

# Vragen en antwoorden OV-chipkaart

## Inhoudsopgave

### 1. Werking OV-chipkaart

a. Wat is de OV-chipkaart?.....	4
b. Hoe ziet de OV-chipkaart er uit?.....	4
c. Hoe werkt de OV-chipkaart?.....	4
d. Hoe lang gaat een OV-chipkaart mee?.....	4
e. Vanaf welke leeftijd is een OV-chipkaart nodig?.....	4
f. Kan ik meer dan één OV-chipkaart bij me dragen?.....	4
g. Is er ook een OV-chipkaart voor groepen reizigers?.....	4
h. Kan ik mensen nog wel uitzwaaien vanaf het perron en kan ik nog wel door het station lopen als er poortjes staan?.....	4
i. Ik heb een OV-chipkaart van een OV-bedrijf, kan ik deze ook bij een ander OV-bedrijf gebruiken?...	5
j. Kan ik mijn OV-chipkaart ook weer beëindigen of inleveren?.....	5
k. Terugvragen van Saldo op de OV-chipkaart (restitutie).....	5
l. Mijn kaart is defect, wat nu?.....	5

### 2. Kaartsoorten

a. Welke OV-Chipkaarten zijn er beschikbaar?.....	5
b. Wat zijn de kenmerken van een persoonlijke OV-chipkaart?.....	6
c. Wat zijn de kenmerken van een anonieme OV-chipkaart?.....	6
d. Welke OV-chipkaart past het beste bij mij?.....	6
e. Waarom moet ik betalen voor een OV-chipkaart?.....	6
f. Moet ik een OV-chipkaart kopen?.....	6

### 3. Verkrijgbaarheid kaart

a. Waar kan ik de OV-chipkaart kopen?.....	7
--	---

### 4. Reizen met de OV-chipkaart

a. Hoe werkt reizen met de OV-chipkaart?.....	7
b. Moet ik ook in- en uitchecken bij het overstappen?.....	7
c. Hoe weet ik of het in- of uitchecken goed is gegaan?.....	7
d. Wat gebeurt er als ik niet uitcheck?.....	7
e. Hoe wordt een OV-chipkaart gecontroleerd?.....	8
f. Waarom kan ik niet bij de NS reizen?.....	8
g. Moet ik bij Veolia mijn OV-chipkaart apart activeren voor de trein?.....	8
h. Worden de 1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> klas reisproducten van NS bij Veolia herkend?.....	8
i. Kunnen meerdere mensen op een OV-chipkaart reizen.....	8
j. Kunnen passagiers blijven zitten of moet er opnieuw worden ingecheckt als een bus overgaat op een andere lijn?.....	8
k. Indien een reiziger een OV-chipkaart in zijn jas heeft en in de buurt van de validator staat, wordt deze kaart dan herkend en wordt er ingecheckt?.....	8
l. Wat gebeurt er met het saldo op de bus als de rit niet wordt uitgereden? Bijvoorbeeld bij pech of als de laatste rit eerder wordt afgebroken.....	8
m. Waarom kan er niet direct worden uitgecheckt?.....	9



## 5. Abonnementen, reisproducten en saldo

- a. Wat wordt er bedoeld met het saldo op een OV-chipkaart?..... 9
- b. Wat is een reisproduct?..... 9
- c. Wat gebeurt er als ik verder reis dan mijn abonnement geldig is?..... 9
- d. Kan ik op een OV-chipkaart zowel saldo als een reisproduct laden?..... 9
- e. Hoe weet ik hoeveel saldo ik op mijn OV-chipkaart heb?..... 9
- f. Wat moet ik doen als ik bij het in- of uitchecken een negatief saldo heb?..... 9

## 6. Tarieven, kortingen en kosten

- a. Wat kost de OV-chipkaart?..... 9
- b. Hoe hoog is het kilometertarief wat ik moet betalen als ik met de OV-chipkaart reis?..... 9
- c. Wat wordt er bedoeld met basistarief?..... 9
- d. Wat wordt er bedoeld met instaptarief?..... 10
- e. Ik ben 65 jaar of ouder, wat moet ik doen om met reductie te kunnen reizen?..... 10
- f. Kan ik met korting reizen op een anonieme OV-chipkaart?..... 10
- g. Komt er een OV-chipkaart voor buitenlandse toeristen?..... 10
- h. Hebben honden ook een chipkaart nodig?..... 10
- i. Hoe weet ik vooraf wat een reis mij gaat kosten?..... 11
- j. Ik heb een overzicht nodig van de reizen om dit te declareren bij mijn werkgever..... 11
- k. Waarom zie ik niet meteen mijn gemaakte reizen op het transactieoverzicht van OV-chipkaart..... 11
- l. Kan ik het voordeeluren product van NS op mijn OV-chipkaart laden?..... 11
- m. Hoe kan ik bij Veolia 1<sup>e</sup> klas met de trein reizen?..... 11
- n. Wat is dalkorting van Veolia?..... 11
- o. Reizen met een voordeelurenkaart (VDU) van de NS bij Veolia?..... 11

## 7. Opladen en ophalen

- a. Waar kunnen reizigers hun chipkaart opladen?..... 11
- b. Wat t is het maximale saldo dat ik op een OV-chipkaart kan laden?..... 11
- c. Hoe werkt automatisch opladen?..... 11
- d. [Wat moet ik doen als het saldo op mijn OV-chipkaart is geblokkeerd? \(Oud en nieuw proces\)](#)..... 12
- e. Kan ik producten op internet kopen?..... 12
- f. Wat is een AVM (aanvulmachine)..... 12
- g. Wat is een AHM (ophaalmachine)..... 12

## 8. Reisoverzichten en declaratie

- a. Wat is Mijn OV-chipkaart?..... 12
- b. Waarom duurt het enige tijd voordat de transacties op Mijn OV-chipkaart staan?..... 12

## 9. Functiebeperking

- a. Ik ben een gehandicapte met OV-begeleiderskaart, hoe kan mijn begeleider gratis meereizen?..... 13
- b. Heeft de OV-chipkaart een voelbaar kenmerk voor blinden en slechtzienden?..... 13

## 10. Privacy en beveiliging

- a. Wat gebeurt er met mijn persoon- en reisgegevens?..... 13
- b. Welke beveiligingsmaatregelen zijn er op de OV-chipkaart of in het systeem verwerkt?..... 13
- c. Kunnen onbevoegden geld van mijn OV-chipkaart boeken?..... 13
- d. Liggen mijn gegevens op straat nu de OV-chipkaart is gekraakt?..... 13
- e. Ik vermoed dat er met mijn OV-chipkaart is gefraudeerd, wat moet ik doen?..... 13

## 11. Verlies en diefstal

- a. Is een OV-chipkaart beveiligd tegen verlies of diefstal?..... 14
- b. Wat is mijn eigen risico als ik mijn OV-chipkaart verlies?..... 14
- c. Ik ben mijn OV-chipkaart kwijt, wat nu?..... 14
- d. [Studenten OV-Chipkaart defect, verlies of diefstal](#).....14

## 12. Van strip naar chip

- a. Waar kan ik de OV-chipkaart gebruiken?..... 14
- b. Vanaf wanneer kan ik reizen op saldo?..... 14
- c. Vanaf wanneer kan ik reizen op producten?..... 14
- d. Hoe is het tarief voor reizen op saldo opgebouwd?..... 14
- e. Hoe ziet het productassortiment er uit?..... 15
- f. Tot wanneer kan ik nog op een strippenkaart reizen?..... 15
- g. Ik heb een NS-kaart met supplement, kan ik deze gebruiken?..... 15
- h. Ik heb een sterabonnement, kan ik deze gebruiken?..... 15

