Bijlage 1: **Korte samenvatting van het rapport van prof mr Nieuwenhuis en mr Sieburgh**[1]

Art. 8:108 BW heeft betrekking op binnenlands openbaar personenvervoer op basis van een vervoerovereenkomst en volgens een dienstregeling. Het sluit aan bij de systematiek zoals deze is opgenomen in art. 8:515 en 8:981 BW (personenvervoer over de zee resp. over binnenwateren). In deze artikelen wordt bepaald dat de vervoerder die zich verbond tot vervoer volgens een dienstregeling, niet aansprakelijk is voor schade die veroorzaakt is door vertraging aan de zijde van de reiziger, door welke oorzaak dan ook, vóór, tijdens of na het vervoer opgetreden.
Redenen voor deze uitsluiting waren:

- de oorzaken van vertraging kunnen zeer divers zijn
- doordat oorzaken van vertraging zeer uiteenlopen, zijn de bewijsmogelijkheden voor zowel de vervoerder als de passagier zeer beperkt
- gezien de voorgaande twee punten is het publiek vertrouwd met de opvatting dat het onaanvaardbaar is dat de vervoerder aansprakelijk is voor schade die is veroorzaakt door vertraging

Om een aantal redenen bestaat er inmiddels twijfel omtrent de vanzelfsprekendheid waarmee wordt aangenomen dat de vervoerder niet aansprakelijk is voor schade aan de zijde van de reiziger die het gevolg is van vertraging:

- de oorzaken van vertraging kunnen weliswaar divers zijn, maar dit neemt niet weg dat de vervoerder invloed heeft op een deel van de oorzaken
- in de meeste gevallen heeft de consument in het geheel geen invloed op de oorzaken die aan de vertraging ten grondslag liggen; daarom wordt de regeling als consumentonvriendelijk beschouwd
- aansprakelijkheid van de vervoerder wordt niet (meer) onaanvaardbaar geacht

Internationaal gezien is er in het spoorwegvervoer sprake van een ontwikkeling (o.a. in verdragen) die meebrengt dat schade die het gevolg is van vertraging gemakkelijker dan voorheen wordt vergoed. In de luchtvaart is er sprake van een internationaal verdrag en een Europese verordening die wijzen in de richting van aansprakelijkheid van vervoerders voor vertragingsschade. Zowel op het spoor als in de luchtvaart is de aansprakelijkheid beperkt: ofwel tot gevallen waarin de reiziger is gestrand, ofwel tot gevallen waarin de vervoerder iets aan de vertraging kon doen.
Een blik op de ons omringende landen leert dat in de meeste landen geen vertragingsschade wordt vergoed. Als schade die veroorzaakt is door vertraging wél wordt vergoed, wordt die vergoeding beperkt tot (een deel van) de ticketprijs, of tot en vaststaand bedrag. Betaling vindt plaats als de vertraging meer is dan een bepaald aantal minuten.

In de discussie over aansprakelijkheid is het van belang of de vervoerovereenkomst voor het binnenlands personenvervoer in combinatie met de dienstregeling gezien moet worden als een inspanningsverplichting of een resultaatverplichting voor de vervoerder. Tot op heden wordt een dergelijke vervoersovereenkomst als inspanningsverbintenis beschouwd, wat inhoudt dat de vervoerder niet instaat voor het feit dat ook op de in de dienstregeling genoemde tijden er sprake is van vertrek- dan wel aankomsttijden. Indien de vervoersovereenkomst evenwel beschouwd wordt als een resultaatsverbintenis tussen vervoerder en reiziger, dan heeft de

[1] Ruim een jaar geleden heeft mijn ambtsvoorganger door prof. mr J.H. Nieuwenhuis en mr C.H. Sieburgh laten onderzoeken wat de (juridische) consequenties zouden zijn als we vervoerders aansprakelijk laten zijn voor vertragingsschade. In maart 2001 hebben prof. mr Nieuwenhuis en mr Sieburgh een advies uitgebracht in de vorm van het rapport “Aansprakelijkheid voor vertragingsschade op het terrein van het openbaar personenvervoer”. Dit rapport is aan u aangeboden met brief CDJZ/BVW/2001/307 d.d. 20 maart 2001.

