

Klachtenprocedure Taxbus 2020

Versie 211119

Artikel 1. Begripsbeschrijving

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. Klacht: reactie van de gebruiker met betrekking tot de dienstverlening, gebaseerd op de contracten Taxbus Vervoer en Taxbus Mobiliteitscentrum. Zie bijlage 1 voor de definitie van klachten.
- b. Vervolgklacht: reactie van de gebruiker indien deze het niet eens is met de klachtafhandeling in eerste instantie.
- c. Klager: Degene die, mondeling, schriftelijk of digitaal, een klacht of vervolklacht indient over het vervoer of het Mobiliteitscentrum van Taxbus.
- d. Vervoerder: opdrachtnemer aanbesteding Taxbus.
- e. Mobiliteitscentrum: opdrachtnemer aanbesteding Taxbus.
- f. Opdrachtgevers:
 - Gemeenten Asten, Best, Cranendonck, Deurne, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Helmond, Heeze-Leende, Nuenen c.a., Someren, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre;
 - Gemeenschappelijke regeling samenwerking Kempengemeenten (GRSK), een samenwerkingsverband van de gemeenten Bergeijk, Bladel, Eersel, Oirschot, Reusel-De Mierden);
 - Provincie Noord-Brabant.
- g. Klachtenmeldpunt: punt (i.c. opdrachtgevers) waar klachten binnenkomen en waar gezorgd wordt voor verwerking van ingekomen klachten.
- h. Klachtencommissie: onafhankelijke commissie die ingekomen vervolklachten behandelt.

Artikel 2. Doelstelling klachtenprocedure

1. Het direct inspelen op geregistreerde klachten door opdrachtgever Taxbus teneinde de kwaliteit van de uitvoering van Taxbus te bewaken en te optimaliseren en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker van Taxbus.
2. Het conform deze regeling laten afhandelen van een klacht door vervoerder en/of Mobiliteitscentrum (dit is de klachtafhandeling in eerste instantie) en, indien noodzakelijk, het laten beoordelen van de vervolklacht door de onafhankelijke Klachtencommissie Taxbus (dit is de klachtafhandeling in tweede instantie).

DEEL 1 AFHANDELEN VAN KLACHTEN DOOR VERVOERDER EN/OF MOBILITEITSCENTRUM

Artikel 3. Indienen klacht bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt Taxbus

1. Een klacht moet binnen 3 weken na de bestelde en/of verreden rit schriftelijk, telefonisch of via de website van Taxbus worden ingediend door de klager of een door de klager aangewezen vertegenwoordiger.
2. Klachten die niet binnen de in lid 1 genoemde termijn zijn ingediend worden als niet-ontvankelijk beschouwd.
3. In het geval dat de klacht schriftelijk wordt ingediend, moet deze gestuurd worden naar het onafhankelijk klachtenmeldpunt Taxbus (verder te noemen klachtenmeldpunt). De klager kan hiervoor gebruik maken van een klantreactiekaart. Deze klantreactiekaart is samen met het informatiepakket aan de pashouders verstrekt. Ook is de klantreactiekaart verkrijgbaar bij het klachtenmeldpunt en bij de chauffeur van het voertuig. De klantreactiekaart moet volledig worden ingevuld en ondertekend.
4. In het geval dat bij het indienen van een schriftelijke klacht geen gebruik gemaakt wordt van een klantreactiekaart moet deze door de klager zijn ondertekend en ten minste bevatten:
 - naam en adres van de klager;
 - het pasnummer van de klager (indien bekend);
 - datum en tijdstip van de rit waarover de klacht gaat;
 - de reden waarom een klacht wordt ingediend. Deze reden moet omschreven worden;
 - datum van de brief.
5. Indien de klacht per ongeluk rechtstreeks is ingediend bij de vervoerder, het Mobiliteitscentrum of een van de opdrachtgevers, dan dient deze de klacht door te sturen naar het klachtenmeldpunt.
6. Voor een bestelde en/of verreden rit wordt slechts één klachtnummer aangemaakt. Het is mogelijk dat een klacht uit meerdere deelklachten bestaat. Als voor één rit geldt dat de klager zowel een klacht heeft voor het Mobiliteitscentrum als voor de vervoerder, worden wel 2 klachtnummers aangemaakt.
7. De ontvangst van een klacht wordt door het klachtenmeldpunt binnen 3 werkdagen aan de klager bevestigd. In de ontvangstbevestiging is opgenomen welke partij voor de afhandeling van de klacht zal zorgen. Met de ontvangstbevestiging stuurt het klachtenmeldpunt een nieuwe klantreactiekaart mee.
8. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
 - de klacht te laat is ingediend;
 - de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van Taxbus;
 - dezelfde klacht van de klager nog in behandeling is;

