



de geschillencommissie

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
*bezoekadres*  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
**T** 070 - 310 53 10  
**F** 070 - 365 88 14

## HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE OPENBAAR VERVOER?

### 1. Inleiding

U heeft een geschil met de NS, NS Hispeed, OV-fiets, Translink Systems B.V. of met een stads- streekvervoerbedrijf. Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

### 2. Een eenvoudige en goedkope procedure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

#### *Eenvoudig:*

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. De ondernemer maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

#### *Goedkoop:*

Het klachtengeld bedraagt: € 27,50.  
Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portiekosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De ondernemer moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld. Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

#### *Gegarandeerde nakoming van de uitspraak:*

Zie punt 12 van deze brochure.

### 3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door ondernemers. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel de Consumentenbond en de ondernemers een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

### 4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die ontstaan uit klachten van consumenten. De ondernemer moet zijn aangesloten bij de SGC voor de behandeling van geschillen zijn geregistreerd.

Aan de Commissie kunnen worden voorgelegd:

- geschillen over de totstandkoming en de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot het openbaar personenvervoer in Nederland (trein, bus, Interliner, tram, metro, ov-fiets);
- geschillen die ten nauwste samenhangen met de uitvoering van de vervoersovereenkomst;
- Geschillen over de OV-chipkaart.

U kunt daarbij denken aan de volgende zaken:

- buiten uw schuld was het niet mogelijk op het station een treinkaartje te kopen waardoor u in de trein een verhoogd tarief of een boete diende te betalen;

- de conducteur of buschauffeur verstrekte u foutieve informatie omtrent de overstapmogelijkheden;
- onheuse bejegening door conducteur of buschauffeur;
- terugbetaling bij tussentijdse beëindiging van het abonnement;
- uw fiets heeft tijdens het vervoer schade opgelopen;
- geschillen over de regeling geld terug bij vertraging;
- letselschadezaken tot en met € 3.403,- maar tegen een stads-/streekvervoerbedrijf of OV-fiets, en dus niet tegen de NS. Het gaat om klein letsel zoals een verwonding in de bus vanwege bijvoorbeeld te snel optrekken. Letsels vanwege een verkeersongeluk kan de Commissie niet behandelen;
- onderhoudstoestand OV-fiets;
- geschillen over het abonnement van OV-fiets;
- geen OV-fiets beschikbaar;
- aanvragen persoonlijke OV-chipkaart;
- automatisch opladen van de OV-chipkaart;
- studentenreisrecht;
- saldo op de OV-chipkaart.

Geschillen over de Spoorwegpolitie kunnen niet door de Commissie behandeld worden. Ook geschillen over voorzieningen die niet voldoende nauw samenhangen met de vervoersovereenkomst, zoals de exploitatie van fietsenstallingen, bagagekluisen, croissanterieren op stations etc., kunnen niet aan de Commissie worden voorgelegd.

Ook als de klacht geen openbaar, maar besloten vervoer (bijvoorbeeld leerlingen- of bedrijfsvervoer) betreft, kan de Commissie het geschil niet behandelen.

Geschillen met betrekking tot een grensoverschrijdende treinreis, kunnen alleen worden behandeld voor het gedeelte dat betrekking heeft op het spoorwegennet van NS in Nederland.

De commissie kan geen klachten behandelen over OV begeleiderskaarten. Voor informatie kunt u contact opnemen met Argonaut Advies, afdeling OV begeleiderskaart via telefoonnummer 030 - 235 46 61.

Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat u aan de formele vereisten voor het aanhangig maken

van het geschil heeft voldaan (zie punt 6). Blijkt dit pas na het aanhangig maken, dan wordt de behandeling alsnog gestopt.

## **5. Altijd eerst zelf proberen, let daarbij op de termijnen**

Als u het geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd - zo snel mogelijk - eerst zelf proberen met de ondernemer tot een oplossing te komen.