vervoerder er voor zorg te dragen dat ook op de in de dienstregeling genoemde tijden het vervoer vertrekt en aankomt. Er zijn sterke argumenten die pleiten voor de opvatting dat de vervoerovereenkomst de plicht inhoudt tot vervoer volgens de dienstregeling (met de daarin opgenomen vertrek- en aankomsttijden) en derhalve moet worden aangemerkt als een resultaatverbintenis.

Bij vertragingsschade kan onderscheid worden gemaakt tussen transactieschade (alleen de kosten van het vervoerbewijs = de prijs van het kaartje) en gevolgschade (schade die het gevolg is van het te laat op de plaats van bestemming arriveren).
Er zijn goede redenen om de aansprakelijkheid van de vervoerder te beperken tot transactieschade:

- in het BW wordt gesteld dat uitsluiting van aansprakelijkheid voor schade die niet voorzienbaar is, niet verzekerbaar is, of een ver van de vervoerder verwijderde reden heeft, niet onredelijk hoeft te zijn
- een beperking van de aansprakelijkheid ten aanzien van sommige schaden kan gecompenseerd worden door een ruimhartige vergoeding m.b.t. andere; geen aansprakelijkheid voor gevolgschade kan bijvoorbeeld worden gecompenseerd door het niet of slechts in zeer uitzonderlijke gevallen honoreren van een beroep door de vervoerder op niet toerekenbare verwijtbaarheid als het gaat om aansprakelijkheid voor transactieschade

De reiziger heeft altijd (ook zolang art. 8:108 nog geldt) de mogelijkheid om op grond van vertraging de vervoerovereenkomst te ontbinden. Hij heeft dan recht op terugbetaling van het door hem betaalde bedrag voor het vervoerbewijs of een deel daarvan.

Prof. Nieuwenhuis en mr Sieburgh adviseren een aansprakelijkheid voor vervoerders te creëren die beperkt is tot de kosten van het vervoerbewijs en in geval van stranden tot de kosten van vervangend vervoer of van een hotel, voedsel en het plegen van en telefoontje met het thuisfront.

Tot zover de samenvatting van het rapport. De consumentenorganisaties die vertegenwoordigd zijn in het Locov, hebben het advies van Nieuwenhuis/Sieburgh onderschreven. NS en Mobis hebben een aantal kanttekeningen geplaatst bij de analyse van Nieuwenhuis/Sieburgh. De vervoerders zijn in elk geval geen voorstander van onbeperkte aansprakelijkheid; ze wijzen onder meer op de aanwezigheid van financiële consequenties, op de publieke taak van de vervoerder waardoor deze geen contractvrijheid heeft, de mogelijkheid van onverzekerbaarheid, het gevaar van ingewikkelde en langlopende procedures, onzekerheid bij beide partijen en juridisering. NS maakt voorts melding van het feit dat het bedrijf reeds een regeling Geld terug Bij Vertraging heeft ingevoerd.

Bijlage 2: **Overzicht van problemen**

Bij het vraagstuk van de aansprakelijkheid van vervoerders voor vertragingsschade spelen in elk geval de volgende problemen, vragen en overwegingen een rol.