- de klacht van klager al eerder in behandeling is geweest bij de klachtencommissie Taxbus en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de klacht aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
 - de klacht niet voldoet aan de in dit artikel genoemde vereisten.
9. Indien een klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager hiervan uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging in kennis gesteld.
10. Klachten kunnen geen betrekking hebben op schadeclaims. Schadegevallen zijn verzekeringskwesaties die direct tussen klager en vervoerder spelen. Vanwege de bewaking van de kwaliteit van Taxbus, registreert het klachtenmeldpunt de schademeldingen in het klachtensysteem en stuurt vervolgens ter afhandeling door aan de vervoerder.

Artikel 4. Klachtafhandeling door klachtenmeldpunt, vervoerder en/of Mobiliteitscentrum

1. Het klachtenmeldpunt registreert de klacht en beoordeelt welke partij (klachtenmeldpunt, vervoerder, of Mobiliteitscentrum) de klacht of de deelklacht moet behandelen (Bijlage 1).
2. Afhankelijk van de in lid 1 genoemde beoordeling wordt een door het klachtenmeldpunt ontvangen klacht binnen 2 werkdagen na ontvangst elektronisch doorgestuurd aan de behandelende partij (vervoerder of Mobiliteitscentrum).
3. Klachten die betrekking hebben op meerdere partijen worden gesplitst en de partijen krijgen daarbij de opdracht om dat deel van de klacht te behandelen dat betrekking heeft op de dienstverlening van betreffende partij.
4. De behandelende partij zorgt binnen 10 werkdagen voor een zorgvuldige, schriftelijke afhandeling van de klacht. Een afschrift van de brief, waarin de klacht door de behandelende partij wordt afgehandeld, wordt toegevoegd aan het online klachtverwerkingssysteem.
5. Klachten die via de online klantreactiekaart zijn ingediend, mogen ook per e-mail worden afgehandeld. Deze afhandelingsmail moet ingevoerd worden in het online klachtverwerkingssysteem.
6. De behandelende partij (klachtenmeldpunt, vervoerder of Mobiliteitscentrum) moet de klacht van klager, gemotiveerd niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. In het geval een klacht uit deelklachten bestaat, dient de behandelende partij op iedere deelklacht gemotiveerd in te gaan.
7. Al naar gelang de gegrondheid van de klacht, kan de behandelende partij (vervoerder of Mobiliteitscentrum) al dan niet een genoegdoening toekennen welke in redelijke verhouding staat tot de ernst van de klacht, met in achtneming van de niet goed-geld terugregeling zoals die in bijlage 2 is opgenomen.
8. Een klacht is gegrond wanneer een of meer van de deelklachten gegrond is. In dat geval kan er per klacht slechts éénmaal de in het vorige lid genoemde passende compensatie vergoed worden.

9. In de brief of e-mail naar de klager moet het volgende staan:
Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van deze klacht, kunt u met opgave van redenen binnen 3 weken na verzenddatum van deze brief of e-mail schriftelijk een vervolklacht sturen naar de klachtencommissie Taxbus per adres: Antwoordnummer 15030, 5600 VH Eindhoven.

