

Spooktarief bij Qbuzz



Utrechter Marc Salomon (links) krijgt regelmatig afboekingen op zijn ov-chipkaart voor busritten die hij niet heeft gemaakt. Qbuzz zegt dat het probleem moeilijk is op te lossen.

FOTO ANGELIEK DE JONGE

UTRECHT

Spooktransacties leveren busbedrijf Qbuzz mogelijk vele duizenden euro's extra inkomsten op. Dat veronderstelt althans Utrechter Marc Salomon, die wekelijks te maken heeft met afboekingen op zijn ov-chipkaart voor niet gemaakte ritten. Volgens Qbuzz gaat het om een incident.

ROELAND FRANCK

Een greep uit het transactieoverzicht van Salomon: hij checkt op 9 april om 19.36 uur uit bij NS op het Centraal Station van Utrecht om precies twee minuten later in te checken bij Qbuzz in Vianen. Dat is fysiek onmogelijk.

In werkelijkheid stapte Salomon in de bus naar huis bij het Wilhelminapark. Het ritje dat hij nooit maakte in Vianen kost de Utrechter 2,78 euro, terwijl hij met zijn doorlopende trajectkaart niet hoeft bij te betalen voor zijn woon-werkverkeer. „Zelfs met een abonnement moet je dus je reizen achteraf goed bekijken,” aldus Salomon.

60 euro

Hij becijfert op deze manier jaarlijks zeker 60 euro te veel te betalen. „Op een abonnement van ruim 300

euro is dat circa 20 procent extra.”

Het ten onrechte geïncasseerde bedrag kan hij terugvragen, maar Salomon is het beu om telkens een formulier te moeten invullen voor enkele euro's. „Dit overkomt me toch ten minste elke week een keer. Ik heb het meerdere keren aangekaart bij Qbuzz, maar het bedrijf bagatelliseert het probleem.” Salomon becijfert dat dit het busbedrijf mogelijk vele duizenden euro's extra inkomsten oplevert.

Salomon kreeg zelf bij Qbuzz te horen dat het te maken heeft met een handmatige aanpassing die chauffeurs moeten verrichten aan het inchecksysteem als hun route bijvoorbeeld vanwege wegwerkzaamheden afwijkt van de standaardroute. Die aanpassing wordt nog weleens vergeten, veronderstelt Salomon.

Woordvoerder Map Brouwer van het Qbuzz bevestigt dit verhaal. „Het is een bekend probleem dat we in de gaten proberen te houden, maar dat is niet waterdicht. We zeggen daarom tegen reizigers: vraag restitutie. Daaraan kunnen wij zien waar en wanneer het fout gaat.”

Volgens Brouwer zit er geen duidelijk patroon in de restitutieverzoeken. „Daardoor is het ook lastig op te lossen.”