

Arriva
T.a.v. Anne Hettinga, directeur
Postbus 626
8440 AP Heerenveen.

Amersfoort, 15 februari 2012

Onderwerp: Compensatie abonnementshouders MerwedeLingelijn

Geachte heer Hettinga,

Sinds de inwerkingtreding van de nieuwe dienstregeling van de MerwedeLingelijn, bleek dat de verbinding eigenlijk nog niet gebruiksklaar was. Dit hebben we kunnen constateren na de grote hoeveelheid klachten die Rover van reizigers heeft ontvangen. Hoewel deze lijn moet zorgen voor een goede verbinding tussen Gelderland en Zuid-Holland, waren er de afgelopen periode veel seinstoringen. Soms was er een hele dag geen treinverkeer mogelijk.

Een slechte start voor deze lijn. De kans bestaat dat veel reizigers teleurgesteld raken en in het vervolg wellicht kiezen voor andere vormen van vervoer. Deze onbetrouwbaarheid van de treindienst is ronduit vervelend voor alle reizigers die gebruik maken van dit traject, met name voor de abonnementshouders. Zij hebben een flinke investering gedaan om te kunnen reizen met dit tracé, maar hebben vaak niet van die investering kunnen genieten.

Rover vraagt u daarom om in uw restitutievoorwaarden (Algemene Voorwaarden, art. 12, lid 5) ruimhartig te zijn voor alle reizigers die op de door storing getroffen dagen vertraging in hun reisplan hebben opgelopen of geen gebruik hebben kunnen maken van hun reisproduct (Algemene Voorwaarden, art. 6, lid 6). Daarnaast vragen wij u een gebaar te maken naar uw vaste klanten. Rover vraagt u om hen de abonnementskosten voor de maand januari terug te storten of een maand langer gratis reizen aan te bieden. Dit gebaar betekent dat u het vele uitvallen van de trein ernstig opneemt en kan de opgelopen imagoschade enigszins goedmaken.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "a. kruyt", with a long horizontal line extending to the right.

Arriën Kruyt,
Voorzitter Reizigersvereniging Rover

Rover.
Van reizigers,
voor reizigers.