

CHECKLIST GESCHILLENCOMMISSIE OPENBAAR VERVOER

Door de checklist door te lopen kunt u zelf bekijken of u uw klacht aan de Geschillencommissie kunt voorleggen.

- 1)** Was het openbaar vervoersbedrijf, op het moment van het sluiten van de vervoersovereenkomst, aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer?
U kunt de aangesloten bedrijven vinden in het bedrijvenregister op onze internetsite www.degeschillencommissie.nl.
Beschikt u niet over internet, belt u dan onze telefonische infodienst: 070-310 53 10.

(De Commissie is niet bevoegd bij klachten over besloten bedrijfsvervoer, de Spoorwegpolitie, bagagekluisen, croissanterieën etc.)
- nee → U kunt het vragenformulier niet insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen.

N.B. Is de ondernemer gevestigd in een ander land van de Europese Unie, raadpleeg www.eccnl.eu ; tel. 030-232 64 40.
- ↓ ja
- 2)** Heeft uw klacht betrekking op de OV-chipkaart?
- nee → Ga naar vraag 5.

↓ ja
- 3)** Heeft u uw klacht ingediend bij Translink System B.V.?
- nee → Doet u dat alsnog en geeft u Translink System B.V. een redelijke termijn (van vier weken) om op uw klacht te reageren.

↓ ja
- 4)** Heeft u uw klacht op of na 1 oktober 2010 ingediend?
- nee → U kunt het vragenformulier niet insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen.

↓ ja, sla de volgende vraag over
- 5)** Heeft uw klacht betrekking op openbaar personenvervoer (trein, bus, tram, interliner, metro, OV-fiets) **in Nederland**?
- Indien uw klacht betrekking heeft op een grensoverschrijdende treinreis per NS Hispeed én de overeenkomst dateert van **op of na 1 augustus 2007**, dan kan alleen het gedeelte van de klacht wat betrekking heeft op het spoorwegennet **in Nederland** behandeld worden.
- ↓ ja
- nee → U kunt het vragenformulier niet insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen.

Voorwaarde is tenslotte dat u de klacht schriftelijk (*) aan de ondernemer heeft voorgelegd én dat u hem een redelijke termijn (van 4 weken) heeft gegeven om inhoudelijk op uw klacht te reageren.

Heeft u hieraan voldaan dan kunt u het vragenformulier invullen en insturen.

Moet u de ondernemer nog aanschrijven en/of hem nog de tijd geven om te reageren, doet u dat dan eerst. Vraag in dat geval wel tijdig schriftelijk uitstel bij ons aan voor het insturen van het vragenformulier indien u –in afwachting van een reactie van de ondernemer- niet kunt voldoen aan de gestelde termijn waarbinnen u het vragenformulier aan ons dient te retourneren. U voorkomt hiermee dat het dossier definitief gesloten wordt en daarna behandeling van het geschil niet meer mogelijk is.

Vermeldt u bij uw correspondentie a.u.b. uw dossiernummer.

(*) NS. Klantenservice, Postbus 2372, 3500 GJ te Utrecht.

(*) NS Hispeed Klantenservice, Postbus 2552, 3500 GN te Utrecht.

(*) Stads- of streekvervoerbedrijf: Postbus 55, 2501 CB te Den Haag.

(*) NS OV-fiets B.V. Postbus 3020, 3502 GA te Utrecht.

(*) Translink System B.V. Postbus 3020, 3502 GA te Utrecht