Artikel 5. Tussenbeoordeling klachten door de opdrachtgever

1. Gelet op de doelstelling genoemd in artikel 2 lid 1, heeft de opdrachtgever de bevoegdheid de kwaliteit van de klachtafhandeling, zoals genoemd in artikel 4, te beoordelen.
2. De opdrachtgever kan besluiten om een klacht "gegrond maar niet verwijtbaar" te verklaren. Alleen de opdrachtgever heeft deze bevoegdheid en doet dit altijd in overleg met de behandelende partij.
3. De opdrachtgever heeft de bevoegdheid om een klacht, die door de behandelende partij ongegrond is verklaard, alsnog te veranderen in een gegronde klacht. Dit mag alleen wanneer de door de behandelende partij reeds eerder (realtime) aangeleverde gegevens afwijken van hetgeen in de klachtafhandeling aan de orde is gekomen of wanneer de eisen uit het bestek niet zijn nageleefd. De opdrachtgever stelt de behandelende partij hiervan in kennis.
4. De behandelende partij handelt dan binnen 5 werkdagen de klacht verder af conform artikel 4.

DEEL 2 AFHANDELEN VAN VERVOLGKLACHTEN DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 6. Procedure klachtencommissie Taxbus

1. Indien de klager het niet eens is met de klachtafhandeling door klachtenmeldpunt, vervoerder of Mobiliteitscentrum kan de klager binnen 3 weken na dagtekening van de brief of e-mail van klachtenmeldpunt, vervoerder of Mobiliteitscentrum een vervolgklacht indienen bij het klachtenmeldpunt ter attentie van de klachtencommissie Taxbus per adres: Antwoordnummer 15030, 5600 VH Eindhoven.
2. De vervolgklacht moet door de klager schriftelijk worden ingediend en ondertekend en tenminste bevatten:
 - naam en adres van de klager;
 - het klachtnummer, de datum en het tijdstip van de rit waarover een vervolgklacht wordt ingediend;
 - een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is ingediend en de reden waarom de klager het niet eens is met de klachtafhandeling;
 - alle door de klager te overleggen bewijsstukken zoals bonnetjes en getuigenverklaringen.
3. Er kan geen vervolgklacht ingediend worden indien de klacht in eerste instantie niet via het klachtenmeldpunt is ingediend.
4. Indien uit de vervolgklacht blijkt dat de klacht door de verkeerde partij is afgehandeld, dan stuurt het klachtenmeldpunt de klacht ter behandeling naar de correcte partij. Deze partij is dan verplicht de klacht in behandeling te nemen.
5. Gelet op de doelstelling zoals genoemd in artikel 2 lid 1, het direct inspelen op klachten, beoordeelt het klachtenmeldpunt of de vervolgklacht van dien aard is dat deze daadwerkelijk doorgestuurd moet worden naar de klachtencommissie. Indien het klachtenmeldpunt van mening is dat de vervolgklacht zich leent voor

een snelle afhandeling, dan neemt het klachtenmeldpunt hierover contact op met de klager.

6. Indien de klager de klacht alsnog door de klachtencommissie wil laten afhandelen, dan draagt de klachtencommissie er zorg voor dat binnen twee weken na ontvangst van de vervolklacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
7. Na ontvangst van de vervolklacht bij de klachtencommissie wordt de betreffende partij (klachtenmeldpunt, vervoerder of Mobiliteitscentrum) schriftelijk in kennis gesteld van de vervolklacht, met het verzoek daarop binnen 3 weken te reageren en met aanvullende informatie te komen.
8. De klager, de betreffende partij (klachtenmeldpunt, vervoerder of Mobiliteitscentrum), alsmede overige betrokken personen hebben het recht door de klachtencommissie gehoord te worden.
9. De klager en de betreffende partij (klachtenmeldpunt, vervoerder of Mobiliteitscentrum) kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan. De daaraan verbonden kosten zijn voor rekening van degene die bijstand inroept.
10. De klachtencommissie doet uiterlijk binnen 16 weken na ontvangst van de vervolklacht, schriftelijk en gemotiveerd, uitspraak van haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Deze uitspraak wordt gezonden naar het klachtenmeldpunt. Het klachtenmeldpunt zendt de uitspraak door aan de klager en een afschrift aan de betreffende partij (vervoerder/Mobiliteitscentrum). De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.
11. Bij afwijking van de in het vorige lid genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, het klachtenmeldpunt en de betreffende partij (vervoerder of Mobiliteitscentrum), onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie een uitspraak over de klacht zal geven.

