

Het taxivervoer verandert *In uw belang*

Omgaan met klachten in het
Taxivervoer

Registratiebureau
Geschillencommissie Taxivervoer
Postbus 2730
3430 GC Nieuwegein

Voldoende
franken

Ministerie van Verkeer en Waterstaat



Directoraat-Generaal Personenvervoer



Deze brochure is bestemd voor huidige en startende ondernemers in het taxi- vervoer die meer willen weten over:

- **hoe zij volgens de Wet personenvervoer 2000 moeten omgaan met klachten van klanten;**
- **de SGC-Geschillencommissie Taxivervoer en zich hierbij willen aansluiten.**

Waarom deze brochure?

De Wet personenvervoer 2000 bepaalt dat de taxi-ondernemer kenbaar moet maken waar de klant met een klacht terecht kan. Daarnaast bepaalt de wet dat taxiondernemers zich dienen aan te sluiten bij een geschillencommissie. Veel taxiondernemers beschikken al over een goede klachtenregeling. Hiermee kunnen klachten door het taxibedrijf zelf op een zorgvuldige wijze worden afgehandeld. Wanneer de klacht echter niet tot ieders tevredenheid wordt afgehandeld, ontstaat er een geschil. Een geschil kan door de klant worden voorgelegd aan een geschillencommissie. Deze doet een uitspraak over het geschil. De garantie voor een goede klachtenafhandeling wordt dus gevormd door de eigen klachtenregeling en de aansluiting van uw bedrijf bij een geschillencommissie. Omdat zowel de taxibranche als de consument belang hebben bij een goede klachtenafhandeling, hebben KNV Taxi en de Consumentenbond met hulp van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat het initiatief genomen tot de oprichting van een onafhankelijke Geschillencommissie Taxivervoer. Daarnaast is het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi ingesteld, waar klanten terecht kunnen als zij hun klacht niet bij het taxibedrijf kunnen indienen.

Wat kunt u met deze brochure?

U kunt in deze brochure lezen hoe u om kunt gaan met klachten. Via de antwoordkaart van deze brochure kunt u:

- zich aanmelden voor aansluiting bij de Geschillencommissie Taxivervoer;
- een model van de klachtenregeling en een klachtenformulier bestellen;
- tariefkaarten bestellen waarop u, naast de taxitarieven, het telefoonnummer van uw taxionderneming kunt vermelden. Op deze tariefkaart staat ook standaard het telefoonnummer van het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi vermeld.

Hoe kan een klant een klacht indienen?

Een klant kan per brief of via een klachtenformulier zijn klacht indienen bij uw taxionderneming. Dit klachtenformulier kan de klant meenemen uit het taxivoertuig of opvragen bij uw taxionderneming. Ook is het klachtenformulier verkrijgbaar bij de postkantoren en via www.taxiwet.nl. Het kan voorkomen dat de klant zijn klacht niet rechtstreeks bij u kan indienen omdat hij niet beschikt over de volledige adresgegevens van uw taxionderneming. In dat geval kan hij met zijn klacht terecht bij het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi. Deze zoekt de ontbrekende adresgegevens op en stuurt vervolgens de klacht aan u door. Het Landelijk Klachtenmeldpunt is te bereiken via postbus 600, 2501 CP, Den Haag of op telefoonnummer 0900 202 18 81.





Wat moet u doen om goed om te gaan met klachten?

Er zijn drie voorwaarden om goed te kunnen omgaan met klachten:

- U moet aan de klant in of op het voertuig kenbaar en goed zichtbaar maken waar hij/zij met een klacht terecht kan. Dit is wettelijk verplicht. Het is bovendien verplicht om de tarieven in en op de taxi duidelijk leesbaar bekend te maken. Als u wilt, kunt u gebruikmaken van een speciaal hiervoor ontworpen dubbelzijdig bedrukte tariefkaart. Op deze kaart kunt u de door u gebruikte tarieven aangeven evenals het telefoonnummer van uw taxionderneming. Ook staat het telefoonnummer van het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi erop. De tariefkaart kunt u, ingestoken in een plastic hoesje, bijvoorbeeld achter de rechter zijruit plakken. De tariefkaarten kunt u bestellen bij het Registratiebureau Geschillencommissie Taxivervoer, telefoon 0900-437 24 45 of via www.rbg.nl. U kunt de tariefkaarten ook downloaden van www.taxiwet.nl.
- U moet beschikken over een goede klachtenregeling. Hierin staat hoe een klacht op een zorgvuldige manier wordt afgehandeld. Voor het afhandelen van klachten gelden regels. Via de antwoordkaart van deze brochure kunt u een model van de klachtenregeling en klachtenformulier bestellen. Het model van de klachtenregeling kunt u ook gebruiken om een eigen klachtenregeling te maken.
- Op basis van de Wet personenvervoer 2000 moet u aangesloten zijn bij een geschillencommissie.

