

Klachtenregeling taxivervoer:

Onderstaand treft u de klachtenregeling taxivervoer gebaseerd op de eisen uit de Wet personenvervoer 2000.

Artikel 1 Gegevens vervoerder:

Bedrijfsnaam	:	Super Shuttle Schipholservice
Adres	:	van Ijsendijkstraat 164F
Postcode en plaats	:	1442 LC Purmerend
Telefoonnummer	:	+31(0)900-7 000 000 (€0,25 p/min.)
E-mailadres	:	info@supershuttleschipholservice.nl
P-nummer	:	64906 van de vergunning ex artikel 4, 2e lid Wp2000 op naam van vervoerder

Artikel 2 Begrippenlijst:

1. Reiziger: degene die is vervoerd of voornemens wat te worden vervoerd door de vervoerder.
2. Vervoerder: de onderneming die de reiziger heeft vervoerd of het vervoer heeft geweigerd.
3. Klacht: een mondeling of schriftelijk aangegeven verschil van mening van of namens de reiziger over het verrichte personenvervoer of over een gedraging van de vervoerder of persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de vervoerder.
4. Klaagschrift: een schriftelijke klacht.
5. Klager: de indiener van een klacht.
6. Vervoerovereenkomst: de schriftelijke of mondelinge overeenkomst waarbij de vervoerder zich tegenover de reiziger of diens vertegenwoordiger verbindt om hem of haar of meer personen te vervoeren.
7. Het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi: een centrale organisatie die klachten in ontvangst neemt van reizigers die van oordeel zijn niet goed terecht te kunnen bij de betreffende vervoerder en de klacht doorstuurt naar deze vervoerder.
8. Geschil: een verschil van mening tussen klager en de vervoerder over de afhandeling van het klaagschrift.
9. Geschillencommissie: een commissie in de zin van artikel 12 van de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) die op verzoek geschillen behandelt over de totstandkoming en uitvoering van een vervoerovereenkomst.

Artikel 3 Klachtrecht:

1. De reiziger heeft het recht om over het vervoer een klacht in te dienen bij de vervoerder. De klacht kan ook betrekking hebben op gedragingen van de vervoerder en op het weigeren van het vervoer door de vervoerder.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van de vervoerder, wordt aangemerkt als een gedraging van de vervoerder.

Artikel 4 Deugdelijke behandeling klacht:

De vervoerder draagt zorg voor een deugdelijke behandeling van klachten over gedragingen van de vervoerder en over gedragingen van personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de vervoerder.

Artikel 5 De inhoud van een klacht:

1. Een klacht wordt in eerste instantie mondeling ingediend bij de vervoerder op een daartoe bekend te maken telefoonnummer.
2. Als de reiziger daar aanleiding voor ziet kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de vervoerder.
3. In het geval dat de reiziger niet bij de vervoerder terecht kan of wil, kan hij er ook voor kiezen om de klacht schriftelijk in te dienen bij het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi.
4. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. de datum en het tijdstip waarop het vervoer is verricht of had moeten worden verricht;
 - d. een indicatie van het aangegeven ophaaladres;
 - e. een omschrijving van het vervoer of de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - f. een aanduiding van de betrokken taxionderneming en/of de naam van de chauffeur op de chauffeurspas en/of het kenteken of taxinumnummer.

Artikel 6 Tegemoetkomen aan een klacht:

Zodra de vervoerder naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, is de vervoerder niet meer gehouden om de regeling verder toe te passen.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging van een klacht:

De vervoerder bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen (gerekend vanaf de datum van de poststempel)

Artikel 8 Geen behandeling van een klacht:

1. De vervoerder is niet gehouden een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op vervoer of een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de regeling is behandeld;
 - b. welke langer dan twee maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waarover de geschillencommissie een bindend advies heeft uitgebracht of een minnelijke schikking tussen partijen heeft bewerkstelligd.
2. De vervoerder is niet gehouden een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op de totstandkoming of uitvoering van een vervoerovereenkomst waarbij de vervoerder alleen als uitvoerende partij in opdracht van derden betrokken is, en/of deze geen betrekking heeft op het vervoer dat is verricht door de vervoerder of op een gedraging van de vervoerder. In dat geval zendt de vervoerder de klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht door naar degene op wie de klacht betrekking heeft en stelt hiervan de klager schriftelijk in kennis.
3. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de beweegreden.

Artikel 9 Termijn voor afhandeling:

De vervoerder handelt de klacht af uiterlijk binnen drie weken na verzending (gerekend vanaf de datum van de poststempel) van de klacht.

Artikel 10 Afhandeling klaagschrift:

De vervoerder stelt de klager schriftelijk een gemotiveerd in kennis van zijn reactie op de klacht en van de eventuele conclusie die de vervoerder daaraan verbindt. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt in welke gevallen een geschil kan worden voorgelegd aan de geschillencommissie waarbij de vervoerder is aangesloten, en hoe dit dient te geschieden.

Artikel 11 Bekendmaking van deze klachtenregeling:

1. De vervoerder maakt de klachtenprocedure op verzoek en actief bekend aan de reiziger, zowel het eigen telefoonnummer als het adres of telefoonnummer van het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi.
2. Binnenin het vervoermiddel waarmee het vervoer wordt verricht, worden de volgende zaken op zodanige manier zichtbaar gemaakt dat de reiziger voor en tijdens de rit daarvan kennis kan nemen:
 - a. de mogelijkheid van het indienen van een mondelinge of schriftelijke klacht bij de vervoerder over het vervoer en gedragingen van de vervoerder;
 - b. de naam, het adres en het telefoonnummer van de vervoerder;
 - c. de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen bij het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi, die de klacht doorstuurt naar het betreffende vervoerbedrijf;
 - d. de mogelijkheid van het verkrijgen van een afschrift van deze klachtenregeling.

Artikel 12 Procedure bij geschillen (v.t. op de bij Geschillencommissie Taxivervoer aangesloten taxivervoerders):

1. Geschillen tussen de reiziger en de vervoerder over de uitvoering van de vervoersovereenkomst kunnen zowel door de reiziger als door de vervoerder worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Taxivervoer, Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag.
2. Een geschil wordt door de geschillencommissie voor taxivervoer slechts in behandeling genomen indien de reiziger eerst rechtstreeks een klacht heeft ingediend bij de taxivervoerder of via het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi.
3. De reiziger moet het uit de klacht ontstane geschil binnen die maanden schriftelijk aanhangig maken bij de Geschillencommissie Taxivervoer.
4. Indien de reiziger het geschil aan de Geschillencommissie Taxivervoer voorlegt is zowel de vervoerder als reiziger aan deze keuze gebonden.
5. De Geschillencommissie Taxivervoer doet bindende uitspraken, dat wil zeggen dat er bij die commissie zelf niet in beroep kan worden gegaan.
6. Het bindend advies kan binnen twee maanden na de verzending ervan aan partijen door de reiziger en/of vervoerder ter marginale toetsing door het dagvaarden van de wederpartij aan de gewone rechter worden voorgelegd.