



Aan:  
Dhr. A. Mourik-Geluk (CDA)

In afschrift aan:  
Provinciale Staten van Utrecht

DATUM	23-4-2019	DOMEIN	Mobiliteit
NUMMER	81EC8A5E	REFERENTIE	D.A. Eerdmans
UW BRIEF VAN	1-8-2018	DOORKIESNUMMER	+31 30 258 23 60
UW NUMMER	81EB52D9	E-MAILADRES	David.Eerdmans@provincie-utrecht.nl
BIJLAGE	geen	ONDERWERP	BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE VRAGEN Abonnementen niet aan het loket te verkrijgen

Geachte heer Mourik-Geluk,

Toelichting:

U heeft op 1 april 2019 vragen gesteld over de verkrijgbaarheid van abonnementen bij het loket van U-OV. U constateert dat het verlengen van abonnementen bij U-OV aan het loket alleen mogelijk is als het volledige bedrag ineens wordt betaald. Het bedrag in termijnen betalen kan alleen wanneer het abonnement via de webshop wordt verlengd. Hierbij treft u antwoorden op uw vragen:

1. Is Gedeputeerde Staten op de hoogte van deze regeling?

**Antwoord:**

Ja. Vervoerder U-OV geeft hierover aan dat het sinds december 2018 inderdaad niet meer mogelijk is om een bij de servicewinkel afgesloten abonnement in termijnen te betalen. De reden hiervoor is dat hier soms misbruik van gemaakt werd; reizigers betaalden in sommige gevallen ter plekke een eerste termijn, waarna latere termijnen niet te incasseren bleken. In termijnen betalen is wel mogelijk als een abonnement op de website van U-OV wordt afgesloten of verlengd.

2. Deelt Gedeputeerde Staten de zorgen van de CDA-fractie dat dit een extra belemmering kan vormen voor hen die genoodzaakt zijn om hun abonnement aan het loket af te sluiten?

**Antwoord:**

Uiteraard moet het ook mogelijk zijn om abonnementen af te sluiten als een reiziger niet goed overweg kan met de website van U-OV. U-OV geeft hierover aan dat reizigers die moeite hebben met het afsluiten of verlengen van abonnementen op de website hiermee geholpen kunnen worden in de servicewinkels van U-OV.

3. Zo ja, wat gaat Gedeputeerde Staten doen om te zorgen dat deze ongelijkheid in manier van betalen weggenomen wordt? Is Gedeputeerde Staten bereid om met U-OV hierover in gesprek te gaan?

**Antwoord:**

U-OV is vanuit de concessie niet verplicht om een mogelijkheid aan te bieden om een bij de servicewinkel afgesloten abonnement in termijnen te betalen. Met de door U-OV aangeboden hulp bij de servicewinkel is het ook voor reizigers die moeite hebben met de website mogelijk om online een abonnement te kopen en in termijnen te betalen. U-OV biedt hiermee een afdoende oplossing voor deze reizigers.

4. Zo nee, welke oplossing ziet Gedeputeerde Staten voor hen die genoodzaakt zijn hun abonnement aan het loket af te sluiten én deze in termijnen willen betalen?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 3.

5. Is dit ook de praktijk bij andere aanbieders van OV die onder onze verantwoordelijkheid vallen?

**Antwoord:**

Ook bij Syntus Utrecht is het niet mogelijk om in termijnen te betalen als een abonnement in de servicewinkel wordt aangeschaft.

Hoogachtend,  
Gedeputeerde staten van Utrecht,

Voorzitter,



Secretaris,

