

# luc veeger

aart robberstraat 12  
5301EM zaltbommel  
telefoon 06-26314705  
email [lucveeger@mac.com](mailto:lucveeger@mac.com)  
postbank 4805637

zaltbommel, 2 juni 2007

aan: NS Klantenservice  
afdeling Abonnementen  
Postbus 2685  
3500 GR Utrecht

betreft: Opzegging NS-Jaarabonnement 657030 met ingang van 6 juli 2007

Dames en heren,

Met ingang van 6 juli 2007 beëindig ik mijn NS-jaarabonnement 657030. Ik verzoek u deze opzegging schriftelijk te bevestigen en het vooruitbetaalde abonnementsgelden aan mij terug te betalen op gironummer 4805637 van de Postbank.

Toelichting:

De kwaliteit en service van uw treindiensten zijn zo afgenomen dat ik na 16 jaar besluit de trein te verruilen voor de auto. Filerijden met een auto rendeert in mijn geval en levert dagelijks 60 tot 150 minuten tijdwinst op. Naast de verslechtering van uw dienstverlening zijn er toenemende problemen bij het voor- en natransport met bus en fiets van en naar de stations. Ook voel ik me niet meer welkom in uw treinen niet in de laatste plaats door het gedrag van een aantal van uw personeelsleden. De reiziger, zoals ik, doet er steeds minder toe. Efficiënt treintjes op lijntjes laten rijden en omzet draaien op stations blijkt uw focus van bedrijfsvoering te zijn. Het streven naar een efficiënt kwalitatief hoogwaardig klantvriendelijk reizigersvervoer op het gehele spoor- en wegennet en daarmee een maatschappelijk belang te dienen lijken steeds verder weg. Jammer.

Wat feiten op een rij waarbij de verminderde dienstverlening voor mij van toepassing is.

1. Bij het ingaan van de nieuwe dienstregeling mis ik aansluitingen en dit geeft langere reistijden en ongemak. Voorbeelden:
  - Aansluitende stoptreinen in Den Bosch richting Eindhoven en Nijmegen vertrekken op het moment als de stoptrein uit Zaltbommel aankomt. Andersom is hetzelfde het geval. Wachtijd 29 tot 59 minuten naar gelang het tijdstip.
  - Doorgaande treindiensten zijn geknipt. Gevolg is een extra overstap met langere reistijd. Zo is bijvoorbeeld een extra overstap in Nijmegen of Arnhem noodzakelijk om van Den Bosch naar Zutphen te komen.

- Langer wachttijden op aansluitende bussen. In Hilversum Sportpark zie ik bij het uitstappen van de trein de aansluitende bus van Connexxion naar Huizen vertrekken. Hierdoor ontstaat een extra reistijd van 15 minuten. Dit ongemak is gemeld bij Connexxion en levert geen reactie op.
  - Extra lopen van en naar spoor 18b of 19b op Utrecht CS. Spoor 18b en 19b liggen afgelegen. Waarbij 's avonds als extra verrassing meestal de trein zo ver weg staat dat ik blij ben dat ik de trein haal. Dit komt doordat de treinstellen die het dichtst bij de uitgang van het perron staan worden weg gerangeerd en de doorgaande treinen in de verte klaar staan voor vertrek. Gelukkig ben ik nog niet slecht ter been en haal ik de trein.
2. Slecht functionerende automatische fietsstalling in Zaltbommel. Het pasje functioneert slecht waardoor ik regelmatig de telefonische hulpdienst moet benaderen. Helaas ben ik niet de enige.
  3. Door onachtzaamheid van de machinist is de trein al 4x het station Zaltbommel voorbij gereden. Verder heb ik op de stations Eindhoven en Hilversum Sportpark meegemaakt dat de trein 2 minuten te vroeg vertrekt
  4. Wat de emmer liet overlopen is dat ik door een van uw conducteurs op 5 mei om 19.45 uur in uw trein met treinnummer 449 van Den Bosch naar Ravenstein voor leugenaar werd uitgemaakt. Al jaren neem ik geregeld mijn vouwfiets Brompton mee in uw trein. Tot dan met tevredenheid. Op deze 5 mei werd ik in een lege eerste klas coupe gesommeerd mijn Brompton uit de coupe te verwijderen. Ik ben er in al die tientallen jaren nooit op aangesproken. Ik vertelde dit uw conducteur. Zij liet mij weten dat ik loog. Nog even in debat. Het is genoeg. Dag NS tot ziens. Dames en Heren van NS het is genoeg geweest.

Bij deze opsomming laat ik buiten beschouwing de vertragingen door defecte treinen, seinstoringen, logistieke problemen, overvolle treinen, minder treinen en werkzaamheden.

Ik denk u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd waarom ik mijn abonnement opzeg. Uw bevestiging van mijn opzegging wacht ik af en zie het vooruitbetaalde abonnementsgelden graag op mijn gironummer 4805637 van de Postbank geretourneerd.

Met vriendelijke groet,

Luc Veeger