



OVpay bij EBS

Informatiemap en handleiding voor medewerkers

Datum: 27 juli 2022

Versie: 0.5

Door: Projectgroep OVpay EBS

Auteur: Andrea Verdonk

1. Inhoud

- **Wat is OVpay?** **Pag. 3**
 - Voor wie is OVpay?
 - Voor wie is OVpay nog niet?
 - Waar en wanneer kun je reizen met OVpay
- **Hoe werkt OVpay?** **Pag. 4**
 - Voor de reis
 - Betalen in de bus: in- en uitchecken met OVpay
 - Meldingen op de validator
 - Overstappen met OVpay
 - Na de reis: Reisgegevens opzoeken
 - OVpay app
- **Als er iets niet goed gaat tijdens de reis** **Pag. 8**
 - Fout bij inchecken
 - Problemen bij uitchecken, missing Check out
 - Fout in ritprijs of reisgegevens; restitutie
- **Veelgestelde vragen** **Pag. 12**

2. Wat is OVpay?

OVpay is de nieuwe manier van betalen in het openbaar vervoer in Nederland. Reizigers kunnen dan in bus, tram, trein en metro in- en uitchecken met een contactloze betaalpas. Of met hun bank-app op hun mobiel.

Voor wie is OVpay?

OVpay is voor alle reizigers met het openbaar vervoer in Nederland. Maar op dit moment is OVpay vooral handig voor reizigers die af en toe met het OV reizen. In plaats van een los kaartje te kopen of in- en uit te checken met een OV-chipkaart met saldo, check je dan in en uit met je betaalpas. Aan het einde van de dag wordt het geld direct van je bankrekening geschreven. Een zgn. 'EMV-betaling'. Als je in een winkel contactloos betaalt met je betaalpas werkt dat net zo.

De OV-chipkaart blijft voorlopig gewoon werken!

Voor wie is OVpay nog NIET?

- **Reizigers met abonnement, studentOV, of leeftijdskorting:** Als je recht hebt op korting (zoals bijvoorbeeld 65+-ers), of als je een abonnement of kortingsproduct hebt, is OVpay nog niet geschikt en moet je (voorlopig nog) met de OV-chipkaart blijven reizen
- **Reizigers die willen overstappen** op een vervoermiddel waar je nog **niet** met OVpay kunt reizen (trein, tram, bus andere regio of vervoerder). Je kunt dan beter voor de hele reis OV-chipkaart gebruiken, anders betaal je 2x het basis-/instaptarief.

Waar en wanneer kun je reizen met OVpay?

Op dit moment kun je in een paar plaatsen of regio's in Nederland reizen met OVpay. In de loop van dit jaar wordt dat gebied steeds groter. Eind 2023 is naar verwachting in heel Nederland OVpay beschikbaar in het OV.

OVpay bij EBS

De data voor de introductie van OVpay bij EBS staan *nog niet allemaal* definitief vast. Hieronder zie je de voorlopige planning.

Wanneer	Waar	Hoe?
21 juni 2022	Delft, stadsbussen (ZE): lijn 53, 60-64, 69	Soft launch
28 juli '22	Haaglanden	uitrol OVpay in alle EBS bussen
28 juli '22	Voorne-Putten, Rozenburg	uitrol OVpay in alle EBS bussen
najaar 2022	Waterland	uitrol OVpay in alle EBS bussen

3. Hoe werkt OVpay?

Hoe werkt het reizen en betalen met OVpay? In feite niet zoveel anders dan met de OV-chipkaart. Er zijn wel een paar verschillen, die we hieronder uitleggen.

Vóór de reis

Om gebruik te maken van OVpay hoef je als reiziger vooraf niets te regelen. Je moet ervoor zorgen dat je een (geldige) betaalpas of creditcard bij je hebt, of je mobiel met de betaalapp van je bank. De reiziger hoeft zich dus vooraf *niet* aan te melden, een pas aan te vragen, of een account aan te maken.

Alle informatie over het reizen met OVpay bij EBS is te vinden op ebs-ov.nl/ovpay.

Betalen in de bus: in- en uitchecken

Om te betalen met OVpay check je **IN** bij het incheckapparaat als je de bus instapt en **UIT** als je de bus verlaat. Dat werkt dus precies hetzelfde als met een OV-chipkaart. Maar in plaats van een OV-chipkaart te gebruiken, check je in/uit met je betaalpas, creditcard of met je bank-betalapp op je mobiele telefoon.

Goed om te weten!