## 13. Voorlichting en service

- a. Waar kan een klacht worden ingediend?..... 15
- b. Hoe kan ik contact opnemen met de klantenservice van de OV-chipkaart?..... 15
- c. Waar kan ik terecht met vragen over specifieke reisproducten, aanschaf van een OV-chipkaart bij een OV-bedrijf of reizen in een specifieke regio?..... 15

## 14. Welke vragen worden door wie beantwoord?

- a. De OV-bedrijven beantwoorden vragen over:.....15
- b. Trans Link Systems (TLS) beantwoordt vragen over:..... 16

## 1. Werking OV-chipkaart



**a. Wat is de OV-chipkaart?**

De OV-chipkaart is een nieuwe manier van betalen. Met één kaart heeft u toegang tot het gehele openbaar vervoer (trein, bus, tram en metro) in Nederland en dus tot alle vervoerbedrijven. De OV-chipkaart is een plastic pasje, ongeveer even groot als een bankpas. De kaart bevat een chip die u kunt opladen in euro's of met een reisproduct zoals een abonnement of een OV-jaarkaart.

**b. Hoe ziet de OV-chipkaart er uit?**

De OV-chipkaart is een plastic pasje, ongeveer even groot als een bankpas. U herkent de OV-chipkaart aan het roze logo:



De chip zit in de kaart en is niet zichtbaar. OV-chipkaarten kunnen verschillen in uiterlijk, maar de werking van elke OV-chipkaart is precies hetzelfde. U heeft er maar één nodig om in geheel Nederland te kunnen reizen.

**c. Hoe werkt de OV-chipkaart?**

Voor u gaat reizen moet u eerst uw OV-chipkaart opladen met saldo (een bedrag in euro's), of een reisproduct, zoals een abonnement of een OV-jaarkaart. Om te kunnen inchecken houdt u bij het instappen uw OV-chipkaart voor of tegen het OV-chipkaartlogo op de kaartlezer. Als u incheckt wordt uw OV-chipkaart gecontroleerd. Staat er een geldig reisproduct op uw kaart, dan reist u hierop, anders reist (en betaalt) u met uw saldo. Er wordt dan tijdelijk een instaptarief, een soort borg, van uw saldo gehaald. Dit instaptarief wordt aan het eind van uw reis verrekend met uw reiskosten. Het teveel ingehouden bedrag wordt bij het uitchecken op uw kaart teruggestort. Als u incheckt gaat het poortje open of geeft de kaartlezer een toegangssignaal. Aan het eind van de rit checkt u uit door uw OV-chipkaart weer bij het logo op de kaartlezer te houden. Let op: Als u in een voertuig bent ingecheckt, moet u altijd in hetzelfde voertuig uitchecken! Het poortje gaat open of de kaartlezer geeft een bevestigingssignaal. Bij een negatief saldo kunt u niet inchecken, u moet dan eerst saldo laden op uw OV-chipkaart.

**d. Hoe lang gaat een OV-chipkaart mee?**

Persoonlijke en anonieme OV-chipkaarten hebben een levensduur van maximaal vijf jaar, afhankelijk van de intensiteit van het gebruik. De datum tot wanneer ze maximaal goed zijn, staat op de OV-chipkaart.

**e. Vanaf welke leeftijd is een OV-chipkaart nodig?**

Kinderen hebben een eigen OV-chipkaart nodig zodra ze vier jaar oud zijn. Tot die leeftijd is een OV-chipkaart niet nodig, omdat ze nog gratis gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Als u bij het reizen voor kinderen ouder dan 4 jaar gebruik wilt maken van kinderkorting, heeft ieder kind een persoonlijke OV-chipkaart nodig. Er wordt dan bij het uitchecken automatisch minder afgeschreven van het kaartsaldo van uw kinderen. Een persoonlijke OV-chipkaart kan worden aangevraagd vanaf de leeftijd van drie jaar en zes maanden.

**f. Kan ik meer dan één OV-chipkaart bij me dragen?**

Het wordt afgeraden om twee of meer OV-chipkaarten bij u te dragen. De kans is dan aanwezig dat een kaartlezer beide kaarten leest. Heeft u meerdere kaarten nodig, dan raden we u in dat geval aan om bij het reizen, de kaart die u wilt gebruiken te scheiden van de andere kaart(en). Alleen deze kaart houdt u tegen de kaartlezer.

**g. Is er ook een OV-chipkaart voor groepen reizigers?**

Iedereen heeft een eigen OV-chipkaart nodig, wanneer OV-gebruik betaald wordt met de OV-chipkaart. Het is (nog) niet mogelijk om met meerdere personen tegelijk op één OV-chipkaart te reizen. Het reizen met een groep is daarmee anders geworden.

**h. Kan ik mensen nog wel uitzwaaien vanaf het perron en kan ik nog wel door het station lopen als er poortjes staan?**



Op de stations waar Veolia stopt staan vooralsnog geen poortjes. Indien deze er wel zouden zijn, dan heeft een OV-chipkaart nodig om toegang te krijgen tot het OV-chipkaart-gebied. Als u weer uitcheckt dan betaald u bij Veolia het basistarief van €0,78 cent. Neem voor informatie contact op met uw OV-bedrijf.

**i. Ik heb een OV-chipkaart van een OV-bedrijf, kan ik deze ook bij een ander OV-bedrijf gebruiken?**

U kunt alle plastic OV-chipkaarten bij alle vervoerders – waar het systeem operationeel is- gebruiken. Veel NS-reizigers zijn door de NS al voorzien van een OV-chipkaart, bijvoorbeeld een voordeelurenkaart of een jaarabonnement. Deze OV-chipkaarten zijn voorzien van een pasfoto en het OV-chipkaartlogo. U kunt deze OV-chipkaarten ook gebruiken bij de andere vervoerders, mits opgeladen met voldoende saldo en/of een geldig reisproduct.

**j. Kan ik mijn OV-chipkaart ook weer beëindigen of inleveren?**

Ja, dat kan met een persoonlijke OV-chipkaart, een anonieme OV-chipkaart kan alleen worden beëindigd indien deze defect of de geldigheidsdatum op de kaart is overschreden. Laat in dat geval eerst eventuele reisproducten van uw persoonlijke OV-chipkaart verwijderen door het betreffende OV-bedrijf. Print het formulier 'Beëindiging en restitutie van een persoonlijke OV-chipkaart' of 'Beëindiging defecte anonieme OV-chipkaart en restitutie saldo' dat te vinden is op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), vul het in en stuur het op naar het adres op het formulier. Vergeet niet om uw OV-chipkaart mee te sturen.

**k. Terugvragen (restitutie) van Saldo.**

Heeft u tussen de € 0 en € 30 saldo? Dan kunt u dit terugvragen bij een balie van een OV-bedrijf. U betaalt hiervoor € 2,50 administratiekosten. Als u automatisch opladen heeft kunt u geen saldo terugvragen.

