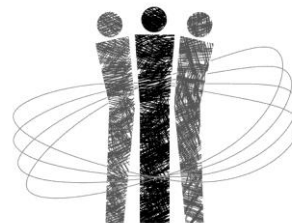


VRAGENFORMULIER GESCHILLENCOMMISSIE OPENBAAR VERVOER



de geschillencommissie

DOSSIERNUMMER:

(wordt door De Geschillencommissie ingevuld)

Wij verzoeken u dit formulier volledig en duidelijk leesbaar in te vullen.

*Aanvinken wat van toepassing is.

U kunt dit formulier sturen naar:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

1. Consument

mevrouw / heer *

voorletters : telefoonnummer overdag :

naam : telefoonnummer 's avonds :

adres :

postcode :

woonplaats :

De Geschillencommissie werkt ook online. Als u zelf de procedure voert (u heeft dus geen vertegenwoordiger), kunt u onze brieven per e-mail ontvangen. Ook kunt u op deze manier uw dossier online inzien en digitaal documenten toevoegen.

Wilt u onze brieven per e-mail ontvangen en uw dossier online kunnen inzien?

*Ja, gebruik hiervoor het volgende e-mailadres:

..... (ga verder naar vraag 2.)

*Nee, ik wil per post blijven communiceren. (ga verder naar vraag 2.)

2. Ondernemer (het vervoersbedrijf waartegen uw klacht gericht is)

naam : telefoonnummer :

adres : faxnummer :

postcode :

plaats :

3. Onderwerp van geschil

3.1 Waar is het geschil ontstaan?*

- Trein van : naar : vertrektijd: uur
- Bus van : naar : vertrektijd: uur lijn:
- Tram van : naar : vertrektijd: uur lijn:
- Metro van : naar : vertrektijd: uur lijn:
- OV-fiets locatie : datum : tijd :
- Elders, nl :

3.2 Welk vervoersbewijs gebruikte u? (één van de mogelijkheden aanvinken)

- Enkele reis
- Strippenkaart
- Dagretour
- Weekendretour
- NS-jaarkaart
- OV-jaarkaart
- OV-chipkaart
- Abonnement
- anders, nl

3.3. In het geval uw klacht betrekking heeft op OV-fiets, welke pas gebruikte u?

.....

3.4 Berekend bedrag voor vervoersbewijs of OV-fietspas : €

3.5 Heeft u dit bedrag volledig betaald? : ja nee*

Zo nee, welk bedrag staat nog open? : €

3.6 In het geval uw klacht betrekking heeft op de OV-chipkaart, geef hieronder aan of de klacht betrekking op een van de volgende onderwerpen:

- Automatisch opladen van de OV-chipkaart;
- Studentenreisrecht;
- Aanvragen persoonlijk OV-chipkaart;
- Saldo op de OV-chipkaart.

En hoe luidt dit aanbod?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4.7 Wat is uw voorstel ter oplossing van dit geschil?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Benodigde stukken

Controleer of u de volgende stukken in uw bezit heeft en stuur deze direct mee met het ingevulde vragenformulier:

- uw schriftelijke klacht, gezonden aan de wederpartij;
- het antwoord van de wederpartij op uw schriftelijke klacht (indien van toepassing);
- alle overige stukken die u relevant acht voor de beoordeling van uw geschil.

Let op! U dient (een kopie van) de stukken, (enkelzijdig gekopieerd) in A4-formaat, direct bij inlevering van het vragenformulier compleet in te sturen, teneinde vertraging in de behandeling van het geschil te voorkomen.

6. Vertegenwoordiger

Voert u (degene zoals vermeld onder vraag 1) zelf de procedure bij De Geschillencommissie?

*Ja (ga verder naar vraag 7.)

*Nee, vul de gegevens van de vertegenwoordiger hieronder in (en ga daarna verder naar vraag 7.)

Deze vertegenwoordiger ontvangt dan alle brieven die wij over uw geschil sturen.

Organisatiename vertegenwoordiger (indien van toepassing):

.....

mevrouw heer *

Naam vertegenwoordiger :

Adres vertegenwoordiger :

Postcode vertegenwoordiger :

Woonplaats vertegenwoordiger :

7. Ondertekening

Ondergetekende, vermeld onder 1, verklaart zich te onderwerpen aan de bepalingen van het reglement van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer en de uitspraak van de Geschillencommissie als bindend te aanvaarden en stemt ermee in dat de eventueel in dit vragenformulier opgegeven vertegenwoordiger de procedure voert.

Plaats :

Datum :

Handtekening :

.....