



REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE KNV BUSVERVOER ALGEMENE VERVOER- EN REISVOORWAARDEN

1. Inleiding

Volgens de Wet Personenvervoer 2000 dient de besloten busvervoerder te voorzien, al dan niet in samenwerking met andere vervoerders, 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 schrijft voorts het volgende voor:

- De geschillencommissie bestaat uit een oneven aantal leden, waarvan de voorzitter tenminste voldoet aan de in artikel 48, eerste lid van de Wet op de rechterlijke organisatie gestelde vereisten voor benoembaarheid tot rechter in een arrondissementsrechtbank en waarvan de voorzitter onafhankelijk is van de overige leden. (art. 12 lid 2 WP)
- Bij de samenstelling van de geschillencommissie wordt aan geen van de bij het geschil betrokken partijen een bevoorrechte positie toegekend. (art. 12 lid 3 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 4 WP).

De algemene vervoer- en reisvoorwaarden van KNV Busvervoer (gedeponeerd op 18 januari 2002 onder nr. 12/2002 ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage), die leden van deze vereniging toepassen op hun vervoersovereenkomsten, voorzien in bovengenoemde geschillencommissie. In onderstaand reglement wordt geregeld hoe deze geschillen worden behandeld.

2. Begripsomschrijving

Artikel 1.

In dit reglement wordt verstaan onder:

vereniging	: de vereniging van besloten busvervoerders handelend onder de naam KNV Busvervoer;
commissie	: de Geschillencommissie KNV Busvervoer Algemene vervoer- en reisvoorwaarden, ingesteld en in stand gehouden door de vereniging;
vervoerder	: het lid van de Vereniging Busvervoer Nederland, handelend onder de naam KNV Busvervoer, dat voor de behandeling van geschillen bij de commissie is aangesloten;
opdrachtgever	: wederpartij van de vervoerder die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf bij een vervoersovereenkomst;
vervoersovereenkomst	: voor definitie van de voorwaarden zie (bijlage 1 bij dit reglement);
reiziger	: een door de vervoerder per bus te vervoeren persoon in het kader van een reisovereenkomst. Voor definities van reisovereenkomst, reisorganisator en reiziger zie de voorwaarden (bijlage 1);
voorwaarden	: de algemene vervoer- en reisvoorwaarden van KNV Busvervoer.

3. Samenstelling en taak

Artikel 2.

1. De commissie bestaat uit 3 leden: één onafhankelijk voorzitter, één vertegenwoordiger namens opdrachtgevers respectievelijk reizigers van besloten busvervoer en één

vertegenwoordiger namens vervoerders. Alle leden en hun eventuele plaatsvervanger(s) worden benoemd door het bestuur van de vereniging voor een termijn van 5 jaar. Het bestuur kan de leden herbenoemen.

Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de vereniging.

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 vervoer- en reisovereenkomsten zoals gedefinieerd in de algemene vervoer- en reisvoorwaarden van KNV Busvervoer (laatste versie).
2. De commissie heeft tevens tot taak die geschillen te beslechten, die zodanig nauw met de uitvoering van de vervoer- of reisovereenkomst 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 rechtens zijn overeengekomen dat de algemene vervoer- en reisvoorwaarden van KNV Busvervoer op de overeenkomst van toepassing zijn.

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 vervoers- of reisovereenkomst of het financieel belang het bedrag van € 3500,- 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 indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij de vervoerder heeft ingediend en vervolgens bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
2. In afwijking van het bepaalde in artikel 6 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.

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 € 25,- verschuldigd. Dit klachtengeld dient te zijn betaald voordat het geschil in behandeling wordt genomen.

Artikel 9.

1. 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.
2. Is de dienst waarover het geschil gaat, niet geleverd, dan kan de opdrachtgever, respectievelijk reiziger in afwijking van het eerste lid volstaan met deponering van een bedrag overeenkomend met het bepaalde in de voorwaarden inzake annuleringskosten, onder inhouding van een eventuele aanbetaling.

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 de opdrachtgever, respectievelijk reiziger heeft voldaan aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, 8 en 9.
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 de artikelen 7 lid 2 en 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 reizigers toegezonden.

Artikel 14.

1. Partijen worden door de commissie uitgenodigd om 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.

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).

De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.

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.

Uitspraak

Artikel 16.

1. 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.
3. De commissie kan de oplossing, die door de vervoerder aan de opdrachtgever, respectievelijk reiziger was voorgesteld voordat deze het geschil aanhangig was gemaakt, maar die door de opdrachtgever, respectievelijk reiziger niet werd geaccepteerd, bindend opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht.

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. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een opdrachtgever, respectievelijk reiziger en de klacht van de opdrachtgever, respectievelijk reiziger door de commissie geheel 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.
2. 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 reken- of schrijffout in het bindend advies herstellen, dan wel- indien de gegevens genoemd in artikel 16 lid 2 onder a tot en met d 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.

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.

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.

Aldus vastgesteld door de Geschillencommissie op 21-1-2005.

JS/le/Not135
14-7-2004