Inleiding

- Afdeling 8.2.5 BW regelt de overeenkomst tussen een vervoerder en reiziger tot binnenlands openbaar personenvervoer. De regeling is van toepassing op alle personenvervoer volgens dienstregeling per trein, tram, metro en bus. Krachtens artikel 8:108 BW is de vervoerder niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door vertraging door welke oorzaak dan ook vóór, tijdens of na het vervoer, dan wel is veroorzaakt door welke afwijking van de dienstregeling dan ook.
  Art. 8:108 regelt de overeenkomst tussen een vervoerder en reiziger tot binnenlands openbaar personenvervoer; waarbij een dienstregeling aanwezig is. Het artikel geldt dus voor bijvoorbeeld personenvervoer per trein, tram, metro en bus. De achtergrond van deze bepaling is door prof. Haak aldus samengevat:
  "De Memorie van Toelichting noemt (kort samengevat) de volgende omstandigheden: verkeerscongesties, weersomstandigheden, passagiersaanbod, aaneenschakeling van factoren en bewijsproblemen (vgl. Parlementaire Geschiedenis van Boek 8 BW, p. 196/197). Waar het in wezen op neerkomt is dat behalve juridische vooral practische redenen voor uitsluiting van vertragingsschade worden aangevoerd. Het niet opnemen van deze uitdrukkelijke uitsluiting van vertragingsschade (en de wet zou zwijgen) zou ertoe hebben geleid dat de passagier zou moeten bewijzen (a) de vertraging, leidend tot (b) de schade, waarna de vervoerder zich met beroep op (c) overmacht zal trachten te bevrijden van aansprakelijkheid. Alle drie te bewijzen elementen worden door de andere partij betwist, hetgeen tot ongewenste deadlock-situaties leidt.
  Al deze elementen (a), (b) en (c) kunnen tot discussie leiden. Wat is precies onder vertraging (element a) te verstaan? Alle vertraging, dus ook enige vertraging (enkele minuten) of slechts substantiële vertraging afhankelijk van de beoogde reistijd? Op practische bezwaren zal voorts het probleem stuiten hoe de vertraging te bewijzen, waarbij zowel het tijdstip van vertrek als van aankomst in geding zijn. Hoever strekt de schade (element b) zich uit? Gevolgschade wordt in het vervoerrecht normaliter uitgesloten of beperkt tot de vrachtprijs, hetgeen bij gebreke aan een algemene maatregel van bestuur hier niet werkt. Welke omstandigheden zijn. als overmacht (element c) aan te merken en welke niet? Een staalkaart van jurisprudentie op dit punt valt te duchten, met alle onzekerheid voor de praktijk vandien. Het wettelijk overmachtscriterium van art. 8:105 lid 2 BW (geschreven voor dood/letsel) is daartoe niet toereikend: wat kan een zorgvuldig vervoerder worden toegerekend en wat niet? Het antwoord op die vraag zal afhangen van de omstandigheden van het geval."[2]

Algemeen

- Schade aan de zijde van de reiziger als gevolg van vertragingen kan in beginsel zeer divers zijn, bijvoorbeeld:
  - een kaartje dat niet gebruikt kon worden
  - een reis die wel gemaakt kon worden, maar die niet goed verliep
  - een (vervangende) taxirit
  - een overnachting (omdat de reiziger niet meer per openbaar vervoer of taxi zijn/haar bestemming kan bereiken)
  - het ticket van een gemiste vliegreis
  - een gemiste begrafenis of crematie

[2] Citaat uit een notitie van prof. Haak, december 2001, opgesteld in opdracht van Mobis. Evenals het ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft Mobis een extern juridisch advies ingewonnen over de aansprakelijkheid bij vertragingsschade. Het ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft kennis genomen van het rapport van prof. Haak.

- een gemist sollicitatiegesprek en daardoor wellicht een gemiste baan
- een misgelopen businessdeal, omdat men te laat ter plaatse was om een overeenkomst te sluiten

Niet elke schade is in geld uit te drukken.

- Partijen kunnen in de huidige situatie afwijken van art 8:108 BW, in die zin dat een vervoerder best (enige) aansprakelijkheid voor vertragingsschade kan aanvaarden. Ten behoeve van deze brief heb ik de Nederlandse OV-bedrijven gevraagd of ze op dit moment een regelingen m.b.t. vertragingsschade kennen. De uitkomsten van deze inventarisatie staan vermeld in bijlage 3.

Vergoeding bij elke vertraging of alleen bij grotere vertragingen?