De software op de validators (incheckapparatuur) is/wordt aangepast voor OVpay. Het in- en uitchecken verloopt daarmee een fractie *trager* dan voorheen. Niet alleen met OVpay, maar ook met de OV-chipkaart.

Om te kunnen inchecken met je betaalpas (of mobiel) moet je als reiziger de optie 'contactloos' aan hebben staan. Is dat niet zo? Dan kun je niet inchecken en de pas daarna ook niet meer gebruiken voor OVpay (zie ook : 'er gaat iets fout')

Inchecken

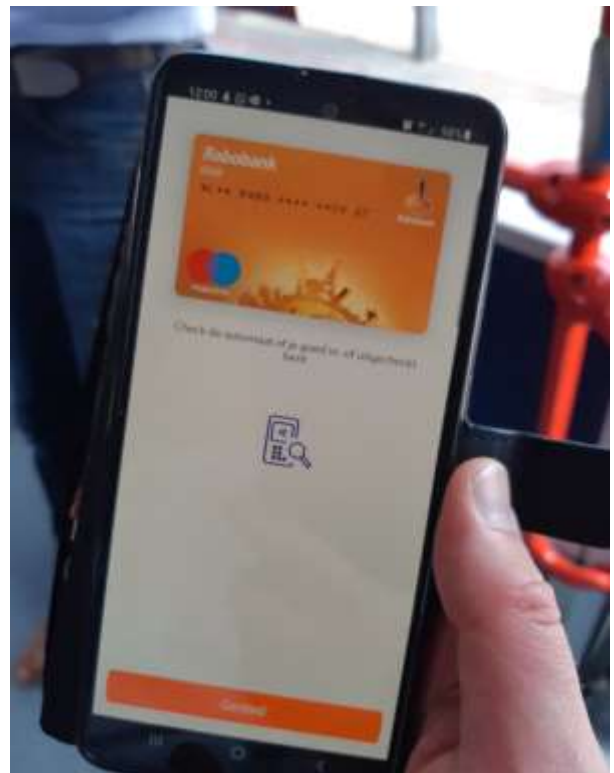
Als het inchecken goed verloopt, krijg je de bevestiging 'IN', of 'OVERSTAP' op scherm van het incheckapparaat te zien.

Als je een betaalpas gebruikt, zie je ook vier opeenvolgende groene lichtjes die aangeven dat je incheck goed verloopt.



Inchecken met betaalapp van je bank

Als je met de betaalaap van je bank incheckt, zie je de bevestiging 'IN' op de validator en wordt de incheck bevestigd in de app.



Uitchecken

Als het uitchecken goed is gegaan, staat de bevestiging 'UIT' op het scherm. Je ziet ook de uitstaphalte, maar geen ritprijs.



Overstappen met OVpay

Overstappen met OVpay kan op dit moment nog niet overal. In Haaglanden en Voorne-Putten-Rozenburg kunnen reizigers alleen met OVpay reizen op de bussen van EBS. Als reizigers dus willen overstappen op een bus, trein of tram zónder OVpay kunnen zij beter reizen met OV-chipkaart. Anders betalen zij twee keer het basis-/instaptarief.

Als straks alle vervoerders in Nederland over zijn gegaan op OVpay, kunnen reizigers overal reizen met betaalpas.

Na de reis: reisgegevens opzoeken

De bekende OV-chipkaart is een soort digitale portemonnee of 'chipknip' waar je vooraf saldo op moet laden. Als reiziger kun je dan achteraf je transacties controleren op de OV-chipkaart website, met je eigen account.

Het verschil met OVpay (ofwel 'EMV') is dat je betaalt met je betaalpas en dat het reisbedrag rechtstreeks van je bankrekening wordt afgeschreven. Als je wilt weten hoeveel je rit gekost heeft, kun je dat terugvinden in het betaaloverzicht van je bank.

Hoe werkt dat?

1. Als je incheckt met je betaalpas, creditcard of mobiel wordt door de validator (het incheckapparaat) een 'tap' gestuurd naar de generieke backoffice van Translink.
2. Het reisbedrag wordt meestal in de daaropvolgende nacht van je rekening afgeschreven. Als je reiskosten op één dag oplopen tot meer dan E.50,- wordt dat bedrag meteen al afgeschreven.

3. Kan het bedrag *niet* worden afgeschreven (omdat er niet genoeg geld op de rekening staat)? Dan kun je niet meer inchecken totdat je schuld is voldaan.
4. Je kunt de dag *na* je reis in het betaaloverzicht van je bank zien hoeveel er is afgeschreven.
5. De prijs van een reis is gelijk aan een reis met een OV-chipkaart (zonder korting of abonnement).