- Het saldo is groter dan € 0,00, maar kleiner dan € 30,00. In dat geval wordt het saldo (na legitimatie in geval van een P-kaart en na het invullen van het formulier "Restitutie saldo OV Chipkaart") minus € 2,50 aan administratiekosten, volledig uitgekeerd.
- Hogere bedragen dan 30 EURO worden enkel terugbetaald via TLS.
- Wenst de reiziger restitutie van zijn saldo omdat hij zijn kaart wil laten beëindigen en/of laten vervangen dan dient de reiziger zijn kaart op te sturen naar TLS via de documenten die aan de balie of via website te verkrijgen zijn. In deze gevallen gebeurt de restitutie via TLS BackOffice en worden er geen administratiekosten aangerekend!

**l. Mijn kaart is defect, wat nu?**

Wanneer uw OV-chipkaart (met daarop saldo) beschadigd of defect is, neemt u contact op met de Klantenservice van uw OV-bedrijf of gaat u naar de balie van een OV-bedrijf. Hier bekijkt de balie-medewerker of de kaart stuk is of dat er andere acties genomen dienen te worden zoals bijvoorbeeld de geldigheidsdatum van een product te verlengen of saldo te laden.

Indien een A-kaart defect is moet de reiziger een nieuwe aankopen, restitueren van het saldo is niet mogelijk. Bij een defecte persoonlijk OV-chipkaart moet u een formulier uitprinten en invullen (dat te vinden is op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)) en dat stuurt u samen met uw defecte OV-chipkaart op. De reiziger krijgt een nieuwe persoonlijke OV-chipkaart en het uitstaande saldo op het moment van de blokkering.

## 2. Kaartsoorten

**a. Welke OV-chipkaarten zijn er beschikbaar?**

Iedere reiziger van vier jaar of ouder heeft een eigen OV-chipkaart nodig. Er zijn twee soorten kaarten in omloop, een persoonlijke OV-chipkaart en een anonieme OV-chipkaart.





Voorbeeld van een persoonlijke OV-chipkaart



Voorbeeld van een anonieme OV-chipkaart

#### b. Wat zijn de kenmerken van een persoonlijke OV-chipkaart?

De kenmerken van een persoonlijke OV-chipkaart zijn:

- Voorzien van naam, geslacht, geboortedatum en pasfoto
- Oplaadbaar met saldo (bedrag in euro's) en met reisproducten (zoals een abonnement)
- Automatisch leeftijdskorting (gereduceerd tarief) voor kinderen van 4 t/m 11 jaar en senioren vanaf 65 jaar
- Automatisch opladen kan worden geactiveerd op de kaart.
- Manueel Opladen kan via het internet (bestellen via internet en afhalen bij een van de afhaalmachines) of handmatig bij een oplaadpunt en/of balie
- Kan worden geblokkeerd bij verlies of diefstal
- In Mijn OV-chipkaart kan een account aangemaakt worden voor o.a. inzicht in gemaakte reizen en transacties
- Aan te vragen bij OV-bedrijven of via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Vul uw aanvraag in en stuur deze compleet ingevuld retour. U krijgt uw kaart daarna thuisgestuurd.

#### c. Wat zijn de kenmerken van een anonieme OV-chipkaart?

De kenmerken van een anonieme OV-chipkaart zijn:

- Oplaadbaar met saldo en niet-persoonsgebonden reisproducten (zoals bijvoorbeeld een dagkaart)
- Door verschillende personen, maar niet tegelijkertijd te gebruiken
- Aan te schaffen bij alle OV-bedrijven en bij wederverkopers, bij een aantal wederverkopers is de kaart reeds voorzien van een saldo. U betaalt ter plaatse de aanschafprijs + het eventuele saldo en krijgt de kaart meteen mee
- Automatisch opladen is niet mogelijk
- Kan niet worden geblokkeerd bij diefstal of verlies

#### d. Welke OV-chipkaart past het beste bij mij?

Welke OV-chipkaart voor u het meest geschikt is, hangt af van uw reispatroon. Maakt u regelmatig gebruik van het openbaar vervoer, dan biedt de persoonlijke OV-chipkaart het meeste gemak. Indien u gebruik wilt maken van leeftijdskorting, een abonnement of automatisch opladen, dan kunt u zelfs niet zonder een persoonlijke OV-chipkaart.

Reist u af en toe met het openbaar vervoer of wilt u de OV-chipkaart delen met bijvoorbeeld uw gezinsleden, dan is voor u een anonieme OV-chipkaart de beste optie. Wanneer u zeer incidenteel van het openbaar vervoer gebruik maakt, kunt u ook bij de chauffeur een iets duurder papieren vervoerbewijs kopen.

#### e. Waarom moet ik betalen voor een OV-chipkaart?

Er zijn kosten verbonden aan het maken van een OV-chipkaart en het beheren van de gegevens op de kaart. Daarom wordt een eenmalige kaartbijdrage gevraagd. U betaalt dus niet ieder jaar voor het gebruik van de kaart, zoals wel gebruikelijk is bij een bankpas of een creditcard.

#### f. Moet ik een OV-chipkaart kopen?



Nee, ook na de duale fase blijft Veolia papieren kaartjes verkopen, dit door middel van een ticketprinter in de bus.

### 3. Verkrijgbaarheid kaart

#### a. Waar kan ik de OV-chipkaart kopen?

Controleer eerst of u al een OV-chipkaart heeft in de vorm van een NS-Voordeelurenkaart, een NS-Jaartrajectkaart of een OV-Jaarkaart. Deze kaarten kunt u namelijk als OV-chipkaart gebruiken. Bezit u niet een dergelijke kaart, dan kunt u een persoonlijke OV-chipkaart bestellen via de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). U kunt uw (digitale) pasfoto met uw gegevens meesturen (uploaden) en u kunt betalen met iDEAL. U kunt ook een aanvraagformulier voor een persoonlijke OV-chipkaart aanvragen bij de klantenservice van uw OV-bedrijf. Onderweg kunt u bij de verkoopbalies, ook van de OV-bedrijven, een anonieme OV-chipkaart kopen en eventueel opladen met saldo of eventueel met een product. U kunt ook op veel stations terecht bij de verkoop- en oplaadautomaten. In deze automaten kunt u de kaart kopen en saldo en/of een product opladen. Bij de balies kunt u ook een aanvraagformulier halen voor de persoonlijke OV-chipkaart.

### 4. Reizen met de OV-chipkaart

#### a. Hoe werkt reizen met de OV-chipkaart?

Met de OV-chipkaart kunt u betalen voor een reis met het openbaar vervoer en de kaart geeft na het inchecken toegang tot het openbaar vervoer. Om te kunnen reizen laadt u eerst saldo (bedrag in euro's) of een reisproduct (zoals een abonnement of een OV-Jaarkaart) op uw OV-chipkaart. Wanneer u een geldig reisproduct of voldoende saldo op uw OV-chipkaart heeft, kunt u inchecken. Daartoe houdt u bij het begin van uw rit uw OV-chipkaart tegen het scherm van een poortje (station) of van een kaartlezer (op perron of in het voertuig). Dit scherm herkent u aan het roze logo:



Daarna gaat het poortje open of geeft de kaartlezer een bevestigingssignaal en een groen lampje. Aan het eind van uw rit checkt u uit. Indien u bent ingecheckt in een voertuig, moet u altijd in ditzelfde voertuig uitchecken! Dat gebeurt op dezelfde manier als het inchecken: U houdt uw OV-chipkaart tegen het scherm van een poortje of een kaartlezer.

