

Aan:

NS Klantenservice
Postbus 2372
3500 GJ Utrecht

Van:

Drs. F.A. Groenendijk
W[redacted]plein [redacted] 20
[redacted] PG, [redacted]

Onderwerp:

onbeschoftheid afdeling Bureau Nabetalingen

Betalingskenmerk 8000 0000 7530 5016

Geachte mevrouw, meneer,

Sinds ik enige jaren geleden mijn auto wegdeed, maak ik tamelijk frequent gebruik van de diensten van NS. Meestal tot mijn genoegen. Ik ontmoet veel servicegerichte personeelsleden, lees: conducteurs. Ik maak dankbaar gebruik van de 40%-kortingskaart en sinds enkele jaren ook van de supergoedkope 7 dagen per jaar voor 60-plussers.

Minder enthousiast ben ik over de digitalisering van de kaartjes; er zitten veel voordelen aan maar ook één heel groot nadeel: als reiziger kun je alleen maar *onthouden* of je al wel of nog niet ingecheckt hebt, je kunt niet naar je kaartje kijken om jezelf gerust te stellen. Wanneer je in de trein zit en je vraagt je af "*heb ik nu eigenlijk wel ingecheckt?*", zijn de enige mogelijkheden om erachter te komen een conducteur opzoeken of de trein op het eerstvolgende station verlaten. Maar meestal weet je het natuurlijk wel. Zeker nu bijna – *maar dus niet alle* – stations voorzien zijn van toegangspoortjes: wanneer je je op het station zelf of in de trein bevindt, móét je wel ingecheckt hebben. Je hoeft niet meer te onthouden bij welke automaat of zelfs maar op welk station je dat deed.

15 mei jongstleden verhuisde ik van Bilthoven naar [redacted]. Beide stations zijn voorzien van toegangspoortjes. Net als die in Rotterdam, Schiedam, Amsterdam en Utrecht, waar ik nogal eens in- en uitcheck. De volgende dag ging ik de sleutels inleveren van mijn oude huis en afscheid nemen in Vleuten. Mijn broer – die zelden met de trein reist – ging mee. In Vleuten scheidden onze wegen en we namen dus verschillende trappen. Boven zetten we onze conversatie voort; over vier sporen heen, digitaal en akoestisch. Toen ik probeerde in te checken kreeg ik de melding dat ik mijn saldo moest verhogen. Dus drie trappen naar beneden met mijn tamelijk omvangrijke bagage en weer drie trappen omhoog, waarna ik mijn broer uitzwaaide. En vergat in te checken.

Het verhaal uit de vorige alinea deed ik ook aan de conducteur die met behulp van zijn scanner constateerde dat ik nog niet was ingecheckt. Hij gaf me een briefje dat als titel had: "*uitstel van betaling*". En hij verzekerde me dat, indien ik mijn verhaal deed, ik vast geen boete zou hoeven betalen.

Bij het verlaten van het station in [redacted] gaf het systeem me volautomatisch reeds een eerste boete: er werd € 10 afgeschreven.

Op 18 mei ontving ik een brief met acceptgiro van Bureau *Nabetalingen*. Hoewel de brief als onderwerp vermeldde: '*uitstel van betaling*', stond hij vol dreigementen en voegde men bovenop de al geïncasseerde boete van 10 euro nog een tweetal andere boetes toe: bij deze uitgestelde betaling gold

mijn korting niet meer en er was nog een boete van € 50 die werd aangeduid met het grappige bijvoeglijk naamwoord 'wettelijke'. Over de al automatisch geïncasseerde boete van € 10 werd niet gerept. Het totaalbedrag was € 71,00.

De brief bevatte geen enkele mogelijkheid om mijn verhaal te doen, in beroep te gaan of op wat voor wijze dan ook te reageren.

Op 22 mei deed ik mijn uitgestelde betaling, á € 12,90. Daarbij vermeldde ik netjes het betalingskenmerk. In de verdere toelichting gaf ik aan dat een drievoudige boete mij teveel was. Per saldo *accepteerde* ik dus de boete van € 10 voor mijn onoplettendheid.

Op 6 juni ontving ik een tweede brief met acceptgiro van Bureau Nabetalingen. De brief die wederom als onderwerp had *uitstel van betaling*, bevatte de opmerkelijke regel "*Uit onze administratie blijkt dat we de betaling nog niet ontvangen hebben*", en er werd weer een nieuwe boete en een nieuw dreigement toegevoegd.

Opvallend: ondanks de nieuw toegevoegde boete was het totaalbedrag nu € 73,10.

Blijkbaar was er wel een *rekenkundig* juiste berekening gemaakt: $71 + 15 - 12,90$ is inderdaad 73,10. Met andere woorden: de betaling was niet alleen wel degelijk ontvangen maar zelfs verwerkt.

Ook deze brief bevatte geen enkele mogelijkheid om mijn verhaal te doen, in beroep te gaan of op wat voor wijze dan ook te reageren.

Vandaar dat ik me tot u richt, met de vraag of er snel een einde gemaakt kan worden aan de bijzonder nare opstelling die blijkt uit de schrijfsels van Bureau *Nabetalingen*.

Wilt u alstublieft snel reageren, of anders laten weten wanneer u denkt te zullen antwoorden?

Ik heb weinig zin in gedoe met een incassobureau.

Vriendelijke groeten,

F.A. Groenendijk

tel: 06-17.....