



de geschillencommissie

Geschillencommissie Openbaar Vervoer

REGISTRATIEVERKLARING

Tussen de Stichting De Geschillencommissie (hierna te noemen Stichting) en de onderneming, is het volgende overeengekomen en akkoord bevonden door de onderneming.

ALGEMEEN:

1. De onderneming verklaart ermee in te stemmen dat de Geschillencommissie Openbaar Vervoer (hierna te noemen Commissie) overeenkomstig het voor haar geschreven reglement Geschillencommissie Openbaar Vervoer (hierna te noemen reglement) geschillen behandelt tussen consumenten en de onderneming over de totstandkoming en de uitvoering van overeenkomsten, tenzij de Commissie zich daartoe niet bevoegd acht.

Toelichting ad 1:

De (proces)regels die de Commissie bij de geschillenbehandeling hanteert, zijn vastgelegd in een reglement. In dit reglement is vastgelegd hoe de behandeling van het geschil bij de Commissie in zijn werk gaat, hoe de Commissie is samengesteld, welke termijnen in acht genomen moeten worden, etc. Een exemplaar van het reglement wordt u op verzoek toegezonden. U kunt de tekst ook inzien op de site van De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

2. De Stichting kan het in artikel 1 bedoelde reglement wijzigen. Het gewijzigde reglement wordt de onderneming een maand voor het van kracht worden daarvan toegezonden.
3. Dat de onderneming jegens de consument, die een geschil bij de Commissie aanhangig maakt, gebonden is om mee te werken aan de behandeling van het geschil door de Commissie overeenkomstig het voor haar geschreven reglement en onder de voorwaarden zoals vastgesteld in deze registratieovereenkomst.
4. Dat de onderneming de consument informeert dat hij voor geschilbeslechting is aangesloten bij de Commissie. Deze informatie dient op duidelijke, begrijpelijke en een eenvoudige wijze toegankelijk te zijn op de website (NB: u kunt daarvoor tevens een doorlink opnemen naar de website van de Stichting) en in de algemene voorwaarden, indien en voor zover de ondernemer daarover beschikt respectievelijk deze hanteert. Daarbij wordt ter informatie van de consument ook de website van de Commissie vermeld (www.degeschillencommissie.nl).
5. De voorzitter(s) wordt (worden) aangezocht door de Stichting. De Consumentenbond en bij de Commissie aangesloten ondernemingen doen op verzoek van de Stichting een voordracht voor leden van de Commissie. De voorzitter(s) en leden worden benoemd door de Stichting.
6. Dat de ondernemer op eerste verzoek het jaarlijkse bedrag voor registratie bij de Stichting zal voldoen. Dit bedrag wordt door de Stichting per kalenderjaar vastgesteld.
7. Daarenboven verplicht de onderneming zich de kosten van de door de Commissie behandelde klachten en geschillen voor zijn rekening te nemen. Hiervoor wordt door de Stichting per kalenderjaar een tarief vastgesteld. De onderneming zal op eerste verzoek van de Commissie het verschuldigde bedrag aan behandelingskosten per aanhangig gemaakte geschil voldoen. Hiervan is de onderneming slechts de helft verschuldigd, indien binnen één maand nadat de onderneming



de geschillencommissie

Geschillencommissie Openbaar Vervoer

om verweer is gevraagd, aan de Commissie is kenbaar gemaakt dat de onderneming het geschil alsnog in overleg met de consument heeft opgelost.

8. Dat de ondernemer de uitspraken van de Commissie als bindend zal aanvaarden en de uitspraak conform de beslissing van de Commissie zal uitvoeren.
9. De onderneming betaalt tot zekerheid voor de nakoming van de uitspraken van de Commissie een bedrag aan de Stichting. De hoogte van dit bedrag wordt door de Stichting vastgesteld. Periodiek kan dit bedrag worden aangepast, afhankelijk van de ontwikkeling van het aantal te behandelen klachten en geschillen. Bij het sluiten van de overeenkomst is dit bedrag vooralsnog voor NS Reizigers B.V. en NS OV-fiets B.V. bepaald op € 3.000,- en voor de stads- en streekvervoerbedrijven op € 1.500,-. In plaats van betaling van dit bedrag kan daarvoor tot genoegen van de Stichting een bankgarantie worden verstrekt. Uitsluitend bij beëindiging van deze aansluitovereenkomst wordt voornoemd bedrag of wat daarvan resteert zonder rentevergoeding aan de onderneming terugbetaald respectievelijk de bankgarantie teruggegeven, zodra in alle in behandeling genomen geschillen een bindend advies is gewezen en deze door de onderneming zijn nagekomen. Vanaf het moment dat de Stichting vaststelt dat de onderneming ten aanzien van één bindend advies niet handelt overeenkomstig het bepaalde in artikel 6, dan is de Stichting gerechtigd in afwijking van het vorenstaande per te behandelen geschil een garantie tot zekerheid voor de nakoming van de uitspraak te verlangen. Indien het bedrag dat aan de Stichting is betaald is aangesproken, dient de onderneming dit bedrag weer aan te vullen tot het hiervoor genoemde bedrag. Doet de consument een beroep op de nakomingsgarantie dan wordt deze door de Stichting uitgevoerd indien de onderneming zijn verplichtingen niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen, tenzij de onderneming het bindend advies binnen twee maanden na verzending ervan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd. Deze garantstelling herleeft indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
10. De contactgegevens van de onderneming worden opgenomen in het administratieve systeem van de Stichting. Deze gegevens kunnen gepubliceerd worden op de website van de Stichting (www.degeschillencommissie.nl).

