



de geschillencommissie

De heer H.J. van Kuijeren
Dr. Schaepmanstraat 45
2612 PJ DELFT

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 310 53 10
F 070 365 88 14

Dossiernummer : OPV08-0094
Betreft geschil : Mevrouw C.C. Bakker/ Connexion NV
Behandeld door : Zittingengroep JMO
Uw referentie :
Briefnummer : 70001

Den Haag, 08 JULI 2009

Geachte heer Van Kuijeren,

Hierbij treft u het bindend advies in bovengenoemd geschil aan. De uitspraak is ook aan de wederpartij in het geschil gezonden.

De uitspraak vormt het sluitstuk van de behandeling door de Geschillencommissie en is voor beide partijen bindend.

Wanneer er problemen ontstaan ten aanzien van de afwikkeling van de uitspraak, verzoeken wij u contact op te nemen met de wederpartij teneinde tot een oplossing te komen. Indien er desondanks problemen blijven bestaan, kunt u dit schriftelijk aan ons melden.

Hoogachtend,
GESCHILLENCOMMISSIE OPENBAAR VERVOER

drs. P.F.A. Moerkens MPM
secretaris

Bijlage: bindend advies

Datum verzending : 08 JUN 2009

Dossiernummer : OPV08-0094

BINDEND ADVIES
van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer

in het geschil tussen:

mevrouw C.C.Bakker, wonende te Ridderkerk,
(verder te noemen: de consument)

en

Connexxion, gevestigd te Hilversum,
(verder te noemen: de ondernemer).

Behandeling van het geschil

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschillencommissie Openbaar Vervoer (verder te noemen: de commissie) te laten beslechten.

De commissie heeft kennis genomen van de overgelegde stukken.

De behandeling heeft plaatsgevonden op 6 februari 2009 te Utrecht.

Partijen zijn deugdelijk opgeroepen om ter zitting te verschijnen.

De consument is verschenen bij haar gemachtigde, de heer H.J. van Kuijeren.

De ondernemer heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid ter zitting zijn standpunt toe te lichten.

Onderwerp van het geschil

Het geschil betreft de afhandeling van een staking bij het openbaar vervoer.

Voorts klaagt consument over de onbehoorlijke klachtenafhandeling door de ondernemer.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

Tussen 14 mei en 18 juni 2008 hebben er door een staking deels geen bussen gereden. Er werd soms de hele dag gestaakt en soms voor een deel van de dag. Dat had tot gevolg dat de consument de reis met de eigen auto moest maken en op sommige dagen van een reis heeft afgezien.

De consument verwijt de ondernemer dat deze niet voldoende heeft gedaan om een staking te voorkomen.

De consument meent dat hij op grond van de algemene voorwaarden recht heeft op restitutie van het vervoerbewijs van zijn twee kinderen ad € 62,- per stuk.

Daarnaast wenst de consument vergoeding van zijn vervangend vervoer op volledige stakingdagen ad € 0,25 per kilometer.

De door de ondernemer als schadeloosstelling aangeboden twee zogenaamde Buzzers voldoen niet als restitutie, aldus de consument.

Consument wil aanvankelijk zijn totale – materiële – schade, door hem becijferd op € 1.586,48 vergoed zien. In de correspondentie met de ondernemer heeft de consument zijn claim teruggebracht tot een bedrag van € 360,25, bestaande uit twee maandabonnementen van tezamen € 124,- en € 236,25 aan kilometervergoeding.

Ter gelegenheid van de mondelinge behandeling heeft de consument bij monde van de gemachtigde opgemerkt dat de ondernemer thans een voorstel heeft gedaan, waarbij de ondernemer het abonnementsgeld restitueert naar rato van de niet genoten vervoersdagen en dat de consument, indien dit voorstel in een eerdere fase zou zijn gedaan, dit voorstel waarschijnlijk had geaccepteerd.

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

De ondernemer heeft gekozen voor één restitutieregeling voor die reizigers die zijn getroffen door de stakingen.

Deze regeling houdt in dat de geldigheidsduur van het abonnement wordt verlengd door het toekennen van vrijvervoerbewijzen voor de stakingdagen die vallen binnen de abonnementsduur. Aan de consument zijn twee Buzzers verzonden ter compensatie. Deze kaarten zijn niet retour ontvangen. Overigens had de consument vier Buzzers moeten ontvangen. De Buzzers hebben een waarde van € 20,- elk.

De ondernemer heeft voorts opgemerkt dat zij al het mogelijke heeft gedaan om de stakingen te voorkomen en wijst er op dat het door het Ipo en de drie provincies aangespannen kort geding niet tegen Connexxion was gericht.

De consument heeft geen recht op vergoeding van autokosten.

Beoordeling van het geschil

De commissie heeft het volgende overwogen.

Vooropgesteld moet worden dat de vervoerder op grond van artikel 8:108 BW niet aansprakelijk is voor vertragingsschade.

Blijkens vaste jurisprudentie roept ook een openbaar vervoersstaking geen aansprakelijkheid van de openbaar vervoerder in het leven.

Ook de kosten van vervangend vervoer moet als vertragingsschade worden gezien.

Dat betekent dat het standpunt van de consument dat de kosten van vervangend vervoer voor vergoeding in aanmerking komt, wordt verworpen.

Dat ligt anders bij de zogenaamde transactieschade van het geheel of gedeeltelijk ongebruikt gebleven vervoersbewijs. Dat is naar het oordeel van de commissie geen vertragingsschade en komt aldus wel voor vergoeding in aanmerking.

Onweersproken is gebleven dat de (kinderen van de) consument geen gebruik hebben kunnen maken van het maandabonnement gedurende een periode van 21 dagen.

Het abonnement kostte in mei 2008 € 62,-, naar rato is dat € 2,- per dag, voor 21 dagen komt dat per abonnement neer op € 42,-. Er is sprake van twee abonnementen, dus voor vergoeding in aanmerking komt een bedrag van € 84,-.

De commissie acht deze vergoeding, naast de reeds aan de consument gezonden Buzzers, in de gegeven omstandigheden een adequate vergoeding voor het geleden ongemak.

De commissie merkt nog op dat de Buzzers, die eerst geldig zijn na 9.00 uur, niet als vrijvervoersbewijzen ter verlenging van het abonnement kunnen worden beschouwd, gezien de beperkte tijdsduur.

De ondernemer had het voorstel van een vergoeding naar rato eerder aan de consument kunnen doen en in zoverre kan de klachtenafhandeling verbeterd worden.

Dat betekent dat de klacht gegrond verklaard moet worden.


Beslissing

De commissie beslist als volgt.

Kent aan de consument ten laste van de ondernemer toe een schadevergoeding van € 84,-.

Overeenkomstig het reglement van de commissie dient de ondernemer een bedrag van € 25,- te vergoeden aan de consument ter zake van het klachtengeld.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, bestaande uit
mr. B.W.Th.Hagendoorn, voorzitter,
mr. D. van Setten en mevrouw mr. A. J. Hallie-Bonjer, leden, op 6 februari 2009.



B.W.Th. Hagendoorn