NS Klantenservice

Postbus 2372

3500 GJ UTRECHT

## Plaats, datum

**Betreft: restitutie gemaakte kosten wegens gemiste vlucht door treinvertraging**

**Geachte heer/mevrouw,**

**Op** *datum* **maakte ik een reis met de trein van NS naar luchthaven** *Schiphol.* **Wegens een extreem grote treinvertraging heb ik mijn vlucht gemist en hoge kosten moeten maken.**

*Beschrijf de situatie zo compleet mogelijk:*

* *Wat was de exacte geplande vertrek- en aankomsttijd, vertrek- en aankomststation en geplande reisroute en overstappen*
* *Hoe is de reis uiteindelijk verlopen (vertrek- en aankomsttijd, reisroute, omvang vertraging, gemiste aansluitingen, eventuele extra overstappen)*
* *Hoe is de communicatie met het personeel van de vervoerder verlopen? Zijn er bijvoorbeeld toezeggingen gedaan door een conducteur of lokettist (bijvoorbeeld over het regelen en/of vergoeden van een taxi) die niet zijn nagekomen?*
* *Wat is de schade? Geef aan hoeveel kosten u heeft gemaakt voor deze schade en waar deze uit bestaan (denk aan: omboeken vliegticket, evt. telefoonkosten).*

**Naar mijn mening heeft NS onvoldoende invulling gegeven aan de wettelijke zorgplicht. Er is tenslotte nagelaten te zorgen dat ik mijn vlucht kan halen (bv door een taxi te verzorgen), waardoor ik ondanks mijn zeer ruime marge in de aankomsttijd** (minimaal een tot anderhalf uur voor de inchecktijd) **mijn vlucht niet kon halen. Dit heeft een grote schadepost ten gevolg gehad, waarvoor ik NS aansprakelijk stel. Ik verzoek u daarom mij de extra gemaakte vliegticketkosten te restitueren. Indien nodig ben ik bereid deze zaak voor te leggen aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.**

**Bijgesloten stuur ik u:** (*bewijsstukken zoals bon extra ticketkosten)*

**Ik verzoek u om een schriftelijk antwoord binnen 4 weken. Een kopie van deze brief stuur ik naar Reizigersvereniging Rover.**

Hoogachtend,

*(uw eigen naam, adres, telefoonnummer, emailadres)*