

Top 10 meest gestelde vragen

Middelburg, 30 september 2022

Nu OVpay in steeds meer OV-regio's uitgerold wordt, hebben we een **OVpay Vragen Top 10** opgesteld. Dit zijn vragen die collega's regelmatig stellen of waar buschauffeurs vaak mee te maken krijgen. Heb jij nog toevoegingen? Stuur deze dan gerust door, samen worden we sneller wijzer

Hoe checkt de reiziger in of uit met betaalpas /creditcard/ mobiele telefoon / smartwatch?

- 1) **Apart aanbieden:** de reiziger haalt de *contactloze* betaalpas of OV-chipkaart altijd uit zijn of haar portemonnee om te voorkomen dat de verkeerde pas gebruikt wordt bij het in- of uitchecken.
- 2) **Twee seconden, zo gepiept:** net als bij het betaalapparaat in de winkel, houdt de reiziger de betaalpas of creditcard één keer *rustig* 2 seconden tegen de validator.

Moet de reiziger per rit met dezelfde betaalpas/telefoon/smartwatch in- en uitchecken?

Per rit gebruikt de reiziger bij het in- en uitchecken dezelfde contactloze betaalpas of creditcard. Anders ziet de validator de uitcheck als een nieuwe check-in en betaalt de reiziger extra. De fysieke betaalpas en de betaalpas via de mobiele telefoon of smartwatch zijn NIET hetzelfde. **Dus: per rit, altijd dezelfde contactloze betaalpas/telefoon/smartwatch gebruiken!**

Waarom duurt inchecken nu iets langer?

Eerst controleert de validator of de reiziger incheckt met een betaalpas. Als dat niet het geval is, start de incheckregistratie met de OV-chipkaart. Deze extra (eerste) check zorgt dat het in- en uitcheckproces een fractie langer duurt. OVpay (EMV) reizen is daarentegen veel sneller dan het uitdraaien van losse ritkaartjes via de Ticketbox.

Is het veilig?

In- en uitchecken met contactloze betaalpas of creditcard is qua privacy net zo veilig als pinnen in de winkel. Vervoerders geven de betaalpassen en bank-apps niet zelf uit en hebben dus geen idee welke persoon bij welke pas hoort (net als bij de anonieme OV-chipkaart). Transdev kan de bankgegevens niet inzien en de bank ziet de reisgegevens niet.

Wat betaalt de reiziger?

De prijs voor de reis is gelijk aan die van reizen op saldo met de OV-chipkaart **zonder korting of abonnement**. Dus alleen voltarief. De incasso voor alle gemaakte reizen op een dag vindt automatisch achteraf ('s nachts) plaats. De reiziger kan dit terugzien op zijn of haar bankafschrift. N.B. Reizigers met korting of een abonnement kunnen in de loop van 2023 ook met de betaalpas in- en uitchecken.

Hoeveel saldo moet de reiziger op zijn betaalrekening hebben staan?

Genoeg om alle ritten van één dag te betalen. De ritten worden de volgende dag afgeschreven. Als de afschrijving -vanwege onvoldoende saldo- niet lukt, wordt de contactloze betaalpas of creditcard geblokkeerd voor in- en uitchecken in het OV. De bank zal blijven proberen het verschuldigde bedrag af te schrijven. Zodra dat gelukt is, kan de reiziger weer in- en uitchecken met de contactloze betaalpas of creditcard. Tot die tijd kan de reiziger reizen met de OV-chipkaart of met een los ritkaartje.

Vergeeten uit te checken?

Vergeet de reiziger uit te checken met de betaalpas of creditcard? Dan betaalt de reiziger hetzelfde bedrag bij de OV-chipkaart. Op de meeste buslijnen is dat € 4,00. Op langere lijnen kunnen hogere bedragen gelden, net als bij de OV-chipkaart. Als de reiziger na een vergeten check-out vragen heeft, kan hij/zij contact opnemen met Translink. Zie informatie op <https://www.ovpay.nl> bij de vraag: *Wat moet ik doen als een verkeerd bedrag van mijn rekening is afgeschreven?*

Wat betekent 'geaccepteerd' of '(tap) ok' bij in- of uitchecken?

Soms kan de validator niet binnen een halve seconde bepalen of het een check-in of check-uit is. Dan toont de validator géén groen vinkje met 'Incheck OK' of 'Uitcheck OK', maar '(tap) ok', of 'geaccepteerd' en hoor je 1 piep. In het centrale systeem van Translink wordt dit automatisch aangepast naar check-in of check-uit. De reiziger betaalt dan de **normale ritprijs**.
Let op: bij het uitchecken hoor je bij '(tap) ok', of 'geaccepteerd' óók maar **één piep**.

Gaat de OV-chipkaart nu verdwijnen?

Nadat reizigers ook met korting of een abonnement met contactloze betaalpas of creditcard kunnen reizen, zal de huidige OV-chipkaart vervangen worden. Medio 2023 zullen de meeste reizigers overigens al reizen met hun betaalpas of creditcard en verwachten wij een beperkte vraag naar de opvolger van de OV-chipkaart, de zogenaamde OVpas.

Welke betaalmiddelen werken?

Reizigers kunnen in- en uitchecken met de volgende betaalmiddelen:

- een contactloze betaalpas van ABN AMRO, ASN Bank, bunq, ING, Rabobank, RegioBank of SNS
- een contactloze creditcard van Mastercard en Visa (o.a. uitgegeven door ICS)
- een contactloze debet- of creditcard van Maestro, V PAY, Mastercard of Visa
- mobiel & wearable waaraan de betaalrekening gekoppeld is

Contactloos betalen moet wel aangezet zijn. Vooraf aanmelden voor OVpay is niet nodig. Reizigers met andere passen (o.a. American Express) kunnen natuurlijk gewoon een kaartje kopen via de Ticket box.

Meer weten?

Kijk dan eens bij de [Veelgestelde vragen](#) op www.ovpay.nl of bekijk het interview (inclusief kort filmpje) met onze collega Bart van Leersum t.g.v. de livegang van OVpay in Haarlem-IJmond:

“Nu ook pinpas als OV-chipkaart in Haarlemse bussen”.

Met vriendelijke groeten,
Jullie collega Daphne