



Restitutie aanvragen

Het kan gebeuren dat u een keer vergeet uit te checken op uw eindbestemming of bij een overstap naar een andere vervoerder. Hierdoor kan het OV-chipkaartsysteem het instaptarief van ? 4,- (bus) of ? 10,- (trein) niet verrekenen met uw ritprijs. Dit betekent dat het volledige instaptarief wordt afgeschreven van uw saldo. In dit geval kunt u een restitutieaanvraag bij ons indienen. Dit kunt u zowel doen via ons online klantreactieformulier of door middel van papieren restitutieformulier.

Online restitutie aanvragen

Ook als er op een andere manier ten onrechte geld van uw saldo is afgeschreven, dan kunt u het geld dat u teveel betaald heeft terugvragen bij Arriva via ons [klantreactieformulier](#).

Dit werkt als volgt

- ? selecteert u bij type reactie in het keuzemenu 'vraag/verzoek'
- ? selecteert u bij soort reactie in het keuzemenu 'restitutie'
- ? selecteert u vervolgens in het keuzemenu het onderwerp waarvoor u restitutie aanvraagt.

Schriftelijk restitutie aanvragen

Met het papieren restitutieformulier kunt u teveel in rekening gebrachte (reis)kosten door Arriva terugvragen. [U kunt het formulier hier downloaden](#) en opsturen naar: Arriva Nederland, t.a.v. Klantenservice, Postbus 626, 8440 AP Heerenveen.