

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 616

van **BERT MAERTENS**

datum: 19 januari 2023

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Tickets De Lijn - Terugbetaling

Eind december vorig jaar stelde een reiziger van De Lijn via sociale media (twitter) de vraag of hij de 5 euro die hij betaalde voor een ticket kon recupereren. Dit omdat de bus niet was komen opdagen en de reiziger de fiets had moeten nemen voor zijn verplaatsing. De twitteraccount van De Lijn gaf het volgende antwoord: "We raden je steeds aan het ticket pas aan te kopen als je de bus ziet aankomen zodat het ticket niet verloren gaat."

Voor volgende vragen graag waar mogelijk de cijfers per jaar sinds 2019 opgesplitst per vervoerregio/provincie.

1. Hoeveel aanvragen tot terugbetaling ontvangt De Lijn jaarlijks? Graag een opsplitsing per medium.
2. Wat is het totale bedrag dat teruggevraagd werd door reizigers?
3. Welk percentage van de aanvragen wordt effectief terugbetaald?
4. Wat is het totale bedrag dat effectief terugbetaald werd door De Lijn?
5. Wat is het standpunt van de minister inzake het gegeven antwoord?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 616 van 19 januari 2023

van **BERT MAERTENS**

1. De Lijn houdt geen cijfers bij van het aantal aanvragen voor compensatie en ook niet voor welke reden dat gebeurde. De Lijn houdt alleen bij wanneer ze effectief compensatie gegeven heeft aan klanten. Daarbij kan De Lijn dit ook niet koppelen voor welke lijn of regio die compensatie was: De Lijn maakt geen onderscheid in registratie van compensatie voor technische issues of een bus die niet kwam opdagen.

Hierbij het overzicht van de compensaties die De Lijn de voorbije jaren heeft toegekend per type: fysieke vervoerbewijzen, sms-tickets, digitale tickets en terugbetaling op de bankrekening. In 2020 en 2021 vervoerde De Lijn omwille van de coronapandemie beduidend minder reizigers, dat vertaalde zich in minder compensaties.

	2019 Aantal klanten gecompenseerd	2020 Aantal klanten gecompenseerd	2021 Aantal klanten gecompenseerd	2022 Aantal klanten gecompenseerd
Fysieke vervoerbewijzen / Lijnkaarten	1 638	973	758	991
Sms-tickets	4 894	980	1 032	1 276
Digitale(M-)tickets	3 817	2 025	2 541	3 733
Terugbetalingen	786	492	620	1 436
TOTAAL	11 137	4470	4951	7 436

2. DL kan hierop geen antwoord geven gezien dit niet wordt bijgehouden.

3. De Lijn houdt dit niet bij.

4. De Lijn bezorgde mij volgende gegevens:

	2019 Aantal klanten gecompenseerd	2020 Aantal klanten gecompenseerd	2021 Aantal klanten gecompenseerd	2022 Aantal klanten gecompenseerd
Fysieke vervoerbewijzen / Lijnkaarten	€ 15 582,17	€ 14 223,19	€ 11 796,56.	€ 16 054,10
Sms-tickets	€ 21 364,10	€ 4 714,96	€ 27 15,00	€ 3 562,00
Digitale(M-)tickets	€ 7 099,50	€ 4 639,77	€ 3 205,60	€14 803,82

Terugbetalingen	€ 16 541,00	€ 12 378,21	€ 15 608,63	€ 36 550,76
TOTAAL	€ 60.586,77	€ 35.956,13	€ 33 325,79	€ 70 970,68

5. Op dit moment is de voorwaarde tot terugbetaling dat de bus of tram effectief niet gereden heeft, dat er geen snel alternatief is en dat er een geldig vervoersbewijs is. De Klantendienst van De Lijn bekijkt elke vraag om terugbetaling met ernst. Deze drie voorwaarden lijken mij redelijk.