#### b. Moet ik ook in- en uitchecken bij het overstappen?

In- en uitchecken is bij de Veolia trein en bus altijd nodig, dus ook wanneer u een overstap maakt. Indien u bent ingecheckt in een voertuig, moet u altijd in ditzelfde voertuig uitchecken! Als u reist bij Veolia moet u bij het instappen van de bus inchecken en bij het verlaten van het voertuig uitchecken. Bij de trein moet u inchecken en uitchecken op het perron. U checkt in aan het begin van de reis en u checkt uit bij het eind van de reis. Anders dan bij Veolia hoeft u als u bij de NS overstapt (bijvoorbeeld: Roermond naar de Den Haag met een overstap in Eindhoven), niet uit- en in te checken. Bij NS moet men aan het begin van de reis in checken en op het eind van de reis uitchecken, ongeacht het aantal overstappen.

#### c. Hoe weet ik of het in- of uitchecken goed is gegaan?

Als het in- of uitchecken goed is gegaan ziet u een groen lampje en hoort u een 'positief' geluid. Als u incheckt bij toegangspoortjes gaan de poortjes ook open. Op het scherm van de kaartlezer verschijnt bij het inchecken de melding 'Welkom' of 'IN OK' en bij het uitchecken 'Goede reis' of 'UIT OK', daarnaast worden er bedragen getoond 'inifree € 4,00' (instaptarief bus) of inifree €15 (instaptarief trein), ritkosten (met het betreffende voertuig) en saldo (= het bedrag wat na uitchecken op uw kaart resteert).

#### d. Wat gebeurt er als ik niet uitcheck?

Bij het inchecken met de OV-chipkaart wordt er standaard € 4,00 afgeschreven in bus, tram en metro. Het bedrag voor NS-treintrajecten is momenteel vastgesteld op € 20,00 of €10 als u beschikt over een voordeelurenkaart. Bij Veolia is instaptarief €4 voor de bus en €15 voor de trein.



U bent wettelijk verplicht om altijd in- en uit te checken. Checkt u alleen maar in en niet uit, dan wordt het instaptarief van € 4,00 (in bus, tram en metro) ingehouden. Dat is onvoordelig. Bovendien wordt uw OV-chipkaart na een aantal gemiste check-uit's (10x binnen 2 weken) geblokkeerd. Dit kan alleen worden opgelost bij de verkoop- en informatiebalie van een vervoerder (check in/check out-correctie).

**e. Hoe wordt een OV-chipkaart gecontroleerd?**

De kaartlezers controleren in eerste instantie bij het in-checken of er voldoende saldo of een geldig reisproduct op uw OV-chipkaart staat. Verder verandert er niet veel in vergelijking met de situatie van vóór de OV-chipkaart: Conducteurs en controleurs blijven controles uitvoeren. Ze maken daarbij gebruik van speciale controle-apparaten. Tijdens de invoering van de OV-chipkaart in geheel Nederland kan het voorkomen dat u tijdelijk een coupon bij het reisproduct op uw OV-chipkaart krijgt. Met deze coupon kan men ook in niet verchipte gebieden met het reisproduct op uw OV-chipkaart reizen. De coupon laat u zien bij het instappen aan de chauffeur, of tijdens de reis aan de controleur. Overigens zijn er bedrijven (Veolia, HTM, Syntus) die geen nationale sterabonnementen kunnen lezen. In dat geval moet u niet in- en uitchecken, omdat u anders automatisch op saldo reist. Dit is d.m.v. een sticker aangegeven op de kaartlezer. Raadpleeg bij twijfel altijd de chauffeur of voorafgaand aan de reis, de site van of de Klantenservice van het betreffende vervoerbewijs.

**f. Waarom kan ik niet bij de NS reizen?**

Om te kunnen reizen bij NS, moet eerst het product, reizen op saldo bij NS, worden geactiveerd. Voor een A-kaart kan men dit activeren in de verkoopautomaat op het station. Bij een P-kaart moet men het reizen op saldo activeren via de balie van NS of met het internet. Bij het activeren wordt aangegeven of men eerste of tweede klas wilt reizen. <http://www.ns.nl/cs/Satellite/reizigers/ov-chipkaart/zo-werkt-het>

**g. Moet ik bij Veolia mijn OV-chipkaart apart activeren voor de trein?**

Nee, dit hoeft niet. Bij Veolia wordt iedere chipkaart standaard gezien als 2<sup>e</sup> klas. Indien u 1<sup>e</sup> klas wilt reizen moet u er een product 1<sup>e</sup> klas reizen bij Veolia op laden. *(Note 1<sup>e</sup> klas is bij Veolia nog niet actief en u kunt het product nog niet kopen).*

**h. Worden de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> klas reisproducten van NS bij Veolia herkend?**

Ja, de reisproducten van NS worden automatisch herkend. *(Note 1<sup>e</sup> klas is bij Veolia nog niet actief).*

**i. Kunnen meerdere mensen op een OV-chipkaart reizen?**

Nee, dat is niet mogelijk. Een chipkaart kan slechts 1 keer inchecken voor 1 persoon. Ook bij uitchecken is het alleen mogelijk om 1 keer uit te checken voor 1 persoon. Iedere reiziger moet dan ook zijn eigen OV chipkaart hebben.

**j. Kunnen passagiers blijven zitten of moet er weer uit- en ingecheckt worden als de bus doorgaat op een andere lijn?**

Als de bus doorgaat op een volgende lijn weet het systeem wat er gebeurt. Het is immers dezelfde omloop en dan wordt het juiste bedrag afgeschreven. De reizigers hoeven niet uit- en in te checken. Indien de omloop wel wijzigt dan roept de chauffeur dit om en verzoekt hij de reizigers om uit- en in te checken.

**k. Indien een reiziger een OV-chipkaart in zijn jas heeft en in de buurt van de validator staat, wordt deze kaart dan herkend en wordt er ingecheckt?**

Dit is inderdaad mogelijk, maar de betreffende persoon moet dan zijn chipkaart er stil tegenaan houden. Dat betekent dat dit eigenlijk niet voor zal komen.

**l. Wat gebeurt er met het saldo op de bus als de rit niet wordt uitgereden? Bijvoorbeeld bij pech of als de laatste rit eerder wordt afgebroken?**

Het uitchecken is dan vooral belangrijk, omdat op dat moment de ritprijs wordt bepaald en afgeschreven. Als er niet wordt uitgecheckt betaald de reiziger het instaptarief van €4,-. Bij pech of een ongeval is het belangrijk dat de chauffeur de klanten wijst op het uitchecken.



**m. Waarom kan er niet direct worden uitgecheckt?**

Tussen in- en uitchecken moet altijd 2 minuten zitten.

## 5. Abonnementen, reisproducten en saldo

**a. Wat wordt er bedoeld met het saldo op een OV-chipkaart?**

Het saldo op uw OV-chipkaart is een geldbedrag dat u op uw OV-chipkaart laadt. Met dit saldo kunt u vervolgens gebruikmaken van het openbaar vervoer. Zodra u met uw OV-chipkaart in- en uitcheckt, worden de reiskosten van uw saldo afgeboekt, tenzij u een geldig reisproduct, zoals een abonnement op uw kaart heeft staan. U reist dan op dit product.

**b. Wat is een reisproduct?**

Een reisproduct is een vervoerbewijs dat u op uw OV-chipkaart kunt laden. De bekendste voorbeelden zijn een abonnement of een korting. Producten kunnen op dit moment alleen geladen worden op een persoonlijke OV-chipkaart. Op een anonieme OV-chipkaart kan alleen saldo worden geladen.