Artikel 7. Samenstelling klachtencommissie Taxbus

1. Opdrachtgever benoemt de leden van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie bestaat uit minimaal 3 leden en maximaal 4 leden (1 reservelid voor vervanging), waaronder een voorzitter. Alle leden zijn onafhankelijk en zijn niet werkzaam voor of bij de vervoerder, het Mobiliteitscentrum, klachtenmeldpunt of opdrachtgever. Alle leden zijn woonachtig in de gemeenten waarin Taxbus actief is.
3. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 3 jaar. Zij zijn voor een zelfde termijn herbenoembaar. In geval van tussentijds aftreden wordt door opdrachtgever een opvolger benoemd voor het resterende gedeelte van de termijn.
4. De leden van de klachtencommissie kunnen door opdrachtgever uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of andere dringende redenen, op grond waarvan hun handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
5. De leden hebben recht op een onkostenvergoeding.

Artikel 8. Taken en bevoegdheden klachtencommissie Taxbus

1. De klachtencommissie behandelt overeenkomstig de in artikel 6 omschreven procedure de naar haar doorgestuurde klachten.
2. De klachtencommissie vergadert eenmaal per drie maanden en verder zo vaak als de voorzitter nodig acht (in overleg met het klachtenmeldpunt), behoudens in het geval dat er geen vervolklachten bij de klachtencommissie ingediend zijn. Bij de vergadering zijn 3 leden aanwezig waaronder de voorzitter en de secretaris. De vergadering heeft een besloten karakter. De indiener van de vervolklacht is, onverminderd het bepaalde in artikel 8 lid 3 omtrent afzien van horen, gerechtigd tot het bijwonen van de bespreking van zijn/haar vervolklacht en dient derhalve geïnformeerd te worden over datum, tijdstip en plaats van de vergadering. Het klachtenmeldpunt verzorgt de secretariële ondersteuning, stelt de agenda op en brengt alle ontvangen vervolklachten ter kennis van de leden.
3. De klachtencommissie kan:
 - klager, klachtenmeldpunt, vervoerder, Mobiliteitscentrum, opdrachtgever en overige personen horen;
 - de klacht ontvankelijk of niet-ontvankelijk verklaren;
 - de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren;
 - afzien van horen, indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel de klager heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.
4. De klachtencommissie kan de volgende "sancties" opleggen:
 - vergoeden van de eigen bijdrage met een minimumsanctie van € 5;
 - een passend gebaar van coulance, bijvoorbeeld een bloemetje, tot een maximaal bedrag van €50,-

Gevolgschade komt in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Onverminderd het bepaalde in artikel 3 lid 10 en artikel 9 lid 2, kan de commissie, mede op grond van artikel 10 lid 4 en gezien in het licht van artikel 4 lid 7, in gevallen van geringe gevolgschade aanbevelingen doen over hoe de betreffende partij hiermee om zou kunnen gaan.

Artikel 9. Bevoegdheid en niet-ontvankelijkheid

1. Een bij de klachtencommissie ingediende vervolklacht is niet-ontvankelijk, indien:
 - de vervolklacht te laat is ingediend;
 - de vervolklacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van Taxbus;
 - dezelfde klacht van klager nog in behandeling is;
 - de klacht van klager al eerder in behandeling is geweest bij de klachtencommissie Taxbus en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de klacht aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
 - de klacht niet voldoet aan de in deze klachtenprocedure genoemde vereisten.
2. De klachtencommissie behandelt geen afzonderlijke schadeclaims en doet geen uitspraak over dit soort aansprakelijkheid. In zulk geval verklaart de klachtencommissie zich onbevoegd. Voor zover een schadeclaim onderdeel is van

een klacht, kan de klachtencommissie de klacht, los van de schadeclaim, in behandeling nemen.