Wanneer maakt u gebruik van een geschillencommissie?

Stel, een klant van u is niet tevreden en wil een klacht indienen. Dat kan op twee manieren: rechtstreeks bij de taxionderneming of via het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi. In het eerste geval ontvangt u van de klant het ingevulde klachtenformulier. In het tweede geval wordt de klacht schriftelijk aan u doorgegeven door het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi. Na het in ontvangst nemen van de klacht volgt u de procedure zoals die is vastgelegd in uw klachtenregeling. In de meeste gevallen wordt een klacht tot ieders tevredenheid afgehandeld. Het kan echter voorkomen dat de klant er samen met u niet uitkomt, zodat er sprake is van een geschil. De gang naar de rechter kost veel tijd en geld. Om dit te voorkomen, kan het geschil worden voorgelegd aan een geschillencommissie. Deze biedt de klant en ondernemer de mogelijkheid een geschil op een goedkope, snelle en eenvoudige manier op te lossen. Er kunnen alleen geschillen worden behandeld van taxiondernemingen die bij de desbetreffende commissie zijn aangesloten.

Stroomschema klachtenafhandeling

- Fase 1 Klant besluit te klagen
- Fase 2 Klant besluit dat via de chauffeur, het bedrijf, dan wel door tussenkomst van het Landelijk Klachtenmeldpunt te doen
- Fase 3 Klant bepaalt of de klacht naar tevredenheid is opgelost; zo niet, dan besluit deze om al dan niet een geschil aan te gaan
- Fase 4 Bij uitzondering kan de klant besluiten dat de uitspraak van de Geschillencommissie (die zelf geen beroepsmogelijkheid kent) niet te accepteren en het geschil aan de rechter voor te leggen. Deze zal de uitspraak van de Geschillencommissie meestal zwaar laten meewegen. Overigens kan ook het bedrijf ervoor kiezen deze stap te zetten



Waarom een geschillencommissie voor klachten over het taxivervoer?

Een geschillencommissie versterkt de rechtspositie van de taxiklant. Daarnaast biedt het ook voordelen voor u als ondernemer en de taxibranche in zijn geheel. Taxibedrijven die hun klanten slechte diensten bewijzen, kunnen hierop in het vervolg beter worden aangesproken. Zo draagt de mogelijkheid tot aansluiting bij een geschillencommissie bij aan de kwaliteitsbewaking. En dat komt op den duur het imago van het taxivervoer ten goede.

Waarom voldoet de SGC-Geschillencommissie Taxivervoer?

De SGC-Geschillencommissie Taxivervoer staat open voor alle taxiondernemers. Aansluiting betekent instemming met de voorwaarden ervan. Daarnaast voldoet de SGC-Geschillencommissie Taxivervoer aan de in de Wet personenvervoer 2000 gestelde eisen, waardoor de Geschillencommissie bovendien erkend is door de Minister van Justitie. Ook is er sprake van Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer. Dit betekent dat taxiondernemingen die aangesloten zijn bij de Geschillencommissie, onder die voorwaarden hun diensten aan klanten leveren. Met behulp van deze voorwaarden kan de Geschillencommissie het geschil beoordelen en tot een uitspraak komen. Tot slot wordt de klant voldoende rechtszekerheid geboden. Op het moment dat er een klacht over een taxionderneming wordt ingediend bij de Geschillencommissie, moet de betrokken taxionderneming een borg van € 250,- storten. Deze borgstelling dient binnen een maand te worden verstrekt. Als dit niet gebeurt, wordt het lidmaatschap van de SGC-Geschillencommissie Taxivervoer beëindigd. Als de taxionderneming in het gelijk wordt gesteld, wordt de borg terugbetaald. Voor het lidmaatschap van de Geschillencommissie wordt voor 2003 een contributie gevraagd van € 10,-. De klant betaalt bij het voorleggen van een geschil een bedrag aan administratiekosten à € 20,-. Als de klant in het gelijk wordt gesteld, krijgt deze het bedrag terug. Vervolgens wordt dit bedrag door de SGC-Geschillencommissie Taxivervoer verrekend met de taxionderneming. Meer informatie over de SGC-Geschillencommissie Taxivervoer kunt u vinden op www.sgc.nl. Het adres is: SGC-Geschillencommissie Taxivervoer, postbus 90600, 2509 LP, Den Haag, telefoon 070 310 53 10.