Hoe controleer je je reiskosten?

1. In het betaaloverzicht van je bank vind je een referentienummer en het afgeschreven bedrag. Het referentienummer bestaat uit 18 cijfers en letters en begint met NLOV.
2. **Ga naar de website: reisoverzicht.ovpay.nl**
3. Vul het referentienummer in en het reisbedrag dat erbij hoort.
4. Klik op 'reis zoeken' en je krijgt een overzicht van de reisgegevens.

OVpay app

Over een tijdje komt er ook een OVpay app beschikbaar (nu is er nog een testversie). Daarin kun je onder meer een account aanmaken en nog makkelijker je reisgegevens opzoeken.

Reizen bekijken

1 Reis met je betaalpas of creditcard
 Heb je gereisd met je betaalpas of creditcard? Kijk de volgende dag in je betaaloverzicht.

2 Referentienummer en bedrag invullen
 In je betaaloverzicht vind je een referentienummer en het afgeschreven bedrag. Het referentienummer bestaat uit 18 cijfers en letters en begint met NLOV. Vul deze gegevens hieronder in.

[Toon volledige uitleg](#)

Referentienummer

Bedrag

Reis zoeken

4. Als er iets niet goed gaat ...

Hoewel het reizen en betalen met OVpay voor veel reizigers makkelijk en vertrouwd zal zijn, kan er natuurlijk een probleem ontstaan. Hieronder zie je een overzicht van dingen die fout gaan en hoe wij (of de reizigers zelf) dat kunnen oplossen.

Fout bij inchecken, of incheck lukt niet

Als het inchecken niet lukt, kan dat een aantal oorzaken hebben. Hieronder de meest voorkomende:

Betaalpas (creditcard, mobiel) of OV-chipkaart te snel verwijderd

Het inchecken met de nieuwe software duurt net iets langer dan voorheen. Je moet de kaart daarom ook iets langer voor het apparaat houden.

Betaalpas (creditcard, mobiel) of OV-chipkaart te ver van de validator

Als je de kaart te ver van het incheckapparaat houdt, krijg je een foutmelding ('probeer opnieuw').

Oplossing: hou de kaart dichterbij het apparaat.

Twee betaalpassen aangeboden

Als je 2 betaalpassen tegelijk aanbiedt (bijvoorbeeld 2 betaalpassen in je portefeuille) krijg je een foutmelding met de tekst: '1 kaart aanbieden'.

Oplossing: de reiziger moet 1 betaalpas voor het incheckapparaat houden.

Te weinig saldo op betaalrekening, of laatste afschrijving niet gelukt

De reiziger krijgt de melding dat de laatste afschrijving niet gelukt is, 'betaal anders'. Dit houdt in dat de reiziger nog een 'schuld' open heeft staan van een vorige reis.

- Bij iedere poging van de reiziger om in te checken (binnen 60 dagen na de vorige reis), zal opnieuw geprobeerd worden om het openstaande bedrag te verrekenen.
- Die verrekening duurt ongeveer 20 minuten. Na die tijd kan de reiziger (als de 'schuld' voldaan is) gewoon weer met de betaalpas inchecken en reizen.
- Tot die tijd kan de reiziger met OV-chipkaart reizen, met een andere betaalpas of creditcard, of met een los kaartje.



Betaalpas niet geschikt

Sommige betaalpassen (sommige uit het buitenland, maar ook van Triodos bijvoorbeeld), maar ook verlopen betaalpassen worden niet herkend. De reiziger kan niet reizen met zo'n betaalpas. Dat geldt ook voor betaalapps van sommige banken.

Oplossing: de reiziger kan eventueel met OV-chipkaart reizen, of een los kaartje kopen (let wel: een PIN-betaling is natuurlijk ook niet mogelijk met een verlopen bankpas of sommige buitenlandse betaalpassen.)

Betaalpas geblokkeerd

In bepaalde gevallen kan een betaalpas worden geblokkeerd voor reizen met het OV. Dat betekent dus **NIET** dat de betaalpas geblokkeerd is, maar **WEL** dat je deze pas niet meer kunt gebruiken voor OVpay.



'Contactloos betalen' stond niet aan

Als je probeert in te checken en je hebt 'contactloos betalen' uit staan, kun je niet inchecken.

Oplossing: Je moet eerst 'contactloos' aanzetten.