- Van de reiziger mag verwacht worden dat hij rekening houdt met zekere marges. Verder zou er bij kleine vertragingen logischerwijs sprake zijn van een kleine vergoeding. Het is de vraag of dat door de reiziger ervaren wordt als genoegdoening. In elk geval leidt het ertoe dat de administratieve lasten in veel gevallen onevenredig zwaar zullen zijn ten opzichte van de te betalen vergoeding. Daarom ligt het in de rede om alleen over te gaan tot vergoeding bij grotere vertragingen.

Alleen de trein of het gehele OV?

- Er is geen reden om een regeling voor alle OV-modaliteiten te maken. Daarvoor zijn er te veel verschillen. De spoorwegen hebben eigen infrastructuur (tram en metro ook), waardoor ze slechts beperkt te maken hebben met ander verkeer. De meeste oorzaken van vertraging liggen dus bij de vervoerders of bij de infrabeheerder. Het stads- en streekvervoer heeft over het algemeen geen eigen infrastructuur. Er zijn dus veel meer externe factoren die vertraging kunnen veroorzaken. Dienstregelingen zijn in het wegvervoer veel gevoeliger voor vertraging (verkeersopstoppingen in de stad, files op de hoofdwegen). Bovendien zijn vertragingen in het stads- en streekvervoer op dit moment moeilijker vast te stellen dan in het spoorvervoer. Verder zijn de ritlengte en dus ook de bijbehorende prijs en de daar weer uit voortvloeiende vergoeding in het stads- en streekvervoer beperkter dan in het treinvervoer. En tot slot kent het stads- en streekvervoer een ‘globale’ dienstregeling waarin slechts voor een beperkt aantal haltes de aankomsttijd is opgenomen Bij de meeste haltes kan er dus formeel geen sprake zijn van vertraging.
- Als eerste stap naar het oplossen van het vraagstuk met betrekking tot het stads- en streekvervoer kunnen OV-autoriteiten hun vervoerders middels de concessies verplichten tot het leveren van vertragingsinformatie en periodieke publicatie van deze informatie. Het voordeel hiervan is dat:
  - De kennislacune over de oorzaken en omvang van vertragingen in het stads- en streekvervoer opgevuld wordt.
  - Inzicht in vertragingen de vervoerder, dan wel de OV-autoriteit tot verbetering aanzet.

  Bovendien kan middels een concessie een vervoerder aangespoord worden een regeling m.b.t. vertragingsschade te treffen. Dit is echter een verantwoordelijkheid van de OV-autoriteit. Het Rijk kan hier alleen maar adviseren.
- Aan het verwerken en controleren van claims zijn transactiekosten verbonden. In verband daarmee worden door NS bedragen lager dan € 2,= niet vergoed. Dit betreft slechts een beperkt deel van de treinreizigers. In het stads- en streekvervoer zal een veel groter deel van de reizigers slechts een klein bedrag kunnen claimen dat nauwelijks in verhouding staat tot de transactiekosten.
- Overigens belet niets de vervoerders om vrijwillig een regeling voor de vergoeding van vertragingsschade op te nemen in de vervoervoorwaarden. De vervoerders zijn hiertoe in overleg met consumentenorganisaties vooralsnog niet bereid gebleken.

- Vanaf 15 februari 2001 bestaat bij NS de regeling Geld Terug Bij Vertraging. De evaluatie van deze regeling t/m 31 december 2001 biedt informatie over aantallen claims en geclaimde bedrage. Dit geeft een indicatie van de aantallen en bedragen die aan de orde zijn. In de periode van 15 februari t/m 31 december 2001 zijn door NS 668.300 claims uitbetaald, met een totaal bedrag van € 4.715.378[3].
- In het Strategisch Accoord heeft de regering zich verplicht tot minder regelgeving te komen. Handhaven van artikel 8:108 BW en een nieuwe bepaling voor het spoorvervoer opnemen zou betekenen dat de huidige praktijk wettelijk geregeld wordt. De NS zou dan wettelijk worden verplicht tot iets waartoe zij reeds is overgegaan. Dit is in strijd met de dereguleringsgedachte. Er zullen dan criteria moeten worden ontwikkeld voor iets wat in wezen bedoeld is als stimulans om vertragingen te voorkomen c.q. het imago van de vervoerder te verbeteren. De overheid kan een en ander ook stimuleren via de concessie.

