Aan de minister van Infrastructuur en Milieu

Melanie Henriëtte Schultz van Haegen-Maas Geesteranus

Postbus 20901

2500 EX Den Haag

Kopie aan:

Nationale Ombudsman

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

Kopie aan:

Timo Huges

President-directeur NS

Postbus 2372

3500 GJ Utrecht

Kopie aan:

Antoinette Hertsenberg

TROS Radar

Postbus 28555

1202 LP Hilversum

Betreft: Schending NS van de rechten van de burger

08-09-2014

Geachte mevrouw Schultz van Haegen-Maas Geesteranus,

Uw permanente alertheid de Nederlandse Spoorwegen ordentelijk op de rails te krijgen en te houden is alom bekend, in politieke kringen, maar ook bij de burger, de reiziger.

In een Kafkaëske verwikkeling met de NS waarbij mijn rechten met voeten worden getreden verzoek ik u om hulp en bemiddeling.

Per 10 maart 2014 emigreerde ik naar Jerez de la Frontera, Spanje.

Eveneens per 10 maart 2014 werd ik door het GBA Utrecht uitgeschreven. Alle (wettelijk) noodzakelijke veranderingen werden bij de betreffende instanties en organisaties aangemeld en geregistreerd (zoals: SVB/AOW, ABP, AGIS, ENECO, ING).

Als gepensioneerde was ik verschillende jaren (met tussenpozen) in het bezit van een NS-abonnement, zoals ook het laatste jaar (referentienummer: 3139616)‏. Gezien mijn emigratie naar Spanje maakte ik reeds vanaf 10 maart 2014 geen gebruik meer van het abonnement, mijn home is Spanje, praktische banden met Nederland zijn er niet.

Recentelijk kreeg ik bericht van NS, een herinnering, dat het abonnement verlengd zou worden, met betrekking tot het abonnementsjaar 4 september tot 3 september 2015.

Naar aanleiding van dit bericht spoedde ik mij om tijdig het NS-abonnement per aangetekend schrijven te beëindigen, hetgeen plaatsvond (bijlage.

Mijn brief werd via e-mail beantwoord door Operationeel Manager Klantenservice Rob Sluijsmans, en wel in een toonzetting die ik zelfs als cynisch-agressief ervaarde. Tot mijn grote verbazing werd mijn schriftelijk gedane opzegging niet geaccepteerd! Ik had de keuze om óf naar Nederland te komen (ik heb geen kennissen/familie) om het abonnement te deactiveren op een stationnetje, óf de kaart te blokkeren via de NS website.

Het niet accepteren van een schriftelijke opzegging anno 2014 is sowieso Kafkaësk.

Deactiveren op de aangegeven NS-site, *ingeval dat al zou hebben moeten plaatsvinden*, zelfs niet mogelijk. Een functie tot blokkeren van het betreffende product zoals door de heer Sluijsmans aangegeven, is in het geheel NIET AANWEZIG. Daarbij zou zelfs een account aangemaakt moeten worden, vanuit een Spaans adres al helemaal niet onmogelijk. De manager Klantenservice blijkt, zo komt mij voor, de NS-website niet goed te kennen.

Het moeten deactiveren door de klanthouder is eveneens in faliekante tegenspraak met de informatie op de website van de NS, deactiveren NIET nodig, refererend aan de (deel)teksten vallend onder:

**U wilt uw Voordeelurenabonnement opzeggen**

* Opzeggen kan telefonisch via telefoonnummer 030-7515155 van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 22.00 uur en zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur. Indien u schriftelijk wilt opzeggen dan kan dit via NS Klantenservice, afdeling Abonnementen, postbus 2368, 3500 GJ Utrecht.
* Bij opzegging van uw Voordeelurenabonnement hoeft u uw OV-chipkaart niet in te leveren. Uw Voordeelurenabonnement wordt automatisch gedeactiveerd. Uw OV-chipkaart kunt u dus gewoon blijven gebruiken voor reizen op saldo bij NS of bij andere vervoerders. Stapt u over naar één van de nieuwe abonnementen van NS dan kunt u dit nieuwe abonnement eenvoudig op uw OV-chipkaart activeren.

Ik berichtte de heer Sluijsmans van mijn ervaring met de website, en gaf te kennen hier geen genoegen mee te nemen, als journalist alles in het werk te zullen stellen deze NS-schanddaad aan het licht te brengen.

Op mijn bericht ontving ik een automatisch gegenereerd antwoord van NS, als ontvangstbevestiging. De NS (Manager Klantenservice Sluijsmans) antwoordde niet meer op mijn bericht aangaande mijn klacht en aangaande het feit dat de NS-website geen functie kent om het betreffende product te blokkeren.

In plaats van een antwoordbericht ontving ik de volgende dag de **felicitaties** dat mijn abonnement verlengd was! Het bedrag zou binnen enkele dagen van mijn rekening worden afgeschreven.

Neemt u mij mijn taalgebruik maar even maar niet kwalijk, maar met permissie: over mijn lijk.

Ik vroeg mij af of de NS verworden is tot een staat binnen de staat, met eigen rechtsbeginsels, die naar willekeur kan handelen, te pas en te onpas boetes kan opleggen en de rekening van Nederlanders kan plunderen, dictatuur. De Nationale Ombudsman verdiepte zich met betrekking tot het boetebeleid reeds eerder in de materie.

De NS zou met betrekking tot abonnementen gemeden moeten worden, maar ik zal u niet verder ophouden met mijn bespiegelingen, daarvoor schrijf ik als journalist columns.

Mijn verzoek aan u is de NS in mijn zaak een halt toe te roepen.

Dank voor uw aandacht.

Met vriendelijke groet,

Martien Verstraaten

Mediumistic Journalist

C/ San Cayatano, 2, 1-21

11402 Jerez de la Frontera (Cádiz)

ESPAÑA

information@martienverstraaten.com