



NS

Klantenservice

www.ns.nl

Postbus 2372, 3500 GJ Utrecht

De heer G. Huizinga

Spreeuwenstraat 46

7557 AL HENGELO OV

**Datum** 23 maart 2010**Klantnummer** 11382178**Ons kenmerk** 11822569/23140486**Telefoon** 0900 - 2021163

(0,10 euro p.m.)

Behandeld door M. van Noort

Geachte heer Huizinga,

Graag informeren wij u door middel van deze brief over het volgende. Begin dit jaar heeft u contact met ons gehad over het kosteloos vervoeren van uw loopfiets. In de brief van mevrouw Mansvelders, die door ons is verstuurd op 19 januari van dit jaar, hebben wij de achtergronden geschetst waarom een loopfiets niet in aanmerking komt voor een ontheffing. De loopfiets wordt namelijk niet expliciet in de wetgeving vermeld, waardoor het voor NS niet mogelijk is om u er een vergunning voor te geven.

Het is echter evident dat de loopfiets in gevallen zoals die van u een noodzakelijk hulpmiddel is. Daarom heeft NS gekozen voor een praktische oplossing: in onze coulancebepaling is opgenomen dat de loopfiets als hulpmiddel kan worden beschouwd, waarvoor geen fietskaartje gekocht hoeft te worden. Ondanks dat de loopfiets dus formeel niet als hulpmiddel wordt gezien moet het meenemen ervan dus geen problemen opleveren.

Helaas blijkt uit uw ervaringen dat niet al ons personeel op de hoogte is van deze bepaling. Onze excuses hiervoor. Voor ons was uw signaal dan ook reden om dit nog eens extra onder de aandacht te brengen van onze medewerkers.

Wij betreuren uw vervelende ervaring en bieden u daarom graag 2 Dagkaarten 2e klas aan als attentie. Daarnaast willen wij u graag wijzen op de mogelijkheid om begeleiding voor uw reis aan te vragen. In de bijgevoegde folder leest u hier meer over.

Wij vertrouwen erop dat uw volgende treinreis naar wens zal verlopen.

Met vriendelijke groet,

Ernst Japikse
Directeur Klantenservice

Bijlage(n)
2 Dagkaarten 2° klas
Folder Reizen met een Functiebeperking