Artikel 10. Overige bepalingen

1. Zodra de klacht is ingediend bij de klachtencommissie, vervalt de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie, tenzij de klacht wordt teruggetrokken of niet-ontvankelijk wordt verklaard.
2. De klachtenprocedure is kosteloos voor de klager.
3. Onder alle omstandigheden is de klachtencommissie vrij om aanbevelingen te doen inzake bewaking en bevordering van de kwaliteit van Taxbus, op grond van signalen, ontvangen uit door haar behandelde klachten. Deze vormen onderdeel van het operationele overleg tussen vervoerder, Mobiliteitscentrum en klachtenmeldpunt.
4. Deze klachtenprocedure kan door opdrachtgever worden gewijzigd.
5. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij het klachtenmeldpunt en wordt op verzoek toegezonden. Verzoeken tot toezending dienen gericht te zijn aan het klachtenmeldpunt.
6. De klachtenprocedure treedt in werking op 1 maart 2020
7. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure Taxbus 2020".

Bijlage 1: Definitie klacht en registratie van klachten

Een klacht is een reactie van de gebruiker met betrekking tot de dienstverlening, gebaseerd op de contracten Taxbus Vervoer en Taxbus Mobiliteitscentrum. Als één rit meerdere klachten oplevert voor één klant dan telt dit als één klacht. Ingeval ten aanzien van één rit geklaagd wordt over zowel vervoerder als Mobiliteitscentrum, worden voor deze rit 2 aparte klachten geregistreerd. Wanneer in een klacht meerdere ritten worden beschreven (bijvoorbeeld een heen- en een terugreis) dan wordt dit ook als meerdere klachten geregistreerd.

De volgende zaken worden naar de vervoerder en/of Mobiliteitscentrum doorgestuurd zonder dat ze geregistreerd worden als klacht:

- Een compliment aan de vervoerder of Mobiliteitscentrum.

Klachten die een reactie zijn op het beleid van de gemeenten (bijvoorbeeld toekenning van het aantal te reizen kilometers per jaar of vragen over inkomensgrenzen) worden doorgestuurd naar de betreffende gemeente. Deze reacties worden niet geregistreerd als klacht.

Klachten die gaan over een andere vervoersvorm (bijvoorbeeld Valys) worden ook niet geregistreerd als klacht, maar de klant wordt wel doorverwezen naar de juiste instantie voor het indienen van een klacht.

Een klacht wordt niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaard door het klachtenmeldpunt, de vervoerder of het Mobiliteitscentrum. Indien er twijfel is, wordt hiervoor contact opgenomen met de opdrachtgever. Een klacht is gegrond als deze betrekking heeft op het niet nakomen van de eisen van het Programma van Eisen Taxbus Vervoer of Taxbus Mobiliteitscentrum.

Bijlage 2: Niet goed geld terug regeling bij vertraging Taxbus

Taxbus doet er alles aan om de taxi op tijd te laten rijden. Toch kan het gebeuren dat de klant een vertraging oploopt van 30 minuten of meer.

Met vertragingen wordt het verschil bedoeld tussen het tijdstip waarop de klant opgehaald zou worden respectievelijk op de bestemming zou aankomen en het tijdstip waarop de klant daadwerkelijk is opgehaald of aankwam.

Wanneer komt de klant in aanmerking voor vergoeding?

De klant krijgt geld terug:

- Als hij/zij 30 minuten of meer te laat wordt opgehaald of op bestemming, bestemmingsstation of -halte aankomt.
- Geldt alleen voor de reizen met Taxbus.

De klant krijgt in het kader van deze regeling geen geld terug:

- In gevallen van overmacht en situaties die Taxbus, in redelijkheid en billijkheid, niet verwijtbaar zijn.

Hoeveel vergoeding ontvangt de klant?

Zie onderstaand schema.

Taxbus

Vervoerbewijs	30 t/m 59 minuten	60 minuten of meer
Contant	½ deel	Hele bedrag

Hoe kan de klant een vergoeding aanvragen?

De klant kan alleen geld terugvragen met het Taxbusformulier 'Niet-Goed-Geld-Terug'. Het formulier is verkrijgbaar bij Contractbeheer Taxbus.