De procedure loopt als volgt:

### **a) Tegen NS/NS Hispeed**

1. Indien u van mening bent dat door de NS onjuist is gehandeld, dient u uw klacht schriftelijk in bij NS Klantenservice, Postbus 2372, 3500 GJ te Utrecht. Klachten tegen NS Hispeed kunt u richten aan NS Hispeed Klachtenservice, Postbus 2552, 3500 GN te Utrecht.
2. NS (Hispeed) heeft vervolgens vier weken de gelegenheid om op uw klachten te reageren. Lukt dat niet, dan laat de NS (Hispeed) u weten binnen welke redelijke termijn u een antwoord kunt verwachten.
3. Leidt de reactie van de NS niet tot een oplossing, dan kunt u het geschil binnen 12 maanden nadat u de klacht bij de NS (Hispeed) heeft ingediend, schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

### **b) Tegen een Stads- of Streekvervoerbedrijf**

1. U dient de klacht schriftelijk binnen 6 weken te richten aan het bedrijf zelf, of aan Postbus 55, 2501 CB Den Haag. Vermeld daarbij de datum, de tijd en de plaats van het voorval, het lijnnummer en de rijrichting en zo mogelijk ook het nummer van het vervoermiddel. Men kan u vragen uw vervoerbewijs over te leggen. Postbus 55 zal u laten weten aan welk vervoerbedrijf de klacht is doorgezonden; ook is mogelijk dat Postbus 55 zelf de klacht afhandelt.
2. Komt u samen niet tot een oplossing, dan kunt u het geschil binnen 12 maanden nadat u de klacht aan het vervoerbedrijf of Postbus 55 heeft voorgelegd, schriftelijk bij de Commissie aanhangig maken.

### **c) Tegen OV-fiets**

1. Klachten over OV-fiets dient u tijdig, in ieder geval binnen twee maanden, schriftelijk in te dienen bij NS OV-fiets B.V., Postbus 3020, 3502 GA Utrecht. Alleen klachten die op of na 1 september 2009 bij NS OV-fiets zijn ingediend kan de Commissie in behandeling nemen.
2. NS OV-fiets heeft vervolgens vier weken de gelegenheid om op uw klachten te reageren. Lukt dat niet, dan laat de NS OV-fiets u weten binnen welke redelijke termijn u een antwoord kunt verwachten.
3. Uiterlijk 12 maanden nadat u de klacht bij NS OV-fiets B.V. heeft ingediend, kan het geschil bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer aanhangig worden gemaakt.

Als u de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie - wanneer de ondernemer daarom verzoekt - besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen. De Commissie zal op dat verzoek niet ingaan, als zij van mening is dat het niet naleven van de termijn(en) u niet te verwijten is. In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld niet terug. U kunt het geschil dan nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

### **d) Tegen Translink Systems B.V.**

1. Klachten over de OV-chipkaart dient u tijdig, in ieder geval binnen twee maanden, schriftelijk in te dienen bij Translink Systems B.V., Postbus 1808, 3800 BV Amersfoort. Alleen klachten die op of na 1 oktober 2010 bij Translink Systems B.V. schriftelijk zijn ingediend kan de Commissie in behandeling nemen.
2. Translink Systems B.V. heeft vervolgens vier weken de gelegenheid om op uw klachten te reageren. Lukt dat niet, dan laat Translink Systems B.V. u weten binnen welke redelijke termijn u een antwoord kunt verwachten.
3. Uiterlijk 12 maanden nadat u de klacht bij Translink Systems B.V. heeft ingediend, kan het geschil bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer aanhangig worden gemaakt.

Klachten die betrekking hebben op een reisproduct (abonnement) welke op de OV-

chipkaart is geplaatst, dient de consument in te dienen bij de vervoerder waar het abonnement is afgesloten.

Als u de genoemde termijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie - wanneer de ondernemer daarom verzoekt - besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen. De Commissie zal op dat verzoek niet ingaan, als zij van mening is dat het niet naleven van de termijn(en) u niet te verwijten is. In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld niet terug. U kunt het geschil dan nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

### **6. Hoe moet een geschil worden ingediend?**

Als u een geschil aan De Geschillencommissie wilt voorleggen, dient u altijd eerst het vragenformulier in te vullen. Op het vragenformulier geeft u niet alleen aan wat uw klachten zijn, maar ook wat uw voorstel is ter oplossing van het geschil.

Met uw handtekening onder het ingevulde vragenformulier geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen. Andere stukken die u relevant acht voor de beoordeling van het geschil dient u ook mee te sturen.

Nadat u het vragenformulier definitief heeft ingediend, wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal op het secretariaat van De Geschillencommissie gecontroleerd worden of de Commissie uw klacht kan behandelen.