Wie zitten er in de SGC-Geschillencommissie Taxivervoer?

De SGC-Geschillencommissie Taxivervoer bestaat uit een onafhankelijk voorzitter (iemand die recht mag spreken), een vertegenwoordiger van de Consumentenbond en een vertegenwoordiger van de brancheorganisatie. Deze commissie beschikt dus over een brede deskundigheid.

Als u of de klant het niet eens is met de uitspraak?

De uitspraken van een commissie zullen juridisch bindend zijn. Dit betekent dat tegen een uitspraak van een geschillencommissie geen beroep mogelijk is. De uniforme vervoervoorwaarden ('Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer') vormen het toetsingskader voor de SGC-Geschillencommissie. Als de klant of de taxiondernemer de uitspraak onredelijk vindt, kan de uitspraak worden voorgelegd aan de gewone rechter. Deze zal de beslissing echter alleen marginaal toetsen, wat betekent dat de rechter zich beperkt tot de vraag of de uitspraak indruist tegen wat redelijk en billijk is. Voor een dergelijke procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat een advocaat wordt ingeschakeld.



Hoe sluit u uw onderneming aan?

U kunt uw onderneming aansluiten door de antwoordkaart van deze brochure in te vullen en op te sturen. U kunt zich ook telefonisch aanmelden bij het Registratiebureau Geschillencommissie Taxivervoer, telefoon 0900 437 24 45. Nadat u zich schriftelijk of telefonisch heeft aangemeld, ontvangt u een op naam gestelde registratieverklaring. Dit is het concept contract voor aansluiting bij de SGC-Geschillencommissie Taxivervoer. Bij deze registratieverklaring zit ook een machtiging voor het innen van het lidmaatschapsgeld à € 10,-. Ook ontvangt u de Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer en informatie over de werkwijze van deze Geschillencommissie. Nadat u de registratieverklaring met machtiging ondertekend heeft teruggestuurd, ontvangt u het definitieve contract en het schriftelijke bewijs van aansluiting bij de SGC-Geschillencommissie Taxivervoer. Indien u uw bedrijf niet wilt aansluiten bij de SGC-Geschillencommissie Taxivervoer, moet u dit doen bij een andere geschillencommissie.

Wat zijn de consequenties als uw onderneming niet is aangesloten bij een geschillencommissie?

Vanaf 1 maart 2003 zal de Inspectie Verkeer en Waterstaat divisie Vervoer (IVW) handhaven op de aansluiting bij een geschillencommissie. Dit zal zij doen bij zowel bedrijfs- als wegcontroles. Het is daarom aan te raden om in ieder taxivoertuig een kopie van het bewijs van aansluiting te hebben. Als blijkt dat een taxionderneming niet is aangesloten bij een geschillencommissie, kan bestuursdwang of een last onder dwangsom worden opgelegd. Wanneer bestuursdwang wordt opgelegd, mag er niet verder taxivervoer worden verricht. Wanneer een dwangsom is opgelegd, zal deze worden ingevorderd wanneer bij een tweede controle blijkt dat de onderneming nog steeds niet is aangesloten bij een geschillencommissie.

Meer informatie over de aanmelding?

Voor meer informatie over de aanmelding voor aansluiting bij de SGC-Geschillencommissie Taxivervoer, kunt u contact opnemen met het Registratiebureau Geschillencommissie Taxivervoer, postbus 2730, 3430 GC, Nieuwegein, telefoon 0900 437 24 45. U kunt de aanmeldingsprocedure ook nalezen op www.rbgt.nl.



Colofon

Uitgave

Ministerie van Verkeer en Waterstaat
Directoraat-Generaal Personenvervoer
Marktontwikkeling en Decentraal Vervoer
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Tekst

Fusion Communication

Ontwerp

2D3D, Den Haag

Fotografie

Eric de Vries, Den Haag

Den Haag, april 2003

www.taxiwet.nl

Antwoordkaart

Aansluiting bij de Geschillencommissie Taxivervoer:

Volledige naam onderneming volgens het uittreksel van de Kamer van Koophandel

Naam contactpersoon
Dhr./mevr.

Adres van de onderneming

Postcode en plaats

Telefoonnummer

Rechtsvorm onderneming

Vergunningnummer

Bestelling model klachtenregeling en tariefkaarten:

Graag ontvang ik een model klachtenregeling en een voorbeeld klachtenformulier.

Graag ontvang ik tariefkaarten en insteekhoesjes voor mijn taxivoertuigen.