Om de aanvraag snel te kunnen verwerken, worden alleen originele formulieren in behandeling genomen. En één formulier per persoon.

Als de klant na zes weken geen bericht over zijn/haar aanvraag heeft ontvangen, kan hij/zij contact opnemen met Contractbeheer Taxbus.

Productvoorwaarden 'Niet-Goed-Geld-Terug'-regeling

1. Onder vertraging in de zin van de regeling 'Niet-Goed-Geld-Terug' bij vertraging Taxbus wordt verstaan een door Contractbeheer Taxbus vastgestelde en geregistreerde afwijking van de afgesproken ophaal of afzettijden, evenals het niet functioneren van de boordcomputer, of vervoersafpraak waarbij Taxbus tenminste 30 minuten later arriveert dan waar de klant op basis van de vervoersafpraak van had mogen uitgaan.
Onder een vertraging wordt niet verstaan een afwijking van de vervoersafpraak (bijvoorbeeld ten gevolge van werkzaamheden of een stremming), die tijdig door Taxbus kenbaar is gemaakt.
2. In geval van een vertraging vanaf 30 minuten tot en met 59 minuten heeft een klant desgevraagd recht op restitutie van de helft van de door de u betaalde ritprijs. In geval van een vertraging van 60 minuten of meer heeft de klant desgevraagd recht op volledige restitutie van de door de klant betaalde ritprijs.
3. In geval een vertraging het gevolg is van overmacht is Contractbeheer Taxbus niet gehouden tot restitutie over te gaan. Van overmacht is bijvoorbeeld sprake in geval van omstandigheden waardoor het vervoer geheel of grotendeels niet of niet naar behoren kan worden uitgevoerd, zoals een stroomstoring met landelijke

- uitstraling, een vooraf aangekondigde staking of uitzonderlijke weersomstandigheden zoals storm en (stuif)sneeuw.
4. Een verzoek tot restitutie dient schriftelijk te worden gedaan door een bij Contractbeheer Taxbus verkrijgbaar restitutief formulier volledig en naar waarheid in te vullen, te ondertekenen en op te sturen naar het op dit formulier vermelde adres.
 5. Het restitutieverzoek dient binnen een termijn van 21 dagen door Contractbeheer Taxbus te zijn ontvangen. Deze termijn vangt aan op de dag volgend op de dag van de vertraging. Een restitutieverzoek dat op een andere wijze, bijvoorbeeld mondeling of per e-mail, aan Contractbeheer Taxbus wordt gericht, of na de termijn van 21 dagen is ontvangen, wordt niet in behandeling genomen. Per vertraging kunt u slechts één restitutieverzoek doen en één restitutief formulier indienen.
 6. Een restitutieverzoek wordt beoordeeld aan de hand van de door Contractbeheer Taxbus vastgestelde en geregistreerde aankomst - en vertrektijden. Deze tijden hebben volledige bewijskracht, behoudens door u te leveren tegenbewijs.
 7. Contractbeheer Taxbus heeft het recht elk restitutieverzoek op juistheid en volledigheid te controleren, alvorens tot betaling over te gaan. Contractbeheer Taxbus behoudt zich het recht voor om een toelichting en/of eventuele (nadere) bewijsstukken te vragen. Contractbeheer Taxbus motiveert een afwijzing.
 8. Betaling geschiedt door middel van overmaking van het te restitueren bedrag op de door de klant opgegeven Nederlandse bank - of girorekening.
 9. 8. Indien een klant misbruik van deze restitutieregeling maakt, heeft Contractbeheer Taxbus het recht om aangifte te doen van een strafbaar feit en niet tot betaling over te gaan. Eventueel onverschuldigd betaalde bedragen zullen worden terug gevorderd waarbij tevens aanspraak zal worden gemaakt op vergoeding van de wettelijke rente en de buitengerechterlijke incassokosten.
 10. Contractbeheer Taxbus verplicht zich om binnen zes weken na indienen een verzoek tot restitutie af te handelen.