Alleen vergoeding ritprijs of ook evt. andere (gevolg-)schade?

- Nieuwenhuis en Sieburgh adviseren om de aansprakelijkheid van vervoerders te beperken tot transactieschade (de kosten van het vervoerbewijs) en tot de kosten van vervangend vervoer, voedsel en het plegen van en telefoontje met het thuisfront. Onbeperkte aansprakelijkheid voor vertragingsschade (dus ook voor een misgelopen contract ter waarde van vele miljoenen) gaat zeker te ver. Mocht het BW aangepast worden, lijkt het zinvol de aansprakelijkheid van de vervoerder op enige wijze te beperken. Dit kan op 2 manieren: of de aansprakelijkheid in het BW nuanceren, of art 8:108 schrappen en elders in het BW de vervoerder de gelegenheid geven de aansprakelijkheid in de vervoervoorwaarden te beperken.
- Wanneer art. 8:108 BW zonder meer wordt geschrapt - en daarmee de vervoerder jegens de reiziger aansprakelijk wordt voor schade als gevolge van vertraging -, wordt alles aan Boek 6 overgelaten. Het bestaan van aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van vertraging wordt dan beheerst door de algemene regels die in art. 6:74 BW e.v. voor wanprestatie worden gegeven. Deze houden in dat de reiziger de vervoerder aansprakelijk kan stellen. Vervoerders zouden echter in hun algemene voorwaarden, die zij van toepassing kunnen verklaren op de vervoerovereenkomst vervoerder-reiziger, kunnen opnemen dat ze niet of heel moeilijk aansprakelijk kunnen worden gesteld. Prof. Nieuwenhuis is van oordeel dat dit in termen van het BW jegens de reiziger onredelijk bezwarend en dus vernietigbaar zou zijn. De algemene voorwaarden zijn toetsbaar op grond van het feit dat ze onredelijk bezwarend zijn. Dat legt extra belasting op de rechterlijke macht. Bovendien zal de rechterlijke macht extra belast worden met vragen over aansprakelijkheid van de vervoerder en de omvang van de schade. Het zonder meer schrappen van art. 8:108 BW is derhalve voor ons geen optie.
- Prof. Haak: “Het moge duidelijk zijn dat *afschaffing* van art. 8:108 BW verstrekkende gevolgen heeft voor de aansprakelijkheid van de openbaar personenvervoerder. Wil men de aansprakelijkheid uitbreiden met vertragingsschade dan dient deze in overeenstemming met de principes van het vervoerrecht te worden beperkt. Op voorhand kan worden gesteld dat dergelijke vergoedingen wegens de beheersbaarheid van de materie beperkt zullen blijven tot terugbetaling van de ritprijs. Vergoeding van alle andere gevolgschade is niet verenigbaar met de geldende principes van vervoerrecht en stuit voorts op veelal onoverkomelijke bewijsproblemen. Voorts zou het *economisch evenwicht* tussen prestatie en prijs worden doorbroken.”[4]
- Als het uitsluitend gaat om terugbetaling van het vervoerbiljet of een deel daarvan is helemaal geen regeling nodig. Het gaat in wezen niet om schade. Zie het rapport van

[3] NS jaarverslag 2001.
[4] Citaat uit de notitie van prof. Haak.

Nieuwenhuis, slot: het resultaat kan ook via ontbinding worden verkregen. Komt het in de vervoersvoorwaarden dan is er sprake van een boetebeding. De reiziger behoeft geen schade te stellen of te bewijzen. Hij kan ook niet méér vergoed krijgen dan de prijs van het vervoerbiljet, wanneer van het vervoerbewijs geen gebruik is gemaakt.

Wat is nodig?

