

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERVOER EN TAXI

1. Inleiding

Volgens de Wet Personenvervoer 2000 dient de vervoerder die taxivervoer verricht, al dan niet in samenwerking met andere vervoerders, te voorzien in het op verzoek behandelen van geschillen over de totstandkoming of de uitvoering van een vervoersovereenkomst door de instelling van een geschillencommissie. De Wet Personenvervoer 2000 schrijft voorts het volgende voor:

- De geschillencommissie bestaat uit een oneven aantal leden, waarvan tenminste één jurist (artikel 12 lid 3 WP verwijst naar de vereisten voor benoembaarheid tot rechterlijk ambtenaar, bedoeld in artikel 5 van de Wet rechtspositie rechterlijke ambtenaren) en waarvan de voorzitter onafhankelijk is van de overige leden;
- Bij de samenstelling van de geschillencommissie wordt aan geen van de bij het geschil betrokken partijen een bevoorrechte positie toegekend (art. 12 lid 4 WP);
- De geschillencommissie beslecht een aan haar voorgelegd geschil door het uitbrengen van een bindend advies of door het bewerkstelligen van een minnelijke schikking tussen partijen (art. 12 lid 5 WP);
- De Algemene Voorwaarden Zorgvervoer en Taxi (gedeponeerd op 10 december 2019 onder nr. 35/2019 ter griffie van de rechtbank te 's-Gravenhage) voorzien in bovengenoemde geschillencommissie. In onderstaand reglement wordt geregeld hoe deze geschillen worden behandeld.

2. Begripsomschrijving

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

KNV Zorgvervoer en Taxi:	Werkgeversorganisatie waarbij ondernemingen die zorgvervoer en/of taxivervoer realiseren zijn aangesloten;
Stichting TX-Keur:	Stichting die het kwaliteitskeurmerk TX-Keur verleent en beheert;
Commissie:	De Geschillencommissie Zorgvervoer en Taxi;
Vervoerder	De keurmerkhouders die beschikt over een geldig TX-Keurmerk, en/of lid is van KNV Zorgvervoer en Taxi;
Opdrachtgever:	Wederpartij van de vervoerder die bij een vervoersovereenkomst niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
Vervoerder	De persoon die door de vervoerder wordt vervoerd;
Algemene Voorwaarden Zorgvervoer en Taxi:	Voor wat betreft deze voorwaarden geldt de ten tijde van het sluiten van de vervoersovereenkomst tussen reiziger/opdrachtgever en vervoerder meest recente redactie.

3. Samenstelling en taak

Artikel 2

De commissie bestaat uit 3 leden: één onafhankelijk voorzitter, één vertegenwoordiger namens opdrachtgevers respectievelijk reizigers en één vertegenwoordiger namens vervoerders. Alle leden en hun eventuele plaatsvervanger(s) worden benoemd door het bestuur van de Stichting TX-Keur voor een termijn van 5 jaar. Het bestuur kan de leden herbenoemen. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.

Artikel 3

1. De commissie heeft tot taak geschillen tussen opdrachtgever, respectievelijk reiziger en vervoerder te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van vervoersovereenkomsten zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden voor Zorgvervoer en Taxi (laatste versie).
2. De commissie heeft tevens tot taak die geschillen te beslechten, die zodanig nauw met de uitvoering van de vervoersovereenkomst samenhangen, dat deze redelijkerwijze te begrijpen zijn als onderdeel van die overeenkomst.
3. Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

4. Bevoegdheid

Artikel 4

De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en voor zover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

5. Ontvankelijkheid

Artikel 5

1. De commissie verklaart de opdrachtgever, respectievelijk reiziger in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk; indien en voor zover het geschil betrekking heeft op de dood of ziekte van één of meer reizigers.
2. De commissie verklaart de opdrachtgever, respectievelijk reiziger niet ontvankelijk indien het geschil betrekking heeft op lichamelijk letsel samenhangend met de vervoersovereenkomst of het financieel belang het bedrag van € 3.500,- te boven gaat.
3. De commissie verklaart de opdrachtgever, respectievelijk reiziger niet ontvankelijk indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt.
4. De commissie verklaart de opdrachtgever, respectievelijk reiziger niet ontvankelijk indien het een geschil betreft waarover de opdrachtgever, respectievelijk reiziger, of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder b de vervoerder reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.

Artikel 6

1. De commissie verklaart op verzoek van de vervoerder - gedaan bij eerste gelegenheid - de opdrachtgever, respectievelijk reiziger in zijn klacht niet ontvankelijk:
 - a. indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij de vervoerder heeft ingediend;
 - b. indien hij zijn geschil niet binnen 12 maanden na de datum waarop hij de klacht bij de vervoerder indiende bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
 - c. indien de vervoerder aan de opdrachtgever, respectievelijk reiziger een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de opdrachtgever, respectievelijk reiziger van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De vervoerder dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de opdrachtgever, respectievelijk reiziger terzake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.
3. Voor zover voorwaarden van toepassing zijn die in voor de opdrachtgever, respectievelijk reiziger ongunstige zin afwijken van hetgeen in lid 1 is bepaald, zal de commissie deze voorwaarden buiten beschouwing laten.

