

## Nieuwe rechten en plichten voor treinreizigers per 3 december 2009

Op 3 december 2009 is de Europese Verordening 1371/2007 over de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer van kracht geworden. In deze verordening, die in heel Europa geldt, staan de rechten en plichten voor treinreizigers en vervoerders

Overigens voor u als treinreiziger blijft veel hetzelfde. U was en blijft in goede handen.

In de verordening staan onder andere eisen waaraan de vervoerders moeten voldoen ten aanzien van:

- het geven van reisinformatie;
- compensatie bieden bij vertraging en uitval van treinen;
- speciale aandacht voor gehandicapten;
- informatie geven over de klachtbehandeling;
- informatie geven over de verordening zelf.

Dat betekent in de praktijk dat een vervoerder:

- u voorafgaand en tijdens de reis goed informeert over een aantal onderwerpen vermeld in bijlage II van de verordening;
- u bij vertraging, indien van toepassing een terugbetaling of schadevergoeding uitbetaalt en/of maaltijden, een overnachting of alternatief vervoer aanbiedt. De vergoeding of tegemoetkoming staat in verhouding tot de omvang van de vertraging;
- daar waar mogelijk zorgt voor toegang en hulp voor gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit;
- u informeert over de klachtbehandeling en over de op basis van de verordening aangewezen instantie waar u een klacht in kunt dienen.

Naast deze rechten hebben reizigers ook een aantal verplichtingen. Deze staan ook in de verordening.

De verordening geldt voor alle personenvervoerders op het spoor. In Nederland zijn de belangrijkste personenvervoerders: Arriva, Connexion, Syntus, Veolia, NS en de vervoerders die gebruik maken van de merknaam NS Hispeed

Daarnaast geldt deze verordening ook voor de beheerders van de stations (ProRail en NS Poort).

### **Hebt u een klacht, neem dan altijd eerst contact op met de betreffende vervoerder.**

Als een vervoerder zich bij de afhandeling van de klacht in uw ogen niet houdt aan de verordening, dan kunt u bij de IVW (Inspectie Verkeer en Waterstaat) een klacht hierover indienen. Hiervoor kunt u een klachtenformulier downloaden op de website van de vervoerder of op de website van de IVW. U kunt het klachtenformulier ook telefonisch aanvragen bij het informatiecentrum van de IVW via telefoonnummer 088 - 489 00 00.

De IVW controleert alléén of de vervoerder de verordening geschonden heeft. Als blijkt dat de klacht terecht is, spreken zij de vervoerder hierop aan. De IVW vergoedt géén schade of kosten aan reizigers en neemt alleen klachten in behandeling die betrekking hebben op ondernemingen die vallen onder de verordening.

Behalve bij de IVW kunt u met uw klacht terecht bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Zij behandelen ook klachten die niet onder de verordening vallen. De Geschillencommissie kan, in tegenstelling tot de IVW, wél besluiten dat de indiener van de klacht een financiële vergoeding krijgt. De Geschillencommissie neemt alleen klachten in behandeling die betrekking hebben op ondernemingen die aangesloten zijn bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Meer informatie kunt u vinden op de website van de Geschillencommissie.

Als u vragen hebt over de verordening kunt u ook contact opnemen met uw vervoerder of met de IVW. Hieronder vindt u de belangrijkste contactgegevens.

**Vervoerders:****Arriva:**

Arriva Klantenservice  
Postbus 626, 8440 AP Heerenveen  
Telefoon: 0900 - 202 202 2 (€0,10 per minuut)  
Website: [www.arriva.nl](http://www.arriva.nl)

**Connexxion:**

Connexxion Klantenservice  
Postbus 3048, 2001 DA Haarlem  
Telefoon: 0900 - 266 63 99 (lokaal tarief)  
Website: [www.connexxion.nl](http://www.connexxion.nl)

**NS:**

NS Klantenservice  
Postbus 2372, 3500 GJ Utrecht  
Telefoon: 0900 - 202 11 63 (€0,10 per minuut)  
Website: [www.ns.nl](http://www.ns.nl)

**NS Hispeed:**

NS Hispeed Klantenservice  
Postbus 2552, 3500 GN Utrecht  
Website: [www.nshispeed.nl](http://www.nshispeed.nl)

**Syntus:**

Syntus Klantenservice  
Postbus 17, 7000 AA Doetinchem  
Telefoon: 0314 - 350 11 (lokaal tarief)  
Website: [www.syntus.nl](http://www.syntus.nl)

**Veolia:**

Veolia Transport Limburg  
Postbus 1533, 6201 BM Maastricht  
Telefoon: 0900 - 331 05 50 (lokaal tarief)  
Website: [www.veolia-transport.nl](http://www.veolia-transport.nl)

**Belangrijke instanties:****Bureau Assistentieverlening Gehandicapten:**

Telefoon: 030 - 235 78 22 (€0,10 per minuut)  
(voor reserveringen en klachten)

**Geschillencommissie Openbaar Vervoer:**

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag  
Website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

**ProRail**

Postbus 2038, 3500 GA Utrecht  
0900 - 776 72 45 (€0,20 per minuut)  
Website: [www.prorail.nl](http://www.prorail.nl)

**Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW):**

Telefoon: 088 - 489 00 00  
Website: [www.ivw.nl](http://www.ivw.nl)