Openstaande schuld kon niet voldaan worden

Als je een 'schuld' moet voldoen (dus dat er nog geld van je rekening moet worden geïnd voor een vorige reis), kun je niet reizen tot je die schuld voldaan hebt. Normaal gesproken kun je dat makkelijk oplossen. Maar er zijn 2 uitzonderingen:

- Als je een 'schuld' open had staan na een vorige reis en je stapt pas **na 60 dagen** weer opnieuw de bus in om in te checken, kan de schuld niet meer worden voldaan. Je pas blijft dan **geblokkeerd** voor OVpay reizen.
Oplossing: reizen met een andere betaalpas, reizen met OV-chipkaart of los kaartje. Er wordt gewerkt aan een betere oplossing voor dit probleem.
- Als je een schuld moet voldoen, maar je hebt 'contactloos betalen' op dat moment uitstaan, kan je schuld niet geïnd worden. Als je eerder al wél succesvol gereisd hebt met OVpay kun je (binnen 14 dagen) contactloos weer aanzetten en inchecken om je schuld te voldoen. Dan kun je weer gewoon reizen. Maar als je als reiziger al bij de eerste keer reizen 'contactloos' uit had staan, wordt je betaalpas daarna geblokkeerd voor reizen met OVpay.
Oplossing: reizen met een andere betaalpas, met OV-chipkaart of los kaartje.

Betaalpas geblokkeerd: verdenking van fraude

In dit geval is je pas door de bank geblokkeerd op verdenking van fraude. Je kunt de pas dan helemaal niet meer gebruiken, dus ook niet voor OVpay.

Oplossing: de reiziger moet contact opnemen met de bank.

Ingecheckt met OV-chipkaart in plaats van betaalpas

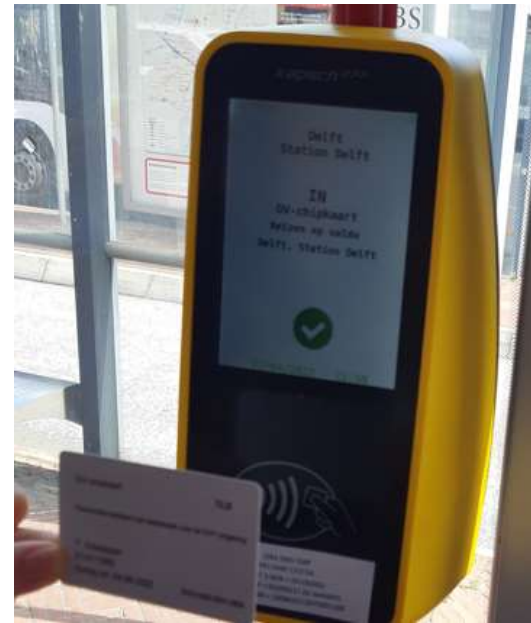
Dit is iets dat kan gebeuren als een reiziger wil inchecken met betaalpas, maar bijvoorbeeld een portefeuille aanbiedt waar ook een OV-chipkaart in zit. Omdat de OV-chipkaart 'voorrang heeft', checkt de reiziger dan in op de OV-chipkaart, ook als dat niet de bedoeling is.

Oplossing: 1 kaart aanbieden.

Ingecheckt met betaalapp in plaats van OV-chipkaart

Het omgekeerde kan ook gebeuren als een reiziger wil inchecken met OV-chipkaart en daarbij zijn of haar mobiele telefoon te dicht bij de validator houdt. Als dan op de telefoon 'contactloos' aan staat, krijgt de betaalapp voorrang en checkt de reiziger daarmee in, ook al is dat niet de bedoeling.

Oplossing: alleen OV-chipkaart aanbieden. Als de reiziger een abonnement heeft, kan hij/zij restitutie aanvragen op ebs-ov.nl



Storing apparatuur

Bij een storing van de incheck-/uitcheck apparatuur geldt dezelfde procedure als voor de OV-chipkaart.

Problemen met uitchecken

Uitcheck gemist

Ook met je betaalpas, creditcard of mobiel moet je altijd **UITchecken**, net zoals bij de OV-chipkaart. Een gemiste checkout kan op dit moment alleen telefonisch gecorrigeerd worden (dus niet online, zoals bij de OV-chipkaart).

Het telefoonnummer waar reizigers terecht kunnen is: **0900 1433**

Storing apparatuur

Bij een storing van de incheck-/uitcheck apparatuur geldt dezelfde procedure als voor de OV-chipkaart.

