Alle vragen en antwoorden op een rij.

Alles over het verlopen van uw OV-chipkaart

ov-chipkaart.nl

Op weg naar één kaart voor tram, trein, bus en metro.

Uw persoonlijke OV-chipkaart is (bijna) verlopen

Uw persoonlijke OV-chipkaart is vijf jaar geldig. Ongeveer zes weken voordat uw persoonlijke OV-chipkaart verloopt, krijgt u een brief thuisgestuurd. Hierin staat vermeld dat u een nieuwe kaart kunt aanvragen op www.ov-chipkaart.nl/verlopenkaart. Daar kunt u gelijktijdig uw saldo terugvragen. Ook als u geen nieuwe kaart aanvraagt, maar nog wel saldo op uw 'oude' kaart heeft staan, kunt u hier uw saldo terugvragen.

Als u geen internet heeft, kunt u het toegestuurde formulier invullen om een nieuwe kaart aan te vragen. Geef op het formulier duidelijk aan of u een nieuwe kaart wilt en saldo wilt terugvragen. Of dat u ervoor kiest geen nieuwe kaart aan te vragen, maar wel saldo terug te vragen. U heeft de nieuwe kaart binnen drie weken in huis. Het saldo op uw 'oude' kaart wordt binnen 30 dagen na het verlopen van uw kaart op uw bankrekening overgemaakt.

Abonnement

Staat op uw oude kaart een abonnement, dan wordt dit overgezet op uw nieuwe OV-chipkaart.

Automatisch opladen

Heeft u nu automatisch opladen op uw OV-chipkaart staan? Dan krijgt u dit ook op uw nieuwe kaart. U moet dan nog wel naar een balie van een OV-bedrijf om automatisch opladen te activeren. Hoe u dat doet, staat in de brief die u ontvangt als u de persoonlijke OV-chipkaart krijgt toegestuurd.

Tip! Kijk voor de meest actuele informatie over het verlopen van uw kaart op www.ov-chipkaart.nl.

Heeft u een anonieme OV-chipkaart die (bijna) verloopt? Zorg dan voor een nieuwe kaart. Voor een anonieme kaart kunt u terecht bij een verkoopautomaat of bij sommige supermarkten, tabaksspeciaalzaken, boekhandels en balies van OV-bedrijven.
Kijk op www.ov-chipkaart.nl/adresvinder voor een adres bij u in de buurt.

Saldo

Staat er nog saldo op de anonieme kaart? Reis uw saldo op of stuur uw kaart samen met het formulier 'Restitutie verlopen anonieme OV-chipkaart' op. Dit formulier kunt u downloaden op www.ov-chipkaart.nl of ophalen bij de meeste balies van een OV-bedrijf.

Vragen en antwoorden over het verlopen van uw persoonlijke OV-chipkaart

Hieronder vindt u de antwoorden op de meest gestelde vragen over het (bijna) verlopen van de kaart.

Algemeen

1. Ik heb geen brief ontvangen. Wat nu?

Kan het zijn dat u uw adreswijziging niet doorgegeven heeft aan de Klantenservice OV-chipkaart? Vul uw nieuwe adresgegevens in als u een nieuwe kaart aanvraagt op www.ov-chipkaart.nl/verlopenkaart. Wij gebruiken dan deze gegevens om de nieuwe kaart toe te sturen. Heeft u de kaart al aangevraagd? Zorg er dan voor dat u uw gegevens wijzigt op www.ov-chipkaart.nl.

2. Waarom moet ik een nieuwe kaart aanvragen nu hij nog werkt?

Uw kaart heeft een geldigheidsdatum meegekregen. Deze komt overeen met de technische levensduur van de kaart. Na deze datum kunt u niet meer met uw OV-chipkaart reizen.

3. Ik heb al een nieuwe kaart aangevraagd. Wat nu?

Dan kunt u reizen met uw nieuwe kaart en van de oude kaart het eventuele saldo terugvragen. Ga hiervoor naar www.ov-chipkaart.nl/verlopenkaart. Of vul het formulier in dat u thuisgestuurd krijgt.

4. Ik wil geen nieuwe kaart. Wat moet ik nu doen?

U hoeft dan niets te doen. Als er nog saldo op uw oude kaart staat, kunt u dit terugvragen. Ga hiervoor naar www.ov-chipkaart.nl/verlopenkaart. Of vul het formulier in dat u thuisgestuurd krijgt.