- Voor een goede regeling m.b.t. aansprakelijkheid is het noodzakelijk betrouwbaar vast te kunnen stellen welke ritten vertraging hebben. Voor treinen bestaat een dergelijk systeem (al is dit nog niet 'waterdicht'; er wordt gewerkt aan een nieuw systeem), voor bus, tram en metro is iets dergelijks nog niet operationeel.
- Voor een goede regeling m.b.t. aansprakelijkheid is het noodzakelijk betrouwbaar vast te kunnen stellen of iemand die schade claimt, werkelijk in een vertraagd voertuig heeft gezeten. Dat is op dit moment nog slechts zeer beperkt mogelijk. Er geldt over het algemeen geen reserveringssysteem, zoals bijvoorbeeld het geval is in de luchtvaart, zodat registratie vrijwel onmogelijk is.
- Voor een goede regeling m.b.t. aansprakelijkheid is het noodzakelijk per geval betrouwbaar vast te kunnen stellen of een vertraging te wijten is aan een vervoerder en of deze dus aansprakelijk kan worden gesteld voor eventuele schade (tenzij er gekozen wordt voor risicoaansprakelijkheid van de vervoer). Dat is op dit moment nog niet mogelijk. Daardoor kunnen lastige juridische procedures ontstaan wanneer vervoerders die aansprakelijk worden gesteld door reizigers, op hun beurt de partij aansprakelijk gaan stellen die volgens hen verantwoordelijk is voor de vertraging (bijvoorbeeld de beheerder, de Staat, of een derde).

Financiële consequenties

- De eventuele afschaffing of aanpassing van art. 8:108 BW heeft niet alleen juridische gevolgen, maar ook financiële en vervoerkundige. Financieel: wat gaat het kosten? En wie betaalt? De vervoerder, de overheid, de infrabeheerder of de reiziger? Uiteindelijk zal de reiziger de kosten betalen; "Iedere uitbreiding van aansprakelijkheid zal wegens de juridisch-administratieve procedures leiden tot een verhoging van de ritprijs."[5] De vervoerkundige gevolgen betreffen de effecten van het afschaffen van art. 8:108 BW op het reisgedrag van de consumenten. Leidt e.e.a. tot meer reizigers? Dat is zeer de vraag en nauwelijks op zinvolle wijze te onderzoeken.
- Het vergoeden van vertragingsschade zou een kostenpost betekenen voor vervoerders. Zij zullen deze zeer waarschijnlijk doorberekenen aan hetzij de overheid (via concessie of contract), hetzij de reizigers (via de tarieven) of aan de beheerder. Doen ze dit niet, dan gaat de schade ten laste van de winst, dus van de aandeelhouder(s).
- Met NS is afgesproken dat het bedrijf restituties voor vertragingen die het gevolg zijn van problemen met de infrastructuur vergoed krijgt (vooralsnog door de overheid). Willen we dat de infrabeheerder ook aansprakelijk wordt voor vertragingsschade?
- Op basis van het huidige BW kan de vervoerder de beheerder nu al aanspreken uit onrechtmatige daad (omdat de railverkeers- en vervoersinfra er verwijtbaar niet goed bijligt) of straks (nadat er toegangsovereenkomsten en kaderovereenkomsten zijn gesloten) uit "wanprestatie".
- Eén van de uitgangspunten van het NVVP is dat de gebruiker betaalt voor de kosten van zijn gebruik. Dat betekent dat het aanvaardbaar is dat de vervoerders de kosten van een aansprakelijkheidsregeling doorberekenen in de tarieven. Volgens dezelfde logica zou de beheerder zijn kosten moeten doorberekenen in de gebruiksvergoeding.

[5] Citaat uit de notitie van prof. Haak.

Overige

- Uit het oogpunt van privacy zou bij invoering van een wettelijke regeling gewaarborgd moeten zijn dat de gegevens van mensen die een claim indienen niet voor andere doeleinden gebruikt worden.
- Art. 8:111 BW stelt dat de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 8:108 BW niet geldt in geval van opzet, roekeloosheid of structurele gebreken in de bedrijfsorganisatie, met de wetenschap dat hier waarschijnlijk schade uit zou voortvloeien; bijv. stelselmatig vertraging door een onjuiste of misleidende dienstregeling.