Fout in ritprijs of ritgegevens

Het afgeschreven bedrag voor de rit klopt niet

Met behulp van het 18-cijferige referentienummer in het betaaloverzicht kunnen reizigers hun reisgegevens en ritprijs controleren (*zie pagina 8*). Als die gegevens niet kloppen,



kunnen reizigers restitutie aanvragen via het restitutief formulier op **ebs-ov.nl**.

Ze moeten dan het reisbedrag en het referentienummer opgeven. Met behulp daarvan kan Klantenservice controleren of de juiste ritprijs berekend is.

4. Veelgestelde vragen

Wordt steeds verder aangevuld, versie 27 juli '22, toevoegingen in rood

Wanneer en waar kan ik reizen met mijn betaalpas bij EBS?

Vanaf 28 juli 2022 kun je met je betaalpas reizen op de stads- en streekbussen van EBS in Haaglanden en Voorne-Putten & Rozenburg. Je kunt op dit moment nog NIET met OVpay reizen op de Spijkhopper, Maasvlaktehopper, buurtbus, belbus en buslijn 91 in Voorne-Putten & Rozenburg.

De regio Waterland volgt later dit jaar. Reizen met betaalpas kan verder ook al in Lelystad, Gooi en Vechtstreek en Zaanstreek en Zwolle.

Zijn er ook buslijnen van EBS waar ik nog niet met OVpay kan reizen?

- In Haaglanden kun je op alle bussen reizen met OVpay vanaf 28 juli 2022.
- In Voorne-Putten & Rozenburg kun je dan (op 28 juli '22) nog niet reizen met OVpay in een aantal kleinere busjes: de Spijkhopper, Maasvlaktehopper, buurtbus, belbus en buslijn 91.
- In Waterland kun je vanaf dit najaar reizen met OVpay.

Betekent de komst van OVpay dat de OV-chipkaart verdwijnt?

Voorlopig blijft de OV-chipkaart gewoon bestaan naast OVpay en de losse kaartverkoop.

Is reizen met OVpay duurder dan reizen met de OV-chipkaart?

Nee, de prijs is hetzelfde als reizen op saldo zonder (leeftijds-)korting. **Reizen met OVpay is doorgaans wél voordeliger dan een los kaartje kopen in de bus.**

Ik heb een abonnement. Kan ik OVpay gebruiken?

Op dit moment kun je met OVpay reizen op voltarief. Als je een abonnement hebt, kun je daarom voorlopig beter blijven reizen met je OV-chipkaart.

Ik ben 65 plusser. Kan ik reizen met OVpay?

Op dit moment kun je met OVpay alleen reizen op voltarief. Als je dus recht hebt op leeftijds-korting (als 65+-er) kun je voorsnog beter blijven reizen met OV-chipkaart.

Moet ik me aanmelden om te reizen met OVpay?

Nee, aanmelden is niet nodig. Je kunt gewoon meteen reizen met je bankpas, creditcard of bank-app op je mobiel.

Moet ik in- en uitchecken met mijn betaalpas?

Ja, als je wilt reizen met je betaalpas check je in én uit – net zoals bij de OV-chipkaart. Op basis van je in- en uitcheck wordt de juiste ritprijs berekend, die van je bankrekening wordt afgeschreven.

Kan ik met meer personen tegelijk inchecken & reizen op mijn betaalpas?

Nee, net zoals bij de OV-chipkaart kun je met één persoon inchecken op je betaalpas of bankapp.

Hoe kan ik zien wat er is afgeschreven voor mijn reis?

Je kunt in het betaaloverzicht van je bank zien (meestal de dag na je reis) wat er is afgeschreven.

Hoe kan ik controleren of het afgeschreven bedrag klopt met mijn reis?

In het betaaloverzicht van je bank vind je een referentienummer en het afgeschreven bedrag. Het referentienummer bestaat uit 18 cijfers en letters en begint met **NLOV**.

- Ga naar de website: reisoverzicht.ovpay.nl
- Vul het referentienummer in en het reisbedrag dat erbij hoort.
- Klik op 'reis zoeken' en je krijgt een overzicht van de reisgegevens.

Ik reisde met betaalpas en ben vergeten uit te checken. Wat nu?

Als je met OVpay reisde, kun je een gemiste checkout laten herstellen. Bel **0900 1433**.

Met welke betaalpassen kan ik reizen?