5. Waarom heb ik een nieuwe pasfoto nodig?
Uw oude kaart is vijf jaar oud en voor de aanvraag van uw nieuwe kaart hebben wij een actuele pasfoto nodig.

6. Wat is het verschil tussen online en op papier een nieuwe kaart aanvragen?
Het verschil zit in de doorlooptijd. Online krijgt u de kaart binnen zeven werkdagen thuisgestuurd. Een aanvraag op papier duurt maximaal vijftien werkdagen (drie weken).

7. Kan ik ook voor een nieuwe anonieme OV-chipkaart kiezen?
Dat kan. Een anonieme OV-chipkaart biedt minder voordelen dan een persoonlijke OV-chipkaart. U kunt voor een anonieme OV-chipkaart terecht bij een verkoopautomaat en bij sommige supermarkten, tabakspeciaalzaken, boekhandels en balies van OV-bedrijven.
Kijk op www.ov-chipkaart.nl/adresvinder voor een adres bij u in de buurt.

8. Mijn (adres)gegevens zijn gewijzigd. Wat moet ik doen?
Vul uw nieuwe adresgegevens in als u een nieuwe kaart aanvraagt. Wij gebruiken dan deze gegevens om de nieuwe kaart toe te sturen. Heeft u de kaart al aangevraagd? Wijzig dan uw gegevens op www.ov-chipkaart.nl.

9. Waarom heb ik een Nederlands postadres nodig?
De OV-chipkaart is het nieuwe betaalmiddel voor het openbaar vervoer in Nederland.
De diensten die wij verlenen op de OV-chipkaarten bieden wij alleen aan reizigers met een Nederlands postadres aan.

10. Wanneer krijg ik mijn nieuwe kaart toegestuurd?
Bij een online aanvraag krijgt u de kaart binnen zeven werkdagen thuisgestuurd. Een aanvraag op papier duurt maximaal vijftien werkdagen (drie weken).

11. Wat moet ik doen als mijn kaart al meer dan een jaar verlopen is?
Als uw kaart meer dan een jaar verlopen is, kunt u geen saldo meer terugvragen. U kunt wel een nieuwe kaart aanvragen. Ga hiervoor naar www.ov-chipkaart.nl en kies voor ‘Persoonlijke OV-chipkaart aanvragen’. U kunt ook een formulier halen bij een balie van een OV-bedrijf of bellen met de klantenservice van een OV-bedrijf. Voor een anonieme kaart kunt u terecht bij een verkoopautomaat en bij sommige supermarkten, tabakspeciaalzaken en boekhandels.
Kijk op www.ov-chipkaart.nl/adresvinder voor een adres bij u in de buurt.

12. Wat moet ik doen met mijn oude kaart?
U kunt tot de einddatum reizen met uw oude kaart. Als die datum voorbij is en u heeft uw nieuwe OV-chipkaart ontvangen, dan kunt u de oude kaart doorknippen en weggooien.

13. Kan ik ook een nieuwe bedrijvenkaart aanvragen?

Voor een nieuwe bedrijvenkaart verwijzen wij u naar de personeelsafdeling van uw organisatie of naar de organisatie die u de bedrijvenkaart heeft verstrekt.

14. Ik heb alleen om teruggave van saldo gevraagd, maar ik wil nu toch ook een nieuwe persoonlijke OV-chipkaart aanvragen. Wat nu?

U kunt een nieuwe persoonljike OV-chipkaart aanvragen op www.ov-chipkaart.nl en klik op 'Persoonlijke OV-chipkaart aanvragen'. U kunt ook een formulier halen bij een balie van een OV-bedrijf of bellen met de klantenservice van een OV-bedrijf. Als u een nieuwe kaart aanvraagt, moet u opnieuw uw abonnement hierop zetten. Dit geldt ook voor het aanvragen van automatisch opladen.

15. Kan de prijs van de nieuwe OV-chipkaart verrekend worden met het saldo op mijn oude kaart?

Nee, dat is niet mogelijk. De nieuwe kaart vraagt u aan voordat de oude kaart verlopen is. Deze kaart betaalt u op het moment dat u deze aanvraagt. Het saldo van uw oude kaart wordt pas aan u overgemaakt als uw oude kaart al verlopen is. De reden hiervan is dat het saldo nog tot de laatste dag van geldigheid kan veranderen.