Alvorens uitsluitel wordt gegeven of het aanhangig gemaakte geschil door de Commissie kan worden behandeld, kan de Commissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen. Indien binnen de door de Commissie gestelde termijn de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen, zal het dossier worden gesloten.

Als het geschil door de Commissie kan worden behandeld, krijgt u een factuur voor het bedrag dat u nog niet aan de ondernemer heeft betaald. Dit bedrag dient u aan de Commissie over te maken. De Commissie neemt dit be-

drag in bewaring (in 'depot') en zal bij de uitspraak bepalen aan wie het toekomt. Uiteraard moet u het deel van de rekening waarover u geen geschil heeft, wel aan de ondernemer betalen.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer;
2. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
3. maak het klachtengeld over;
4. stort het eventueel nog openstaande bedrag van de rekening waarover u een geschil heeft, in depot bij de Geschillencommissie.

### **7. En dan verder?**

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de ondernemer afschriften van uw vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. Hij krijgt dan een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren. U krijgt vervolgens een kopie van de reactie van de ondernemer ter kennisname toegezonden.

Verlenging van de bij de Geschillencommissie geldende termijnen (bijvoorbeeld vanwege langdurig verblijf in het buitenland) is in beginsel niet mogelijk. Ook de zittingsdatum kan, als deze eenmaal is vastgesteld, niet meer worden verschoven.

Al met al is met de procedure een aantal maanden gemoeid. U kunt de periode bekorten door zelf snel te reageren.

### **8. De ondernemer wil alsnog overleggen**

Het kan zijn dat de ondernemer na ontvangst van de stukken, u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Geschillencommissie te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van het geschil. Bedenk echter wel dat u het klachtengeld in dat geval niet terug krijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat de ondernemer doet.

### **9. De zitting**

U en de ondernemer krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Bent u in een bepaalde periode verhinderd en wilt u wel graag op de zitting komen, dan is het verstandig dat tijdig te melden. Mogelijk kan daarmee dan bij het bepalen van de zittingsdatum rekening worden gehouden. Indien u voor de zitting verhinderd bent, kunt u overwegen iemand te machtigen om namens u op te treden. De zittingen worden gehouden in Den Haag of Utrecht

Wanneer u naar de zitting komt, heeft u de gelegenheid om uw klachten nog eens mondeling toe te lichten. Bovendien biedt het de Commissie de mogelijkheid tot het stellen van vragen en u tot het geven van nader commentaar. Dit kan verhelderend werken. Zowel u als de ondernemer zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa 30 minuten.

### **10. De uitspraak**

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:

- u een schadevergoeding toekennen;
- de ondernemer of u verplichten de overeenkomst na te komen;
- de overeenkomst ongedaan maken;
- een betalingsverplichting vaststellen.

Een andere mogelijkheid is, dat de Commissie partijen alsnog tot een schikking brengt. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen ermee instemmen.

Het komt voor dat de ondernemer u voor het indienen van de klacht een aanbod heeft gedaan, maar dat u dat aanbod niet redelijk vond en de zaak toch aan de Commissie heeft voorgelegd. Acht de Commissie dat aanbod wel redelijk, dan kan zij bepalen dat de ondernemer dat aanbod gestand moet doen. In dat geval hoeft de ondernemer als regel niet het klachtengeld aan u te vergoeden.

Binnen een maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

## **11. Geen hoger beroep**

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. Wel kan na de uitspraak, indien dat binnen 14 dagen wordt verzocht, een kennelijke fout in de tekst nog worden hersteld.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen, tenzij u of uw wederpartij binnen twee maanden na de verzenddatum van de uitspraak via dagvaarding van de andere partij aan de rechter vraagt om na te gaan of de uitspraak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor zo'n procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt.

## **12. Als de ondernemer de uitspraak niet nakomt?**

Een uitspraak van de Commissie is bindend. Beide partijen moeten zich eraan houden. In verreweg de meeste gevallen worden beslissingen van de Commissie zonder meer opgevolgd.

Mocht echter een ondernemer weigeren de uitspraak na te komen, zonder de uitspraak binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter te hebben voorgelegd, dan kan voor de uitvoering van de beslissing een beroep worden gedaan op de garantieregeling tot zekerheid voor de nakoming van uitspraken die de ondernemer aan de Stichting heeft afgegeven.