Bijlage 3

RESULTATEN INVENTARISATIE REGELINGEN M.B.T. VERGOEDING VERTRAGINGSSCHADE	
VERVOERBEDRIJF	REACTIE
NS	NS Reizigers heeft op 15 februari 2001, naar aanleiding van de bepaling in het Overgangscontract II terzake, de regeling Geld Terug Bij Vertraging (GTBV) ingevoerd. Deze bepaalt dat reizigers met 30-60 minuten vertraging de helft van hun ritprijs terug kunnen laten betalen; reizigers met 60 minuten of meer vertraging kunnen de gehele ritprijs terugkrijgen. Het gaat bij deze regeling dus alleen om de ritprijs en niet om eventuele andere schade. De GTBV-regeling is per 1 januari 2002 opgenomen in de algemene vervoersvoorwaarden van NS Reizigers (AVR-NS). NSR hecht eraan om erop te wijzen dat het met de invoering van de GTBV-regeling geen aansprakelijkheid heeft aanvaard. NS hanteert de regeling GTBV, onverminderd het bepaalde in art. 8:108 BW. Voor stakingen kent NS een apart regime, vastgelegd in de algemene voorwaarden van NS art 35. Op basis hiervan is bij de meest recente stakingen aan reizigers een bedrag uitgekeerd.
Noordned	Geen regeling.
Syntus	Geen regeling.
BBA/Connex	Geen regeling. “In voorkomende gevallen biedt BBA wel restitutie van de betaalde vervoerprijs. Dit kan gebeuren uit hoofde van coulance, maar zal normaliter gebeuren op grond van de Regeling terugbetaling en ontheffing betalingsverplichting nationale vervoerbewijzen (regeling van 12 december 2000, Stcrt. 245).”
Hermes	Geen regeling. “Omdat wij een klantvriendelijke onderneming zijn, proberen wij met passagiers die zich tot ons wenden vanwege ontstane vertragingsschade, altijd tot een vergelijk te komen die voor beide partijen acceptabel is. Immers, hoewel wij formeel niet gehouden zijn tot het vergoeden van vertragingsschade, voelen wij daarvoor in een aantal gevallen wel een verantwoordelijkheid. Daarom proberen wij in individuele gevallen altijd tot een vergelijk te komen.”
GVB Amsterdam	Geen regeling. “Slechts in die gevallen dat een verzoeker voldoende heeft aangetoond dat hij de geclaimde kosten heeft gemaakt en het GVB zich in redelijkheid verplicht acht om deze kosten te dragen, gaan wij over tot vergoeding van de schade.”
RET	Geen regeling. Wel sinds 2 jaar servicenormen, vastgesteld door het gemeentebestuur. Op basis hiervan wordt bij in gebreke blijven soms iets gedaan: vaak een klein geschenkje, soms vergoeding van taxi- of andere kosten. Dit is coulance, geen verplichting.

GVU	Geen regeling. “Wel wordt in incidentele gevallen bij vertragingen tot schadeloosheidstelling over gegaan, mits duidelijk is dat de schuld hiervoor expliciet bij ons bedrijf ligt.”
Novio	Geen regeling. “In het door ons bedrijf uitgevoerde CVV-systeem Regiotaxi KAN, is met de opdrachtgever overeengekomen dat, bij gegrond verklaarde klachten, maar dat kan ook over heel andere zaken gaan dan vertragingen, een deel van de door de reiziger betaalde ritkosten vergoed worden.”
Stadsbus Maastricht	Geen regeling, want geen vrije infra. “Dit neemt niet weg dat wij in incidentele gevallen over gaan tot schadevergoeding. In deze gevallen is er aantoonbaar sprake van verwijtbaar optreden van personeel en/of storingen aan materieel.”
Stadsvervoer Dordrecht	Geen regeling.

De overige bedrijven hebben niet gereageerd.