**c. Wat gebeurt er als ik verder reis dan mijn abonnement geldig is?**

Als u verder reist dan het traject of gebied waarvoor u een abonnement heeft, worden de extra reiskosten van uw saldo afgeboekt. Zorg dus ook voor voldoende saldo (meer dan € 0,00) op uw OV-chipkaart.

**d. Kan ik op een OV-chipkaart zowel saldo als een reisproduct laden?**

Ja, dat is mogelijk. U kunt saldo en meerdere producten opladen. Dat kunnen ook reisproducten van verschillende OV-bedrijven zijn.

**e. Hoe weet ik hoeveel saldo ik op mijn OV-chipkaart heb?**

Bij het uitchecken tonen poortjes en kaartlezers o.a. uw ritkosten en resterende saldo. Voor een overzicht van de gehele reis (tot maximaal de laatste 10 transacties) kunt u terecht bij saldolezers of automaten op stations of bij de verkoop- en informatiebalie van een vervoerder.

Met een persoonlijke OV-chipkaart kunt u ook op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) een account aanmaken. Daarin kunt u overzichten van uw transacties en reisproducten zien, maar ook het actuele saldo. Het is mogelijk dat de reisgegevens pas enkele dagen later zichtbaar zijn op uw overzicht.

**f. Wat moet ik doen als ik bij het inchecken of uitchecken een negatief saldo heb?**

Bij inchecken: U kunt pas inchecken als u voldoende saldo op uw OV-chipkaart laadt/hebt geladen. Als u een persoonlijke OV-chipkaart met automatisch opladen heeft, wordt uw saldo automatisch verhoogd met een door u gekozen bedrag en kunt u altijd inchecken.

Bij uitchecken: U kunt gewoon uitchecken. U dient wel zo snel mogelijk te zorgen voor positief saldo, anders kunt u niet weer inchecken. Indien u een persoonlijke OV-chipkaart met automatisch opladen heeft, wordt uw saldo automatisch bijgevuld en kunt u altijd in- en uitchecken.

## 6. Tarieven, kortingen en kosten

**a. Wat kost de OV-chipkaart?**

De kaartverkoper, bijvoorbeeld het OV-bedrijf bepaalt de prijs van de OV-chipkaart. Veel OV-bedrijven bieden de kaart tijdens de introductie-periode voordeliger aan. Voordat u een OV-chipkaart aanschaft, controleert u eerst of u er mogelijk al een in uw bezit heeft. Een NS-Jaarkaart, OV-Jaarkaart en NS-voordeelurenkaart zijn ook een OV-chipkaart! U herkent een OV-chipkaart aan het logo van de OV-chipkaart op de pas:



**b. Hoe hoog is het kilometertarief wat ik moet betalen als ik met de OV-chipkaart reis?**

Het kilometertarief verschilt per regio. De provincies en kaderwetgebieden bepalen samen met de OV-bedrijven het kilometertarief in hun regio. De informatie is beschikbaar bij de verkooppunten, en op de website van [www.veolia-transport.nl](http://www.veolia-transport.nl). Op [www.ov9292.nl](http://www.ov9292.nl) kunt u de kosten van een reis laten berekenen.

**c. Wat wordt er bedoeld met basistarief?**



Indien u reist met het saldo op uw OV-chipkaart, dan betaalt u naast een tarief per kilometer ook een basistarief, een vast bedrag (€ 0,78 in 2010), vergelijkbaar met de eerste strip van de strippenkaart. Dit basistarief is alleen van toepassing in het stads- en streekvervoer en in de regionale treinen, Indien u binnen 35 minuten nadat u bent uitgheckt, weer incheckt (overstap), dan hoeft u het basistarief niet nogmaals betalen.

**d. Wat wordt er bedoeld met het instaptarief?**

Als u op saldo reist, wordt bij het inchecken tijdelijk een instaptarief van € 4,00 van uw saldo afgeboekt. Bij het uitchecken wordt dit instaptarief minus de ritkosten teruggestort. Indien u niet uitcheckt, betaalt u het volledige instaptarief. Het instaptarief is bij Veolia bus €4 en bij trein €15.

Een rekenvoorbeeld:

Er staat een saldo op uw OV-chipkaart van:	€ 15,00
Bij het inchecken wordt tijdelijk het instaptarief van uw saldo geboekt:	€ 4,00 -/-
Uw saldo bedraagt dan tijdelijk:	€ 11,00
Uw reiskosten bedragen:	
basistarief:	€ 0,78
16 kilometer à € 0,12 ct/km = € 1,92 +	€ 2,70 -/-
Bij het uitchecken wordt het resterende instaptarief teruggeboekt:	€ 1,30 +
Het eindsaldo op uw OV-chipkaart bedraagt dan na deze rit:	€ 12,30

Dit gebeurt in een fractie van een seconde (dit voorbeeld is bedoeld ter illustratie).

**e. Ik ben 65 jaar of ouder, wat moet ik doen om met reductie te kunnen reizen?**

U heeft een persoonlijke OV-chipkaart nodig om met korting op saldo te kunnen reizen. Er wordt dan bij het uitchecken automatisch minder afgeschreven van uw saldo. In sommige regio's zijn er tijdelijke acties, waardoor mensen van 65 jaar of ouder goedkoper of gratis met het openbaar vervoer kunnen reizen. Uw OV-bedrijf kan u hierover informeren. Voor korting met 65 jaar en ouder is geen apart product nodig, dit staat standaard op iedere persoonlijke OV-chipkaart. Het product wordt actief op de dag dat u 65 wordt en u krijgt automatisch korting.

**f. Kan ik met korting reizen op een anonieme OV-chipkaart?**

Dat kan niet indien het een korting betreft die gebonden is aan uw persoonlijke situatie, zoals uw leeftijd (65-plus, kinderen) of aan een abonnement. Zulke kortingen zijn alleen mogelijk in combinatie met een persoonlijke OV-chipkaart. Locale producten kunnen ook op een anonieme OV-chipkaart worden geladen, indien hiervoor wordt gekozen door de vervoerder. Bij Veolia kan dit voornamelijk niet.

**g. Komt er een OV-chipkaart voor buitenlandse toeristen?**

Er komt geen speciale OV-chipkaart voor toeristen. Voor hen is een anonieme OV-chipkaart (eventueel reeds met saldo geladen bij aankoop), zeker indien ze vaker willen reizen en willen overstappen het meest aantrekkelijk. Indien de toerist slechts een enkele rit wil maken is een papieren ritkaartje, welke geldig is tot het moment van uitstappen het meest geschikt. Dit kaartje is bij de chauffeur, via de ticketprinter, te koop.

**h. Hebben honden ook een chipkaart nodig?**

Met betrekking tot het meenemen van een huisdier, zoals een hond zijn er nog geen definitieve afspraken gemaakt. Tot nu toe is de insteek dat er voor honden geen chipkaart gebruikt hoeft te worden.

**i. Hoe weet ik vooraf wat een reis mij gaat kosten?**

De reiskosten zijn per rit te vinden op [www.9292.nl](http://www.9292.nl). Wanneer hier een reis wordt ingevoerd, wordt ook het tarief gegeven wanneer u gebruik maakt van de OV-chipkaart.

