

Verzoek om vergoeding in verband met vertraging met de trein

Verordening (EG) Nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23-10-2007

De Verordening (EG) Nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad over de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer is per 03-12-2009 van kracht. Deze verordening geldt voor alle personenvervoerders op het spoor.

Algemene vervoervoorwaarden

Op het vervoer van Syntus zijn de Algemene Voorwaarden Openbaar Stads- en Streekvervoer, gedeponereerd te 's Gravenhage onder nummer 82/2007, van toepassing. De vervoervoorwaarden zijn te vinden op onze website door te kiezen voor 'Over Syntus' en vervolgens 'Vervoervoorwaarden'.

Begrip „Vertraging”

“Vertraging” is het tijdsverschil tussen het tijdstip waarop u volgens onze openbaar vervoer dienstregeling had moeten aankomen en het tijdstip van de werkelijke of verwachte aankomst. U ontvangt alleen vergoeding voor de reis gemaakt op een Syntus treintraject.

■ U kiest voor terugbetaling van het vervoerbewijs (niet gereisd), dan geldt het volgende:

U heeft recht op volledige vergoeding van het vervoerbewijs, ongeacht bestemming en/of traject collega OV-bedrijf als de verwachte stremming meer dan 60 minuten bedroeg.

U kunt het gekochte vervoerbewijs, tezamen met een schriftelijk verzoek (brief of Syntus serviceformulier) om restitutie, naar de Syntus klantenservice sturen. Ons adres is: Syntus Klantenservice, Antwoordnummer 429, 7400VB te DEVENTER (postzegel niet nodig!). Het serviceformulier kunt u tijdens kantooruren telefonisch aanvragen via 088 – 033 1360.

■ U kiest voor voortzetting van de reis, dan geldt het volgende:

U kunt bij Syntus een verzoek tot vergoeding indienen. Dit kan middels:

1. Mijn Syntus
2. een serviceformulier
3. per post met een kopie van het papieren vervoerbewijs of het abonnement

In alle gevallen kunnen wij alleen een mogelijke vergoeding toekennen, als u het originele vervoerbewijs kunt overleggen of als u in- en uitgecheckt bent geweest met uw OV-chipkaart.

1. Mijn Syntus

Via de website www.mijnsyntus.nl kunt u zich éénmalig registreren. Vervolgens kunt u inloggen en via “Mijn reacties” uw verzoek tot vergoeding indienen. Wij verzoeken u vriendelijk om in uw bericht te vermelden met welk vervoerbewijs u gereisd heeft en welke kosten u gemaakt heeft.

Mocht u met de OV-chipkaart hebben gereisd, dan hebben wij uw OV-chipkaartnummer nodig om in uw reis- en transactiegegevens te verifiëren.

2. Serviceformulier

De klantenservice van Syntus kan op uw verzoek een serviceformulier per post toesturen. U stuurt het formulier volledig ingevuld en ondertekend retour, waarna wij uw verzoek tot vergoeding in behandeling nemen.

3. Per post

Als u met een papieren vervoerbewijs gereisd heeft, dan verzoeken wij u dit onder vermelding van uw ticketnummer naar ons toe te sturen. Het ticketnummer krijgt u zodra u een reactie verstuurd heeft via Mijn Syntus.

Als u met een abonnement reisde, dan verzoeken wij u een kopie hiervan toe te sturen.

Ons adres is: Syntus Klantenservice, Antwoordnummer 429, 7400VB te DEVENTER (postzegel niet nodig!).

Reactie van Syntus Klantenservice

U ontvangt na uiterlijk drie weken een reactie van de Syntus Klantenservice. Mocht dit door omstandigheden niet mogelijk zijn, dan zullen wij u hierover binnen de genoemde drie weken in kennis stellen en ontvangt u binnen maximaal drie maanden alsnog een reactie van de Syntus Klantenservice.

Conform de Europese Verordening nr. 1371/2007 vindt toekenning van schadevergoeding als volgt plaats: Schadevergoeding wordt betaald voor hetzij de heenreis hetzij de terugreis op basis van de helft van de prijs die voor het treintraject betaald is.

Vergoeding zal uitsluitend worden toegekend voor vertragingen opgetreden in de door Syntus geëxploiteerde treinen in het Syntus gebied. Het gaat hierbij om het treintraject Zutphen – Hengelo – Oldenzaal.

Onderstaand schema: percentage vergoeding vervoerbewijs of te vergoeden bedrag bij vertraging.

Vervoerbewijs	Vertraging 30 t/m 59 minuten	Vertraging 60 minuten of langer
Altijd Korting Scholier	½ ritprijs	Volledige ritprijs
Sterabonement (maand)	1/60 deel	1/30 deel
Sterabonement (jaar)	1/600 deel	1/300 deel
Trajectkaart (maand)	1/60 deel	deel
Trajectkaart (jaar)	1/60 deel	1/60 deel
Dagkaart Twente	€ 2,32	€ 4,64
Syntus Groep Ticket	€ 2,32	€ 4,64
Net-abonnement (maand)	€ 2,32	€ 4,64
Net-abonnement (jaar)	€ 2,32	€ 4,64
Dal korting Oost-Nederland	½ ritprijs	Volledige ritprijs
Studenten reisproduct	€ 2,32	€ 4,64
Actiekaart Blokker/Kruitvat	¼ deel	½ deel
NS railrunner	½ deel	Volledige ritprijs
NS Dagkaart fiets	¼ deel	½ deel

Wanneer u reist met een ander vervoersbewijs dan vermeld in bovenstaand schema zal Syntus de vergoedingsrichtlijnen volgen van de betreffende vervoerder waar u het vervoersbewijs heeft gekocht.