16. Ik heb een afwijsbrief ontvangen. Waarom is dat?

Op het formulier dat u ingestuurd heeft, ontbreken nog gegevens. In de brief staat welke gegevens u nog moet invullen. Dit doet u op het formulier dat met de afwijsbrief is meegestuurd.

Tip: Houd alleen de OV-chipkaart waarmee u wilt reizen voor de kaartlezer. De apparatuur weet anders niet met welke OV-chipkaart u wilt reizen. U loopt kans dat er dan saldo wordt afgeschreven van de verkeerde kaart. U bent hier zelf verantwoordelijk voor.

Automatisch opladen

1. Moet ik mijn automatisch opladen op mijn oude kaart beëindigen?

Nee. Als u automatisch opladen op uw oude kaart heeft, dan krijgt u ook automatisch opladen op uw nieuwe kaart. U moet dit dan nog wel bij een balie activeren. Hierover krijgt u meer informatie in de brief bij uw nieuwe persoonlijke OV-chipkaart. Als u uw nieuwe kaart in huis heeft, kunt u de oude kaart doorknippen en weggooien.

2. Waarom moet ik automatisch opladen opnieuw activeren?

U moet automatisch opladen nog activeren, omdat u de kaart per post krijgt toegestuurd en wij niet weten of de juiste persoon de kaart heeft ontvangen. Vandaar dat wij uit veiligheids-overwegingen vragen het automatisch opladen te activeren bij een balie van een OV-bedrijf. U moet dan ook een geldig legitimatiebewijs meenemen (Nederlands paspoort, rijbewijs of identiteitsbewijs), de brief en uw OV-chipkaart.

3. Wat gebeurt er met mijn automatisch opladen op mijn oude kaart als ik geen nieuwe aanvraag?

Als uw oude kaart is verlopen, werkt uw kaart niet meer en daarmee ook het automatisch opladen niet meer. U kunt de oude kaart doorknippen en weggooien.

Mijn OV-chipkaart

1. Wat zijn de voordelen van Mijn OV-chipkaart op www.ov-chipkaart.nl?

Mijn OV-chipkaart biedt u onder andere de mogelijkheid om online uw kaartgegevens te bekijken. Ook kunt u uw online transactieoverzicht eenmalig aanvragen, zodat uw transacties in het overzicht worden getoond. Daarnaast kunt u gebruikmaken van een aantal handige diensten, zoals gegevens wijzigen en uw kaart verloren/gestolen melden.

2. Moet ik mijn kaart opnieuw aanmelden bij Mijn OV-chipkaart op www.ov-chipkaart.nl?

Had u uw oude OV-chipkaart aangemeld op Mijn OV-chipkaart? Voeg dan uw nieuwe kaart toe bij Kaartbeheer onder Kaartgegevens.
Heeft u zich nog niet aangemeld voor Mijn OV-chipkaart? Doe dit dan alsnog op www.ov-chipkaart.nl. U kunt dan zelf uw (kaart)gegevens beheren en uw online transactie-overzicht eenmalig aanvragen. Vanaf dat moment worden uw transacties in het overzicht getoond.

3. Hoe meld ik mijn kaart aan bij Mijn OV-chipkaart?

Ga op de website www.ov-chipkaart rechtsboven naar Mijn OV-chipkaart en klik daar op '*Meld u aan*'. Volg verder de instructies.

Webwinkel

1. Kan ik mijn bestellingen van de Webwinkel nog ophalen op mijn oude kaart?

Ja. Haal bestellingen van producten in de Webwinkel op voordat u een nieuwe kaart aanvraagt. Dan ontvangt u uw nieuwe kaart, waarop deze producten ook staan. Of wacht met het plaatsen van nieuwe bestellingen tot u uw nieuwe kaart ontvangen heeft.

Meer informatie

www.ov-chipkaart.nl, onderdeel Vragen en Antwoorden
Klantenservice OV-chipkaart, 0900 – 0980 (€ 0,10 p.m.)
Websites en klantenservices van OV-bedrijven

Let op!
De inhoud van deze brochure is met uiterste zorgvuldigheid samengesteld.
Het kan voorkomen dat zaken wijzigen. Kijk voor actuele informatie op www.ov-chipkaart.nl.

Maart 2011