

ANNULATIE THALYS

CASE

Op 4/07/2022 gingen mijn vriendin en ik naar Parijs. We hadden een ticket met Thalys geboekt. De prijs was € 280 voor 2 personen heen en terug.

De dag voor vertrek kregen we een bericht dat er werken op de sporen zijn en de Thalys niet zou rijden. Het was niet duidelijk of we ons geld zouden terugkrijgen.

Ik heb die dag 3 x gebeld met Thalys. Via paypal kreeg ik vrijwel meteen de terugbetaling; dat was echter enkel van de heenrit. De terugrit zou nog kunnen doorgaan.

Voor de heenrit hebben we dan een Flixbus gereserveerd van Gent Sint-Pieters naar Parijs.

De terugrit van Parijs naar Antwerpen. Één uur voor we zouden vertrekken, kregen we een mail van Thalys dat de trein kapot was. We zijn in de bagageruimte van een andere Thalys samen met ong. 10 à 15 andere mensen naar Antwerpen kunnen reizen. We kregen er water want het was er heel warm. Ik heb daar ook voor gebeld naar Thalys. Dat geld heb ik ook teruggekregen.

PROBLEEM

De ritten werden geannuleerd, telkens door omstandigheden die op voorhand gekend waren bij Thalys.

ADVIES

In geval van overmacht (personen op de sporen, noodweer, personenongeluk, ...) is Thalys niet verplicht om een schadevergoeding te geven. Alles wat op voorhand gekend is bij Thalys of dat rechtstreeks met hun dienstverlening te maken heeft (vb. staking of kapotte trein). In deze case spreken we alleen over zaken die op voorhand gekend zijn.

Indien je een bericht hebt ontvangen dat je trein werd geannuleerd, **HEB JE DE TIJD TOT 1 JAAR NA DE OORSPRONKELIJKE REISDATUM** om de terugbetaling aan te vragen van je origineel ticket.

- Indien je boekte via NS, NMBS, SNCF, Trainline doe je dat via hen.

- Indien je rechtstreeks boekte via Thalys, moet dit doorgegeven worden aan hun Customer Service Center.

In geval van vertraging kan je eveneens een compensatie-aanvraag doen via het contactformulier van Thalys. Dan kan je kiezen op welke manier je gecompenseerd wilt worden. Als My Thalys World-lid kan je gecompenseerd worden in Miles, E-Vouchers of €, naar je eigen voorkeur.

BRONNEN

- <https://www.thalys.com/be/nl/hulp/wat-is-een-geval-van-overmacht>
- <https://www.thalys.com/be/nl/hulp/mijn-trein-is-afgeschaft-wat-kan-ik-doen>
- Thalys Kwaliteitsverslag 2021