U ontvangt geen vergoeding:

- U heeft minder dan 30 minuten vertraging opgelopen
- De vergoeding is minder dan € 2,30
- Syntus heeft een langere reistijd vooraf aangekondigd
- U niet heeft in- of uitgecheckt wanneer u reist met een OV-chipkaart
- De vertraging werd veroorzaakt door een andere vervoerder en niet door Syntus
- Bij bijzondere gevallen van overmacht, zoals een stroomstoring met landelijke uitstraling
- U heeft de geld terug-aanvraag meer dan 30 dagen na de reisdatum ingediend
- U heeft het bewijs dat u met een vertraagde trein heeft gereisd niet meegestuurd

U bent niet tevreden met het antwoord

Als u niet tevreden bent met het antwoord, dan kunt u met uw klacht bij drie instanties terecht:

1. De Inspectie Leefomgeving en Transport, Postbus 1511, 3500 BM te Utrecht.
Telefoon: 088 – 489 00 00

2. De Geschillencommissie openbaar vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag.
Telefoon: 070 – 310 53 10

Het klachtengeld bij de geschillencommissie openbaar vervoer bedraagt € 25,00. De vervoerder moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld.

3. De civiele rechter. Als u uw klacht wilt voorleggen aan de civiele rechter moet u er wel rekening mee houden dat daar kosten aan zijn verbonden. Voor meer informatie kunt u terecht op de website Rechtspraak.nl.

4. Het OV Loket, ombudsman voor beter openbaar vervoer

Postbus 2132, 3800 CC Amersfoort

T 033 – 422 0455

W www.ovloket.nl

Voorwaarden (trein)

1.

Volgens de Algemene Voorwaarden Openbaar Stads - en Streekvervoer is de vervoerder niet wettelijk aansprakelijk voor schade ontstaan door vertraging die door welke oorzaak dan ook, voor, tijdens of na het vervoer is opgetreden, dan wel is veroorzaakt door welke afwijking dan ook van de dienstregeling. Tevens is Syntus niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het missen van aansluiting op eigen of andere vervoermiddelen.

2.

In sommige situaties bestaat de mogelijkheid om vergoeding te krijgen als uw treinreis niet is verlopen zoals u had gepland. Het gaat hierbij om vertraging met de trein van 30 minuten of meer. Hieronder wordt niet verstaan een afwijking van de dienstregeling, (bijvoorbeeld vanwege spoorwerkzaamheden) welke vooraf door Syntus is aangekondigd.

3.

In geval van een vertraging van 30 minuten of meer, zal Syntus vergoeding toekennen. Per soort vervoerbewijs wordt vergoeding berekend op de wijze zoals vorenstaand weergegeven. Indien het uit te keren bedrag lager is dan € 2,30 wordt geen vergoeding verleend.

4.

Deze regeling geldt uitsluitend indien u in het bezit bent van een geldig vervoerbewijs en indien u reist in door Syntus geëxploiteerde treinen op verbindingen waar Syntus volgens de dienstregeling het openbaar vervoer van personen verricht. Indien u reist met een internationaal vervoerbewijs (CIV), heeft u geen recht op restitutie volgens deze regeling.

5.

Indien u in het bezit bent van een vervoerbewijs dat geldig is op een verbinding waarbij het vervoer deels door Syntus en deels door een andere (spoor) vervoerder wordt verricht, zal vergoeding uitsluitend worden toegekend indien de vertraging optreedt op het Syntus traject. De vergoeding zal op basis van het aan Syntus toe te rekenen deel van de ritprijs of evenredig deel van de abonnementsprijs plaatsvinden.

6.

In het geval dat een vertraging het gevolg is van een overmacht, is Syntus niet gehouden tot vergoeding over te gaan. Van overmacht is bijvoorbeeld sprake in geval van omstandigheden waardoor de dienstregeling geheel of grotendeels niet of niet naar behoren kan worden uitgevoerd, zoals een stroomstoring met landelijke uitstraling, een staking of uitzonderlijke weersomstandigheden zoals storm en sneeuw.

7.

Het verzoek voor vergoeding dient binnen een termijn van 30 dagen door Syntus te zijn ontvangen. Deze termijn vangt aan op de dag volgend op de dag van vertraging.

8.

Een verzoek voor vergoeding wordt beoordeeld aan de hand van de door Syntus Verkeersleiding vastgestelde en geregistreerde aankomst- en vertrektijden. Deze tijden hebben volledige bewijskracht, behoudens door u te leveren tegenbewijs.

9.

Vergoeding geschiedt door middel van overmaking van het te restitueren bedrag op de door u opgegeven Nederlandse bank- of girorekening.

10.

Indien u misbruik maakt van deze regeling, heeft Syntus het recht vanaf het moment dat misbruik wordt geconstateerd:

- niet meer tot betaling van reeds ingediende (niet betaalde) en van nieuwe verzoeken over te gaan en/of
- u uit te sluiten van deze regeling en/of
- een gefixeerd bedrag van u te vorderen op grond van onverschuldigde betaling gebaseerd op een percentage van het totale in het kader van deze regeling uitbetaalde bedrag en/of
- aangifte te doen van een strafbaar feit.