

**SAMENVATTING FEITEN**

De verzoekster is directrice van een school. Zij reserveert voor 59 leerlingen een bus voor een toneelvoorstelling op 24 maart 2009. De bus komt die dag niet op tijd voorrijden. Tijdens een telefonisch contact met De Lijn blijkt dat de bus nog niet is vertrokken. Vervolgens stuurt De Lijn alsnog een bus. Omdat het toneel intussen is gestart, heeft het geen zin om nog met de bus te vertrekken. Nadien krijgt de verzoekster een factuur van de organisator van het toneel voor een bedrag van 275 euro wegens laattijdige annulatie van de reservatie.

**SAMENVATTING KLACHT**

Klacht over de dienstverlening door De Lijn: omdat de bus te laat kwam, heeft de school 275 euro kosten moeten betalen.

**SAMENVATTING ONDERZOEK**

Door een administratieve vergissing vertrok er geen bus naar de school ondanks de reservatie. Naar aanleiding van de klacht verstuurt De Lijn aan de school een kwijtschrift voor een bedrag van 275 euro. Als de school het kwijtschrift ondertekend terugstuurt, betaalt De Lijn dat bedrag uit.

**KWALIFICATIE EN NORMEN**Gegronde en voldoende hersteld- goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (11)

Door een administratieve fout is de bus laattijdig bij de school aangekomen. De schade wordt vergoed.