

Verzoek om vergoeding in verband met vertraging met de bus

Verordening (EG) Nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16-02-2011

De Verordening (EG) Nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad over de rechten van autobus- en touringcarpassagiers is per 1 maart 2013 van kracht.

Deze verordening is van toepassing op passagiers die gebruikmaken van geregelde vervoersdiensten en waarvan de dienst een geplande reisafstand van 250 km of meer beslaat.

Algemene vervoervoorwaarden

Op het vervoer van Syntus zijn de Algemene Voorwaarden Openbaar Stads- en Streekvervoer, gedeponeed 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, in het geregeld vervoer, tussen de vertrektijd volgens de gepubliceerde dienstregeling en de feitelijke vertrektijd.

Vergoeding

In de Europese Verordening is er geen vergoeding vastgesteld voor vertragingen betreffende diensten waarbij de geplande reisafstand minder dan 250 km beslaat.

In sommige situaties bestaat de mogelijkheid om een vergoeding te krijgen als uw busreis niet is verlopen zoals u had gepland. Het gaat hierbij om een vertraging met de bus van 60 minuten of meer. De vergoeding is dan een tegemoetkoming uit coulance, waar geen rechten aan kunnen worden ontleend. Deze coulanceregeling geldt alleen in de concessie Veluwe.

Indientermijn

Een klacht en/of verzoek om vergoeding vanwege vertraging dient binnen 3 maanden, geteld vanaf de dag van de reiservaring, bij Syntus te zijn ingediend.

Mijn Syntus

Via Mijn Syntus kunt u een verzoek om vergoeding indienen.

U dient zich eenmalig te registreren en vervolgens kunt u via uw Mijn Syntus kiezen voor Mijn reacties en uw reactie indienen. Vermeldt u dan a.u.b. in uw reactie met wat voor vervoerbewijs u reist en wat daar de kosten van bedragen.

Uw verzoek wordt door de Syntus Klantenservice beantwoord. Hiervan ontvangt u bericht per email en vervolgens kunt u in uw Mijn Syntus de reactie lezen.

Mocht na beoordeling door de Syntus Klantenservice uw verzoek om vergoeding worden toegekend, dan dient u alsnog uw (kopie) vervoerbewijs of een reis-/transactieoverzicht van uw OV-chipkaart aan de Syntus Klantenservice toe te sturen. Syntus Klantenservice, Antwoordnummer 429, 7400 VB te Deventer.

Reactie van Syntus Klantenservice

U ontvangt binnen uiterlijk 3 weken een reactie van de Syntus Klantenservice. Mocht dit door omstandigheden niet mogelijk zijn, dan zullen wij u hierover binnen de genoemde 3 weken in kennis stellen en ontvangt u binnen maximaal 3 maanden alsnog een reactie van de Syntus Klantenservice.

U bent niet tevreden met het antwoord

Als wij als vervoerder niet binnen de vastgestelde termijnen hebben geantwoord of als u niet tevreden bent met het antwoord, dan kunt u met uw klacht bij vier 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 (bus)

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.

Syntus hanteert een coulanceregeling, waarbij het in sommige situaties mogelijk is om een vergoeding te krijgen als uw busreis niet is verlopen zoals u had gepland. Het gaat hierbij om vertraging met de bus van 60 minuten of meer. Hieronder wordt niet verstaan een afwijking van de dienstregeling (bijvoorbeeld vanwege wegwerkzaamheden), welke vooraf door Syntus is aangekondigd.

In het geval dat een vertraging het gevolg is van overmacht, zullen wij niet overgaan tot een vergoeding op basis van coulance. 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 een staking of uitzonderlijke weersomstandigheden zoals storm en sneeuw.

4.

Deze tegemoetkoming uit coulance geldt uitsluitend indien u in het bezit bent van een geldig vervoerbewijs en indien u reist in door Syntus geëxploiteerde bussen op verbindingen waar Syntus volgens de dienstregeling het openbaar vervoer van personen verricht.

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 vervoerder wordt verricht, zal een 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.

Het verzoek voor vergoeding dient binnen een termijn van 3 maanden door Syntus te zijn ontvangen. Deze termijn vangt aan op de dag volgend op de dag van vertraging.

7.

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.

8.

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

9.

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.