**j. Ik heb een overzicht nodig van de reizen om dit te declareren bij mijn werkgever.**

Reizigers met een persoonlijke OV-chipkaart kunnen dit overzicht zelf inzien op de website: [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Reizigers moeten dan een account aanmaken en aangeven dat de reishistorie mag worden bewaard. Vanaf dat

moment is het mogelijk om de laatste 10 transactie te bekijken. Ook kan men de laatste 10 transacties inzien bij een servicepunt. Reizigers met een anonieme OV-chipkaart kunnen alleen terecht bij het servicepunt voor het inzien van de reishistorie.

**k. Waarom zie ik niet meteen mijn gemaakte reizen op het transactieoverzicht van ov-chipkaart.nl?**



De transactie worden 's avonds overgeladen van de bus naar de centrale server van Veolia. Hierna moeten de transacties worden doorgestuurd aan TLS, die de gegevens weer moeten verwerken. Dit gehele proces kan enkele dagen in beslag nemen.

**l. Kan ik het voordeeluren product van NS op mijn OV-chipkaart laden?**

Nee het voordeelurenproduct van NS kan alleen op een NS voordeelurenkaart worden gezet. Deze kaart kunt u kopen bij de NS.

**m. Hoe kan ik bij Veolia 1e klas met de trein reizen?**

Indien u eerste klas bij Veolia wilt reizen, kan het product 1<sup>e</sup> klas reizen bij Veolia er bij het servicepunt van Veolia worden opgezet. *(Note 1<sup>e</sup> klas is bij Veolia nog niet actief).*

**n. Wat is dalkorting van Veolia?**

Met dalkorting van Veolia kan men na 9 uur met 20% korting op de bus reizen en met 40% op de trein van Veolia. Dalkorting kan gratis besteld worden op het internet en worden afgehaald in de bus bij een afhaalmachine (AHM) of bij een van de distributiepunten via de aanvulmachine (AVM). Ook kan men langs een servicepunt van Veolia gaan en het dalkortingsproduct op de kaart laten zetten. Voorlopig kunnen reizigers de dalkorting nog gratis op hun kaart (laten) zetten.

<http://www.ov-chipkaart.nl/services/servicesvooraenkaart/adresvinder/>

**o. Reizen met een voordeelurenkaart (VDU) van de NS bij Veolia?**

De voordeelurenkaart van NS biedt geen korting in de trein bij Veolia. Reizigers kunnen bij Veolia alleen met korting reizen door het product dalkorting op hun kaart te zetten.

## 7. Opladen en ophalen

**a. Waar kunnen reizigers hun OV-chipkaart opladen?**

Dit kan natuurlijk automatisch, indien automatisch opladen wordt geactiveerd op de persoonlijke OV-chipkaart. Tevens kan er bij de Veolia servicepunten saldo worden gekocht, via de webwinkel, op stations en bij de distributiepunten. Indien er wordt gekozen om saldo te kopen via de webwinkel, dan moet dit saldo nog worden afgehaald bij een afhaalmachine in de bus of bij een aanvulmachine bij een van de distributiepunten. Alle distributiepunten kunt u vinden met de adresvinder van [ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)

<http://www.ov-chipkaart.nl/services/servicesvooraenkaart/adresvinder/>

**b. Wat is het maximale saldo dat ik op een OV-chipkaart kan laden?**

Het maximale saldo dat u nu op uw OV-chipkaart kunt laden is € 150,00.

**c. Hoe werkt automatisch opladen?**

Met de functie automatisch opladen heeft u altijd voldoende saldo op uw persoonlijke OV-chipkaart. Zodra het saldo tijdens het reizen onder de € 5,00 komt, wordt er automatisch een vast bedrag opgeladen op uw OV-chipkaart en afgeschreven van uw bank- of girorekening. Op dit moment is er keuze uit € 10,00, € 20,00, € 30,00, € 40,00 en € 50,00. Automatisch opladen is alleen mogelijk op een persoonlijke OV-chipkaart en u hoeft maar één keer een machtiging af te geven. Als u vaak reist met de trein is het advies om te kiezen voor minimaal € 20,00 vanwege het hogere instaptarief. €15,- bij Veolia en €20,- bij NS.

Er zijn twee manieren om automatisch opladen aan te vragen, met een papieren formulier 'Aanvraag automatisch opladen' of online op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), hierop kunt u ook de Algemene Voorwaarden Automatisch Opladen vinden. Ook kunt het tegelijkertijd aanvragen met het aanvragen van een persoonlijke OV-chipkaart op het formulier 'Aanvragen persoonlijke OV-chipkaart'. 'Automatisch opladen' moet op de OV-chipkaart worden geactiveerd.

Bij een online aanvraag kan dit heel gemakkelijk direct na het aanvragen via een ophaalautomaat. Er zijn er meer dan 1.400 in heel Nederland. Houd de kaart voor de automaat en kies voor 'Ophalen bestellingen'. Bij een aanvraag met een papieren aanvraagformulier krijgt u een bevestigingsbrief thuisgestuurd. Met deze bevestigingsbrief, legitimatiebewijs en OV-chipkaart moet u naar een balie van een OV-bedrijf om automatisch opladen te laten activeren.



**d. Wat moet ik doen als het saldo op mijn persoonlijke OV-chipkaart met automatisch opladen is geblokkeerd?**

**Oud proces (met acties baliemedewerkers)**

In hoofdlijnen verloopt het proces als volgt. U krijgt een brief waarin wordt meegedeeld dat het saldo van uw OV-chipkaart is geblokkeerd, omdat het niet mogelijk was het bedrag voor automatisch opladen van de bankrekening te incasseren. In de brief wordt de reiziger gevraagd met brief, OV-chipkaart en legitimatiebewijs naar een balie van één van de OV-bedrijven te gaan. Nadat hij of zij het verschuldigde bedrag heeft betaald, wordt het saldo van de OV-chipkaart gedeblokkeerd. Er kan nu weer worden gereisd met de OV-chipkaart.

**Nieuw proces (zonder actie op de balies die hierdoor ontlast worden)**

- Als het TLS niet lukt om te incasseren via de bankrekening van de reiziger zal hij een brief/mail ontvangen met het verzoek om de openstaande schuld over temaken. Het saldo op de kaart wordt NIET onmiddellijk geblokkeerd en de reiziger kan verder reizen.
- Als de kaarthouder betaalt is de schuld voldaan en is verder niets aan de hand. Betalen kan via iDEAL of overschrijving bank)
- Als de kaarthouder niet betaalt binnen een termijn van 2 weken dan ontvangt de kaarthouder een betalingsherinnering. Het verschuldigde bedrag wordt in dit geval verhoogd met admin kosten van 2.5 Euro
- Als deze betaling nog steeds niet binnen de gestelde termijn van (opnieuw 2 weken) betaald werd, dan draagt TLS het dossier over aan het incassobureau die bovenop het verschuldigde bedrag nog eens incassokosten in rekening brengt, Als de kaarthouder vervolgens zijn schuld betaalt, dan kan hij het saldo deblokken bij een ophaalautomaat als deze laatste uiteraard klaar staat op de NAL ondertussen.
- Als de schuld door meerdere incasso's hoger wordt dan 61 Euro, dan wordt het saldo op de OV chip direct geblokkeerd,

**e. Kan ik op internet producten kopen?**

Ja, op de webwinkel kan men producten of saldo bestellen. Men moet betalen met IDEAL. De webwinkels is te vinden op <https://www.ov-chipkaart.nl/webwinkel/>. Voorbeelden van producten zijn het daluren kortingsproduct van Veolia Limburg, wat recht geeft op 20% korting in de bus en 40% korting in de trein na 9 uur.

