Uw adresgegevens

NS Hispeed
Postbus 2552
3500 GN Utrecht

Betreft: Compensatie Spoorbrug

Plaats, datum

Geachte heer / mevrouw,

Als gevolg van een defecte spoorbrug bij Amsterdam heb ik van 18 tot en met 25 juni vertraging ondervonden. Ik verzoek u door middel van deze brief om de door mij opgelopen vertraging conform de regeling Geld terug bij Vertraging te vergoeden.

Uit berichtgeving van treinreiziger.nl blijkt dat u van voornemens bent om vertragingen vanaf 21 tot en met 25 juni niet te vergoeden. Tegen dit voornemen wil ik bezwaar maken. Graag motiveer ik waarom.

In uw algemene voorwaarden definieert u vertraging als volgt:

“Een door de verkeersleiding vastgestelde en geregistreerde afwijking van de Dienstregeling van de specifieke trein, niet zijnde een afwijking van de Dienstregeling die vooraf door NS Hispeed is aangekondigd;”

De defecte spoorbrug is vooraf niet aangekondigd. Zoals gebruikelijk bij een verstoring wordt er wel een prognose gegeven omtrent de duur. Die is niet maatgevend, en is slechts een indicatie. Dat bleek wel. Maandag was de prognose aanvankelijk t/m zaterdag, later t/m woensdag. En in de loop van de week wijzigde de prognose naar onbekend. Bij een aankondiging mag verwacht worden dat de aanpassingen ruimschoots vooraf kenbaar worden gemaakt en dat er een duidelijke begin en einddatumis. Zoals bij werkzaamheden het geval is. Dat was nu allerminst het geval. De Fyra treinen zijn ook niet uit het dagplan gehaald, dat 36 uur voor aanvang wordt aangeleverd. Zodoende hebben de Fyra treinen ook in de reisplanner gestaan, maar werden deze – op de dag zelf – opgeheven. Zoals eerder gemotiveerd was vooraf allerminst een einddatum duidelijk.

Bovendien mocht een reiziger bij aankoop van een Fyra abonnement redelijkerwijs verwachten dat de Fyra dag twee keer per uur rijdt. Incidenteel moet de reiziger redelijkerwijs rekening houden met geplande werkzaamheden, maar niet met een dergelijke situatie als deze. Juist omdat er voor Fyra een extra toeslag verschuldigd is, staat de betaling niet meer in verhouding met de geleverde dienstverlening. Immers, een abonnement voor de Fyra wordt niet afgesloten als er geen reistijd winst meer is.

Tot slot wil ik u erop wijzen dat het voor mij als reiziger vervelend is om te moeten constateren dat het opheffen van de Fyra feitelijk niet nodig is geweest. Dat blijkt ook uit de maatregelen die sinds 26 juni worden toegepast, terwijl de beperkingen onveranderd zijn. De hinder voor mij als reiziger was vele malen kleiner geweest als direct voor deze maatregelen had gekozen.

Alles bij elkaar concluderende verzoek ik u om gedurende de gehele periode de door mij opgelopen vertraging conform de regeling te vergoeden. Vervolgschade zal ik – conform de wet – niet op u verhalen.

Met vriendelijke groet,

Uw naam

Bijgevoegd:
- Kopie maandtrajectkaart
- Formulieren Geld terug bij Vertraging