

**MEMO**

**Aan:** AB BVO DRAN

**Onderwerp:** Telefonie klachtenmeldpunt en klantenservice compensatie/restitutie

**Datum:** 23 september 2024

**Afzender:** Vervoersorganisatie, Math v.d. Beucken

**Inleiding:**

In het verlengde van het kennelijk oneigenlijk in rekening brengen van extra kosten voor de 0900 lijnen ten behoeve van klantenservice en klachtenmeldpunt is de vraag in hoeverre bellers de mogelijkheid wordt geboden om de extra in rekening gebrachte kosten gerestitueerd te krijgen of dat er anderszins sprake is van een compensatie.

**Omvang extra in rekening gebrachte kosten**

Voor 2023 zijn de extra in rekening gebracht kosten voor deze twee 0900 lijnen berekend op € 2.770. Zoals in tabel 1 aangegeven bedragen de gemiddelde extra kosten voor het bellen naar de 0900 nummers € 0,30.

Telefonie 2023 (Ist situatie bij 400.000 ritten)							
Telefonie 2023 (Ist)	Telefoonnummer	Aantal gesprekken	Aantal minuten	Extra kosten reiziger	Gemiddeld per gesprek	Kosten bij 5 minuten	Kosten bij 10 minuten
Klantenservice	0900-4636526	7.385	32.786	€ 1.620	€ 0,22	€ 0,235	€ 0,375
Klachtenlijn	0900-5005050	1.979	10.953	€ 1.151	€ 0,58	€ 0,528	€ 1,028
Totaal		9.364	43.739	€ 2.770	€ 0,30		

Tabel 1: Overzicht telefonie 2023, 0900 nummers klantenservice en klachtenlijn

Los van de schuldvraag zou, uitgaande van de gewijzigde regelgeving, in redelijkheid sprake kunnen zijn dat vanaf 2019 de Avan organisatie onterecht extra kosten in rekening brengt. Voor een indicatie van de totale extra kosten wordt uitgegaan van de realisatie 2023 zijnde € 2.770. Voor de periode vanaf 2019 tot medio 2024 wordt uitgegaan van 15.235 (5,5 x € 2.770).

**Restitutie of compensatie**

Op basis van de gemiddelde belkosten van € 0,30 per gesprek mag worden geconcludeerd dat er sprake is van dermate geringe bedragen per beller dat, naar verwachting, de hoogte van de compensatie in de meeste gevallen minder bedraagt dan € 1 en in incidentele gevallen maximaal enkele Euro's zal gaan bedragen. Inspanning en kosten om eventuele vordering in te stellen en deze te laten afhandelen door de Vervoersorganisatie zullen vele malen hoger zijn dan de omvang van de compensatie. Daarom adviseert de Vervoersorganisatie om individuele restitutiemogelijkheden niet toe te staan.

De Vervoersorganisatie stelt wel voor de, kennelijk onterecht in rekening gebrachte, extra kosten als collectieve voorziening te compenseren en terug te laten vloeien naar de reizigers in de vorm van het verminderen van de reizigersbijdrage voor 2025. Uitgaande van de realisatie van het aantal ritten in de eerste helft van 2024 worden voor totaal 2024 420.000 ritten geprognosticeerd. Uitgaande het te compenseren bedrag van € 15.235 resulteert dit in een compensatie van € 0,0364 (afgerond € 0,04) per rit. Het voorstel is om voor 2025 het starttarief na indexatie te verminderen met dit bedrag. Het starttarief komt daarmee € 0,04 lager te liggen dan het starttarief dat in 2025 in het reguliere openbaar vervoer in rekening wordt gebracht. Vanaf 1 januari 2026 wordt weer het reguliere starttarief toegepast.

**Door het AB te nemen besluit:**

- a. Akkoord te gaan met geen individuele compensatie/restitutie toepassen voor de extra kosten voor 0900 lijnen ten behoeve van klantenservice en klachtenmeldpunt;
- b. Akkoord te gaan met een collectieve voorziening om de extra kosten, begroot op € 15.235 voor 5,5 jaren terug te laten vloeien naar de reizigers door een korting van € 0,04 op de reizigersbijdrage toe te passen uitsluitend voor het jaar 2025.