Dat kan met

- een contactloze betaalpas van ABN AMRO, ASN Bank, bunq, ING, Rabobank, RegioBank, of SNS;
- een contactloze creditcard van Mastercard of Visa (uitgegeven door ICS);
- alle buitenlandse contactloze betaalpassen of creditcards van Maestro, VPAY, Mastercard en Visa;
- een smartphone die voor contactloos betalen is gekoppeld aan één van de bovengenoemde betaalpassen en creditcards;
- en natuurlijk met de bestaande OV-chipkaart en barcode.

Klopt het dat het langer duurt voordat ik in- of uitgecheckt ben?

Dat klopt, het in- en uitchecken duurt nu net iets langer dan voorheen. **Hou de kaart (OV-chipkaart, betaalpas of mobiel) goed voor het incheckapparaat en wacht tot de vier inchecklampjes allemaal branden. Dan is je incheck compleet.**

Ik heb problemen met inchecken. Wat gaat er mis?

Als je moeite hebt met inchecken, kan dat een paar oorzaken hebben.

- Het inchecken duurt iets langer, dus je moet de kaart of pas ook iets langer voor het apparaat houden.
- Zorg er ook voor dat je je kaart of mobiel goed dichtbij het apparaat houdt.
- Als je te weinig geld op je rekening hebt, kun je mogelijk niet inchecken.
- Als je 2 betaalpassen tegelijk bij het apparaat houdt, krijg je de melding '1 kaart aanbieden'. Hou dan 1 kaart voor het apparaat.

Wat betekent '1 kaart aanbieden'

Als je 2 betaalpassen tegelijk aanbiedt (bijvoorbeeld 2 betaalpassen in je portefeuille) krijg je

deze foutmelding. Zorg ervoor dat je alleen de pas of kaart voor het apparaat houdt waarmee je wilt inchecken.

Ik wilde met mijn OV-chipkaart inchecken, maar er is geld van mijn bankrekening afgeschreven. Hoe kan dat?

Het kan zijn dat je je mobiele telefoon bij het incheck-apparaat hield. Als je daar een bank-app op hebt met contactloos betalen geactiveerd, kan het zijn dat je dan niet met je OV-chipkaart incheckt, maar met je betaalapp. Zorg ervoor dat je *alleen* je OV-chipkaart in de buurt van het incheckapparaat houdt.

Mijn betaling met OVpay is niet gelukt. Wat nu? Kan ik nog reizen?

Als de betaling niet lukt, bijvoorbeeld omdat je saldo of bestedingsruimte te laag is, dan blokkeren wij tijdelijk de reisfunctie die is verbonden aan de Betaalpas of Creditcard. Je kunt dan niet meer reizen met je Betaalpas of Creditcard, totdat het openstaande bedrag is voldaan. Binnen een periode van 62 kalenderdagen worden pogingen gedaan om het verschuldigde bedrag van je rekening of bestedingsruimte af te schrijven. Als dat lukt, wordt de (tijdelijke) blokkade opgeheven en kun je weer reizen. Je kunt ook zelf het openstaande bedrag betalen. Dit doe je door je Betaalpas of Creditcard bij een kaartlezer (incheckapparaat bijvoorbeeld) aan te bieden. Vanuit de centrale backoffice wordt dan een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank of Creditcardmaatschappij. Als de betaling lukt, kun je ongeveer 15 minuten later weer reizen met je Betaalpas of Creditcard.

Hoe wordt er voor OVpay omgegaan met privacy gerelateerde data?

De Nederlandse openbaarvervoerders en Translink introduceren gezamenlijk een nieuwe mogelijkheid om te reizen met het openbaar vervoer, namelijk het aanschaffen van een vervoerbewijs door in en uit te checken met je betaalpas of creditcard. Dit doen we in samenwerking met een aantal betaaldiensten. Je betaalt voor je reizen via de bankrekening die hoort bij je betaalpas of via de bestedingsruimte van je creditcard. Het verwerken van je persoonsgegevens is noodzakelijk, zodat je kunt reizen en afrekenen met je betaalpas/creditcard in het openbaar vervoer. EBS en Translink kunnen je zo ook service verlenen. Wil je niet dat EBS en Translink over de benodigde Persoonsgegevens beschikken? Dan kun je niet reizen en betalen met je Betaalpas of Creditcard en zul je gebruik moeten maken van een ander regulier Vervoerbewijs. Meer informatie vind je in het privacystatement OVpay (zie: ebs-ov.nl/ovpay)

Zie ook de algemene en uitgebreide FAQ op www.ovpay.nl