

Adres Arriva Klantenservice

Antwoordnummer 1004

8440 VB, Heerenveen

klantenservice@arriva.nl

Geachte heer / mevrouw,

Helaas ben ik de dupe geworden van het conflict tussen u en de vakbonden. Er zijn diverse stakingsdagen geweest, waardoor ik niet heb kunnen reizen. U begrijpt dat dit zeer vervelend voor mij is.

Graag wil ik de schade die ik heb geleden - als gevolg van de staking - bij u declareren. Bijgevoegd vindt u een formulier met mijn gegevens en de schade die ik heb gehad als gevolg van de staking.

Vanwege de stakingen heb ik ook de Algemene Voorwaarden (AVR-KNV) geraadpleegd. Artikel 12 lid 6 gaat over de stakingen. Helaas heb ik moeten vaststellen dat u zich omtrent dit artikel niet heeft willen conformeren aan het standpunt van de consumentenbond. Als vervoerder heeft u een belangrijke maatschappelijke functie. Veel reizigers kunnen alleen hun reis maken met het stads- en streekvervoer (bijvoorbeeld omdat zij geen rijbewijs hebben). Zij hebben geen andere keus dan in te stemmen met de geldende Algemene Voorwaarden. Daarom is het juist van groot belang dat uw Algemene Voorwaarden een breed draagvlak hebben, en gesteund worden door de consumentenbond. Die steun ontbreekt, de consumentenbond heeft niet ingestemd met artikel 12 lid 6. Dit strookt niet met het door u beleden streven naar kwaliteit voor de klant.

Ik heb het betreffende artikel bestudeerd. Ik heb moeten vaststellen dat nergens aangegeven staat dat de vervoerder *bij staking* niet verantwoordelijk zou zijn voor schade / onkosten die een reiziger als gevolg van de staking heeft moeten maken.

Omdat treinreizigers (AVR-NS) bij staking aanspraak kunnen maken op een onkostenvergoeding (met een maximum van € 25,00 per dag), lijkt mij ook redelijk dat reizigers in het stads- en streekvervoer aanspraak kunnen doen op een dergelijke onkostenvergoeding.

Gezien bovenstaande ga ik er vanuit dat u mijn declaratie honoreert. De stakingen blijven uiteraard vervelend, maar op deze manier kunt u in elk geval het ongenoegen tot een minimum beperken. Ik hoop dat u - als vervoerders – de slogan van Connexxion (*Alles voor de reiziger*) zal waarmaken.

In afwachting van uw antwoord, verblijf ik,

Hoogachtend en met vriendelijke groet,

Bijgevoegd:

- schadeformulier en kopie vervoersbewijs

Schadeformulier

In verband met de staking op

Naam:
Adres:
Postcode:
Woonplaats:
Bank/Gironummer:
Telefoon:
Datum:

Waaruit bestaat de schade:

Reisroute:
.....
.....

☐ De reis is niet doorgedaan. Ik declareer 1/250 van mijn jaarabonnement of 1/25 van mijn maandabonnement (per stakingsdag) (Kopie abonnement bijgevoegd)

☐ De reis is (gedeeltelijk) met een ander vervoermiddel gemaakt. Ik declareer de door mij gemaakte kosten. Te weten:

.....
.....

☐ Andere schade:
.....
.....

☐ Ik heb deze dag in totaal minuten vertraging gehad.

☐ Overige opmerkingen:

Mijn schade bedraagt hierdoor totaal: €

Indien u gekozen heeft voor de optie restitutie en niet weet wat de waarde is van uw abonnement, hoeft u geen bedrag in te vullen.

Handtekening:
.....

Vergeet niet bewijsstukken mee te sturen, zoals een kopie van het abonnement of bonnen.