

# Klachtenregeling RemyTax

RemyTax vindt het belangrijk dat iedere klant correct, veilig en netjes wordt geholpen. Heeft een klant toch een klacht over een rit, de dienstverlening, de communicatie of de afhandeling? Dan wordt de klacht serieus, zorgvuldig en zo snel mogelijk behandeld.

## 1. Doel van deze klachtenregeling

Deze klachtenregeling is bedoeld om klachten van klanten op een duidelijke en laagdrempelige manier te ontvangen, registreren, beoordelen en af te handelen. Taxivervoerders zijn wettelijk verplicht om over een klachtenregeling te beschikken.

## 2. Waarover kan een klacht gaan?

Een klacht kan onder meer betrekking hebben op:

- te laat komen of niet komen opdagen;
- gedrag of bejegening van de chauffeur;
- rijgedrag of veiligheid;
- routekeuze of omrijden;
- prijs, betaling of onduidelijkheid over de ritprijs;
- communicatie vooraf, tijdens of na de rit;
- andere onderdelen van de dienstverlening.

Onderzoek naar klachten in de taxibranche laat zien dat klachten vaak gaan over te laat komen, wachttijd, gedrag van de chauffeur en ritprijs.

## 3. Hoe kan een klant een klacht indienen?

Een klacht kan zo spoedig mogelijk na de rit worden ingediend via de contactgegevens van RemyTax op de website. In de praktijk worden klachten in de taxibranche vaak telefonisch, schriftelijk of per e-mail ingediend.

Vermeld bij een klacht bij voorkeur:

- naam en contactgegevens van de klant;
- datum en tijd van de rit;
- opstap- en bestemmingsadres;
- kenteken of ritgegevens, als die bekend zijn;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- eventuele bewijsstukken, zoals een betalingsbewijs of screenshot.

## 4. Behandeling van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht stuurt RemyTax zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging.
2. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
3. Indien nodig wordt contact opgenomen met de klant om extra informatie op te vragen.
4. RemyTax streeft ernaar om de klacht binnen 14 dagen inhoudelijk te beantwoorden.
5. Als meer tijd nodig is, ontvangt de klant daarvan bericht met uitleg en een nieuwe termijn.

Een duidelijke en snelle behandeling van klachten is belangrijk, omdat consumenten vooral behoefte hebben aan een persoonlijke en vlotte afhandeling.

## 5. Mogelijke uitkomsten

Afhankelijk van de situatie kan RemyTax bijvoorbeeld:

- een toelichting of uitleg geven;
- excuses aanbieden;
- een passende oplossing voorstellen;
- gemaakte fouten herstellen voor zover mogelijk;
- een (gedeeltelijke) terugbetaling of andere redelijke compensatie aanbieden, als daar aanleiding voor is.

## 6. Niet tevreden over de afhandeling?

Komt de klant er met RemyTax niet uit, dan kan het geschil mogelijk worden voorgelegd aan een onafhankelijke geschilleninstantie. In het taxivervoer bestaat een Geschillencommissie Taxivervoer en taxiondernemers kunnen zich daarbij aansluiten.

## 7. Zorgvervoer

Voor zover RemyTax zorgvervoer aanbiedt dat valt onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), gelden daarnaast de regels uit die wet. De Wkkgz verplicht zorgaanbieders onder meer tot een goede klachtenafhandeling en aansluiting bij een erkende geschilleninstantie.

## 8. Privacy

Persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden verstrekt, worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling en afhandeling van die klacht, voor interne registratie en voor het verbeteren van de dienstverlening, voor zover wettelijk toegestaan.

## 9. Contact

Plaats hieronder de contactgegevens van RemyTax:

- Bedrijfsnaam: RemyTax
- E-mail: [klachten@remytax.nl](mailto:klachten@remytax.nl)
- Telefoon: +31(0)6 4554 4004
- Website: [www.remytax.nl](http://www.remytax.nl)
- KvK-nummer: 99828049

## **10. Vaststelling**

Deze klachtenregeling is van toepassing op de dienstverlening van RemyTax en kan van tijd tot tijd worden bijgewerkt.