**f. Wat is een AVM (aanvulmachine)?**

Een AVM is een oplaad- en ophaalmachine. Op deze machine kan saldo worden gekocht of bestellingen van de webwinkel worden afgehaald. AVM's staan verspreid in geheel Limburg, voornamelijk bij sigarenwinkels en supermarkten. U kunt de AVM herkennen aan de gele kleur. Voor een actueel overzicht kunt u kijken op <http://www.ov-chipkaart.nl/services/servicesvooraenkaart/adresvinder/>

**g. Wat is een AHM (ophaalmachine)?**

Een AHM is een afhaalmachine. Op dit apparaat kunnen bestellingen (saldo en/of producten) van de webwinkel worden afgehaald. De AHM is gemonteerd in alle bussen van Veolia. De reiziger kan de AHM pas bereiken als hij heeft ingecheckt. De AHM is te herkennen aan de blauwe kleur.

## 8. Reisoverzichten en declaratie

**a. Wat is Mijn OV-chipkaart?**

Mijn OV-chipkaart biedt u o.a. de mogelijkheid om:

- online uw kaartgegevens te bekijken
- een overzicht van uw reis- en saldotransacties in te zien, bijvoorbeeld ten behoeve van declaraties
- online uw persoonlijke gegevens te wijzigen
- saldo en producten te bestellen.

Mijn OV-chipkaart is een beveiligd onderdeel van [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) dat alleen toegankelijk is voor houders van een persoonlijke OV-chipkaart, die zich tevens als gebruiker hebben laten registreren.

**b. Waarom duurt het enige tijd voordat de transacties op Mijn OV-chipkaart staan?**

Transactiegegevens kunnen missen, deze komen namelijk niet altijd iedere dag in het centrale systeem terecht. Hierdoor kan het gebeuren dat er enkele dagen verschillen tussen het reizen en het verschijnen van de



transacties in uw overzicht. Ook kan het een enkele keer gebeuren dat een transactie door een verstoring in het proces niet of niet goed geregistreerd wordt.

## 9. Functiebeperking

### a. Ik ben een gehandicapte met een OV-begeleiderskaart, hoe kan mijn begeleider gratis meereizen?

De mogelijkheid om een begeleider gratis mee te laten reizen, verandert niet door de komst van de OV-chipkaart. Alle OV-begeleiderskaarten zullen worden vervangen door een nog te ontwikkelen OV-chip (begeleiders)reisrecht.

### b. Heeft de OV-chipkaart een voelbaar kenmerk voor blinden en slechtzienden?

De OV-chipkaart heeft geen voelbare kenmerken. Daarin verschilt deze kaart niet van PIN-passen of creditcards. U kunt wel via de Klantenservice OV-chipkaart tel. 0900-0980 (€ 0,10 p.m.) een speciale herkenningsticker aanvragen. Deze sticker kunt u op uw OV-chipkaart plakken, zodat deze voelbaar herkenbaar is. Verder geven poortjes en kaartlezers een duidelijk geluidssignaal om aan te geven of het in- en uitchecken goed verlopen is.

## 10. Privacy en beveiliging

### a. Wat gebeurt er met mijn persoons- en reisgegevens?

Alle partijen die deelnemen aan het OV-chipkaartsysteem, hebben verklaard zorgvuldig om te gaan met uw persoonsgegevens. Zij houden zich aan basisafspraken over privacy. Hierover kunt u meer lezen in de folder 'De OV-chipkaart en uw persoonsgegevens'. Deze is te vinden op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). De folder kan ook thuis gestuurd worden via Klantenservice OV-chipkaart tel. 0900-0980 (€ 0,10 p.m.).

### b. Welke beveiligingsmaatregelen zijn er op de OV-chipkaart of in het systeem verwerkt?

Trans Link Systems (TLS) heeft in meerdere lagen van het systeem een aantal beveiligingsmaatregelen getroffen. Bovendien werkt TLS voortdurend aan het actualiseren van de beveiliging en aan het te snel af zijn van hackers. Een 100% beveiliging is echter niet te garanderen. Bij de beveiliging zijn in- en externe medewerkers, universiteiten en instituten als TNO betrokken. Reizigers die aantoonbaar het slachtoffer van fraude zijn, worden schadeloos gesteld. TLS gaat niet inhoudelijk in op de beveiligingsmaatregelen.

### c. Kunnen onbevoegden geld van mijn OV-chipkaart boeken?

Nee, daarvoor is een verbinding nodig met het streng beveiligde OV-chipkaartsysteem. Op de kaart zelf staat een beperkt aantal gegevens. Op een anonieme OV-chipkaart staan geen persoonlijke gegevens, op een persoonlijke OV-chipkaart staat alleen uw geboortedatum. Overige (persoon) gegevens worden verwerkt in een uitvoerig beveiligd en geautomatiseerd systeem. Een vergelijkbaar systeem wordt sinds 1997 met succes gebruikt in Hong Kong, waar inmiddels 13 miljoen kaarten in omloop zijn. De betrouwbaarheid van dit systeem is een belangrijke reden geweest om het ook in Nederland in te voeren.

### d. Liggen mijn gegevens op straat nu de OV-chipkaart is gekraakt?

Nee, dat is niet het geval. Voor de anonieme OV-chipkaart zijn helemaal geen persoonsgegevens vastgelegd. Voor de persoonlijke OV-chipkaart is een beperkt aantal persoonsgegevens vastgelegd in het zogenaamde backoffice systeem en niet op de chipkaart zelf. In de chip van de OV-chipkaart zijn geen naam- adres- en woonplaatsgegevens opgeslagen. Van uw persoonsgegevens staat alleen uw geboortedatum in de chip zelf. Verder staan er alleen die gegevens op die nodig zijn om de chip correct te laten werken met de OV-chipkaartapparatuur (poortjes, kaartlezers, afhaal- en oplaadautomaten, etc.). Dit zijn het kaartnummer, het saldo, het eventueel volgens afspraak automatisch op te laden bedrag (dus niet uw banknummer), eventueel de aangeschafte reisproducten (in de vorm van productcodes), de laatste 10 transacties en de geboortedatum van de kaarthouder. Deze gegevens worden binnen de chip apart beveiligd. Daarnaast worden deze en andere persoonlijke gegevens in de geautomatiseerde systemen verder beschermd.

### e. Ik vermoed dat er met mijn kaart is gefraudeerd, wat moet ik doen?

U kunt het beste contact opnemen met de Klantenservice OV-chipkaart via de telefoon 0900-0980 (€ 0,10 p.m.) of e-mail ([klantenservice@ov-chipkaart.nl](mailto:klantenservice@ov-chipkaart.nl)) of via het contactformulier op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Zij kunnen u verder helpen.



## 11. Verlies en diefstal

### a. Is een OV-chipkaart beveiligd tegen verlies of diefstal?

Alleen een persoonlijke OV-chipkaart is beveiligd tegen verlies of diefstal. U kunt uw persoonlijke OV-chipkaart laten blokkeren via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) of via de Klantenservice OV-chipkaart tel. 0900-0980 (€ 0,10 p.m.). Uw OV-chipkaart is de volgende dag beschermd tegen misbruik.