Toelichting ad 10:

Wanneer uw contactgegevens worden gepubliceerd op de publieke website van de Stichting, dan wordt alleen zichtbaar gemaakt dat uw onderneming is aangesloten bij de Commissie. Daarbij wordt het publiek bekende post- en bezoekadres van uw onderneming vermeld. Andere contactgegevens zijn op de publieke website niet zichtbaar en dienen alleen voor intern gebruik van de Stichting. Wijziging van aan ons opgegeven contact gegevens dient u aan ons kenbaar te maken om te waarborgen dat deze actueel zijn.

ALGEMENE VOORWAARDEN:

11. De onderneming verplicht zich op de overeenkomsten die zij met consumenten sluit de meest recente redactie van de algemene voorwaarden - eventueel onder een andere naam, maar bestemd voor dezelfde transacties - te hanteren.
- 12A. Voor het stads- en streekvervoer zijn dit de algemene voorwaarden stads- en streekvervoer die van toepassing bij het gebruik van het openbaar stads- en streekvervoer (per bus, tram, lightrail, metro) en regionaal openbaar vervoer per trein dat wordt verricht door de openbaarvervoerbedrijven of hun dochterondernemingen of deelnemingen.



Geschillencommissie Openbaar Vervoer

- 12B. Voor NS Reizigers zijn dit de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS).
- 12C. Voor OV Fiets BV zijn dit de Algemene Voorwaarden OV-fiets en OV-ebike.
- 12D. Voor Trans Link Systems B.V. zijn dit de Algemene Voorwaarden OV-chipkaart.
- 12E. Voor NS International BV zijn dit de Algemene voorwaarden NS International.
- 13A. De onderneming neemt op zich de (wijziging of aanvulling van) de algemene voorwaarden, zoals bedoeld artikel 12, voor te leggen aan een onafhankelijk en onpartijdig toetsingsorgaan, zoals ingesteld door de Stichting of waarmee de Stichting een samenwerking is aangegaan, indien en voor zover een dergelijk toetsingsorgaan is ingesteld of erkend. De onderneming spant zich in om een positief oordeel van dit toetsingsorgaan te ontvangen.
- 13B. De onderneming verplicht zich voor de instandhouding van een door de Stichting ingestelde toetsingsorgaan een vaste jaarlijkse bijdrage te betalen, die thans is vastgesteld op een bedrag van € 100,-- exclusief BTW (voor het jaar 2026) per onderneming. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd voor inflatie conform de CPI.
- 13C. De onderneming verplicht zich de kosten voor de behandeling van een verzoek tot toetsing van een set branche brede algemene voorwaarden, zoals bedoeld artikel 12, door een door de Stichting ingestelde toetsingsorgaan voor haar rekening te nemen op basis van nacalculatie.

BEEINDIGING REGISTRATIE:

14. Dat zowel de ondernemer als de Stichting met inachtneming van een opzegtermijn van twaalf maanden per brief met bericht van ontvangst met ingang van ieder kalenderjaar deze registratieovereenkomst kan beëindigen. Opzegging van de registratieovereenkomst dient te geschieden ten minste drie maanden voor het einde van het kalenderjaar (dus uiterlijk per 1 oktober) per brief met bericht van ontvangst.

Toelichting ad 14:

De verplichting om geschillendoor de Commissie te laten behandelen, gaat u aan voor de duur van het lopende kalenderjaar (dus eindigend op 31 december). De verplichting wordt automatisch verlengd met de duur van een kalenderjaar (1 januari t/m 31 december), tenzij u de registratie bij de Stichting tijdig opzegt.

Na verloop van de opzegtermijn eindigt de registratieovereenkomst (dus uiterlijk per 1 januari). Na beëindiging van uw registratieovereenkomst zullen geen nieuwe geschillen meer in behandeling worden genomen.

De voor beëindiging van de registratieovereenkomst ingediende geschillen worden op de gebruikelijke wijze afgewikkeld. Na beëindiging van de registratieovereenkomst mag u op geen enkele wijze meer naar de Commissie verwijzen, niet in uw voorwaarden, niet op uw website en ook niet anderszins.

15. Dat in afwijking van het voorgaande de Stichting gerechtigd is om met onmiddellijke ingang per brief met bericht van ontvangst deze registratieovereenkomst op te zeggen, indien de ondernemer in gebreke blijft om tijdig en/of naar behoren de verplichtingen die voortvloeien uit deze registratieovereenkomst na te komen.
- Na deze opzegging door de Stichting zullen geen nieuwe geschillen meer in behandeling worden genomen. De Stichting behoudt echter het recht om voortgang te geven aan de behandeling van reeds aanhangig gemaakte geschillen.

22 april 2026