwinkel laten checken of de kaart effectief nog werkt.
2. Als de MoBIB-kaart van een klant defect is, dan kan deze gratis vervangen worden wanneer er geen zichtbare schade aan de kaart is. Het gratis vervangen kan direct in een van onze Lijnwinkels of via de website van De Lijn. Wanneer men kiest voor de optie via de website, krijgt men tijdelijke sms-vervoerbewijzen in afwachting van de nieuwe MoBIB-kaart.

Wanneer op de kaart wel zichtbare schade aanwezig is, dan kan de klant deze kaart ook laten vervangen, maar dan wel tegen een administratieve kost van 10 euro. Ook hier kan er gebruik gemaakt worden van tijdelijke sms-vervoerbewijzen.