### b. Wat is het eigen risico als ik mijn OV-chipkaart verlies?

Het risico bij verlies, is afhankelijk van het saldo op de OV-chipkaart. Als u een anonieme OV-chipkaart verliest, bent u datgene wat op de kaart staat, zoals saldo en/of producten, kwijt. Een anonieme kaart verschilt daarin niet van een portemonnee of een strippenkaart. Een persoonlijke OV-chipkaart kunt u laten blokkeren.

### c. Ik ben mijn OV-chipkaart kwijt, wat nu?

Heeft u een persoonlijke OV-chipkaart? Laat deze zo snel mogelijk blokkeren. U kunt dit zelf doen als u een Mijn OV-chipkaart account heeft, op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Of u kunt contact opnemen met de Klantenservice OV-chipkaart tel. 0900-0980 (€ 0,10 p.m.). Uw OV-chipkaart is de volgende dag beschermd tegen misbruik. U leest/hoort direct hoe een vevangende kaart kunt aanvragen. Als u een anonieme OV-chipkaart heeft, zijn de producten en het saldo niet verzekerd tegen diefstal of verlies

### d. Studenten OV-Chipkaart, defect, verlies of diefstal.

#### Huidige systeem

Bij klachten verwijst de balie medewerker de student door naar DUO voor afhandeling, met als gevolg heel wat frustratie voor de student.

#### Nieuwe proces

In overleg met RSR (Regisseur Studenten Reisrecht), TLS en DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs) werden de instructies gewijzigd en in belangrijke mate gestandaardiseerd.

De instructies voor aanvraag vervangende Studenten OV chipkaart en voor beëindigen van SOV zijn nu identiek aan respectievelijk 'Aanvraag vervangende persoonlijke OV chipkaart' of 'Beëindigen en restitutie persoonlijke OV chipkaart'. Dus dat betekent dat de balie medewerker de standaard TLS formulieren voor gewone P kaarten mag meegeven met de student -reiziger.

Bij verlies of diefstal dient eveneens dezelfde procedure gevolgd te worden idem al bij een gewone OV persoonlijke chipkaart.

## 12. Van strip naar chip

### a. Waar kan ik de OV-chipkaart gebruiken?

Voor een actueel inzicht in de regio's waar de OV-chipkaart in Nederland is te gebruiken, surft u naar [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl).

### b. Vanaf wanneer kan ik reizen op saldo?

Vanaf nu is het mogelijk om te reizen op saldo. De invoering heeft plaatsgevonden zonder veel ruchtbaarheid. Later in het jaar wordt er een communicatie-campagne verwacht en wordt het reizen met de OV-chipkaart aangeprezen.

### c. Vanaf wanneer kan ik reizen op producten?

De informatie over producten kan je vinden op de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)

### d. Hoe is het tarief voor reizen op saldo opgebouwd?

Het tarief voor reizen op saldo is als volgt opgebouwd: Per rit betaald een reiziger een basistarief van € 0,78 en een tarief per afgelegde kilometer. Wanneer een reiziger overstapt en er minder dan 35 minuten zijn verstreken tussen zijn vorige check-uit en de nieuwe check-in, dan betaalt deze reiziger niet opnieuw het basistarief. Bij het



inchecken wordt een borg van € 4,00 ingehouden, bij het uitchecken ontvangt de reiziger dit bedrag minus de ritkosten op de chipkaart retour.

**e. Hoe ziet het productassortiment er uit?**

De informatie over producten kan je vinden op de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)

**f. Tot wanneer kan ik nog op een strippenkaart reizen?**

De informatie over producten kan je vinden op de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)

**g. Ik heb een NS-kaart met supplement, kan ik deze gebruiken?**

Het is nog niet bekend tot wanneer het papieren NS-supplement geldig blijft. Indien het NS-supplement als reisproduct op de OV-chipkaart is gezet, moet hiermee **niet** worden in- en uitgecheckt, omdat dit product niet wordt herkend (dit is ook d.m.v. een sticker aangegeven op de kaartautomaten). In dat geval wordt er namelijk automatisch op saldo gereisd en zou de reiziger 2x betalen voor de rit. Indien het NS-supplement op de OV-chipkaart is gezet, moet de kaarthouder in dit geval bij NS een zichtkaart (coupon) vragen. Met deze zichtkaart (coupon) kan op vertoon bij de chauffeur worden gereisd.

**h. Ik heb een sterabonnement, kan ik deze gebruiken?**

Het is nog niet bekend tot wanneer het papieren sterabonnement geldig blijft. Indien het sterabonnement als reisproduct op de OV-chipkaart is gezet, moet hiermee **niet** worden in- en uitgecheckt, omdat dit product niet wordt herkend (dit is ook d.m.v. een paarse sticker aangegeven op de validators). In dat geval wordt er namelijk automatisch op saldo gereisd en zou de reiziger 2x betalen voor de rit. Indien het sterabonnement op de OV-chipkaart is gezet, moet de kaarthouder bij het OV-bedrijf waar het sterabonnement op de OV-chipkaart is gezet, een zichtkaart (coupon) vragen. Met deze zichtkaart (coupon) kan op vertoon bij de chauffeur worden gereisd.

### 13. Voorlichting en service

**a. Waar kan een klacht worden ingediend?**

Heeft u een klacht over de OV-chipkaart in het algemeen? Maak dan gebruik van het contactformulier op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) om uw vraag of klacht te mailen. Heeft u een klacht over en reisproduct of het gebruik van de OV-chipkaart in trein, bus, tram of metro? Neem dan contact op met de klantenservice van het betreffende OV-bedrijf. Specifieke klachten over de Studenten OV-chipkaart kunt adresseren aan de Klantenservice Studenten OV-chipkaart op 0900-6655444 (€ 0,10 p.m.)

**b. Hoe kan ik contact opnemen met de klantenservice van de OV-chipkaart?**

U kunt op 3 manieren contact opnemen met de klantenservice van de OV-chipkaart:

- Door het invullen van het contactformulier op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)
- Door te bellen met 0900-0980 (€ 0,10 p.m.)
- Door het sturen van een e-mail aan [info@ov-chipkaart.nl](mailto:info@ov-chipkaart.nl)

**c. Waar kan ik terecht met vragen over specifieke reisproducten, aanschaf van een OV-chipkaart bij een OV-bedrijf of reizen in een specifieke regio?**

Neem hiervoor contact op met het betreffende OV-bedrijf:

- Veolia Transport Klantenservice: 013-5499919 (lokaal tarief), [www.veolia-transport.nl](http://www.veolia-transport.nl)
- Connexion Klantenservice: 0900-2666399 (lokaal tarief), [www.connexion.nl](http://www.connexion.nl)
- NS Klantenservice: 09002021163 (€ 0,10 p.m.), [www.ns.nl](http://www.ns.nl)

### 14. Welke vragen worden door wie beantwoord?

**a. De OV-bedrijven beantwoorden vragen over:**

- Reisproducten van specifieke OV-bedrijven
- Reizen met de OV-chipkaart in specifieke regio's
- Door het OV-bedrijf uitgegeven OV-chipkaart



- Aanschaf van de kaart in de regio

**b. Trans Link Systems (TLS) beantwoordt vragen over:**

- De OV-chipkaart in het algemeen
- De aanschaf van een OV-chipkaart
- Het gebruik van de OV-chipkaart
- Wat er op de OV-chipkaart staat
- Het saldo op de OV-chipkaart
- Het opheffen van de OV-chipkaart
- Het restitueren van saldo
- Automatisch opladen