6. De behandeling van geschillen

Artikel 7

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. Het geschil dient aan de commissie schriftelijk te worden voorgelegd.

Artikel 8

Degene die een geschil voorlegt, is een klachtengeld van € 52,50,- verschuldigd. Dit klachtengeld dient te zijn betaald voordat het geschil in behandeling wordt genomen. Indien het klachtengeld niet tijdig wordt betaald kan dit tot niet-ontvankelijkheid leiden.

Artikel 9

Indien de opdrachtgever, respectievelijk reiziger de betaling van de dienst waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de opdrachtgever, respectievelijk reiziger het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.

Artikel 10

Indien de opdrachtgever, respectievelijk reiziger niet binnen één maand na een daartoe strekkend

verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, 8 en 9, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

Artikel 11

1. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de vervoerder surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil ter zitting door de commissie is behandeld en een eindbeslissing is geweest.
2. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen.

Artikel 12

Wordt het geschil door de vervoerder aan de commissie voorgelegd, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de opdrachtgever, respectievelijk reiziger daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in het artikel 7 lid 2 en artikel 9, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.

Artikel 13

1. De commissie stelt de vervoerder schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil en stelt hem gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de opdrachtgever, respectievelijk reiziger toegezonden.

Artikel 14

1. Indien de commissie dit nodig acht of één van de partijen of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
2. De commissie kan partijen, na verzoek daartoe, toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.

Artikel 15

1. De commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n).
2. De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.
3. De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

7. Uitspraak

Artikel 16

1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden. Voor zover condities van toepassing zijn die in voor de opdrachtgever respectievelijk reiziger ongunstige zijn afwijken van de in artikel 1 omschreven voorwaarden, past de commissie deze laatstbedoelde voorwaarden toe. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door of namens de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.
2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
 - a. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
 - b. de dagtekening van het bindend advies;
 - c. de motivering van de genomen beslissing.

Artikel 17

1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
2. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
 - a. een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
 - b. een betalingsverplichting vaststellen;

- c. aan de vervoerder en/of aan de opdrachtgever, respectievelijk reiziger nakoming opleggen van de overeenkomst;
- d. de overeenkomst ontbinden; alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

Artikel 18

Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht ongegrond en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de betrokkene opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.

Artikel 19

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. In dit bindend advies wordt tevens bepaald of klachtengeld wel of niet geheel of gedeeltelijk moet worden vergoed. Het bepaalde in artikel 21 is in dat geval niet van toepassing.

Artikel 20

1. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 9 bij haar in depot gestort bedrag.
2. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gereede partij.
3. Indien de commissie zich niet bevoegd verklaart of degene die het geschil aanhangig maakt niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de opdrachtgever, respectievelijk reiziger terugbetaald.

Artikel 21

1.
 - a. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een opdrachtgever, respectievelijk reiziger en de klacht van de opdrachtgever, respectievelijk reiziger door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de vervoerder aan de opdrachtgever, respectievelijk reiziger het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
 - b. In afwijking van het bepaalde onder a wordt het klachtengeld door de vervoerder niet vergoed indien de commissie de klacht van de opdrachtgever, respectievelijk reiziger gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door de vervoerder aan de opdrachtgever, respectievelijk reiziger werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de opdrachtgever respectievelijk reiziger niet werd geaccepteerd.
2. Het bepaalde in het eerste lid onder a, is eveneens van toepassing indien het geschil aanhangig is gemaakt door een opdrachtgever, respectievelijk reiziger en de klacht van de opdrachtgever, respectievelijk reiziger door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de vervoerder en de klacht van de opdrachtgever, respectievelijk reiziger door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies bepaald, dat de opdrachtgever, respectievelijk reiziger aan de vervoerder het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.

Artikel 22

Behoudens het bepaalde in artikel 21 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 8 aan de commissie verschuldigd is.

Artikel 23

1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke fout in het bindend advies herstellen, dan wel- indien de gegevens genoemd in artikel 16 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld – tot verbetering van die gegevens overgaan.
2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

8. Geheimhouding, wraking en verschoning

Artikel 24

De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 25

1. Een lid van de commissie kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil zouden kunnen bemoeilijken. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen 2 dagen na de zitting waarop het geschil is behandeld.
2. De overige leden van de commissie beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn.
3. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
4. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een plaatsvervangend lid van de commissie.
5. De beslissing als bedoeld in het tweede lid wordt aan partijen medegedeeld.

9. Slotbepalingen

Artikel 26

Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de burgerlijke rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de burgerlijke rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.

Artikel 27

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

Aldus vastgesteld door de Geschillencommissie Zorgvervoer en Taxi, Den Haag op 13 oktober 2021