# Formulier voor klachten als bedoeld in artikel 71 van de Spoorwegwet

## 1. De aanvrager

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Adresgegevens aanvrager** | |  |
| Naam aanvrager |  | |
| Handelsnaam (indien anders) |  | |
| Rechtsvorm |  | |
| Postadres |  | |
| Postcode |  | |
| Plaats |  | |
| Telefoonnummer |  | |
| Faxnummer |  | |
| E-mailadres |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Adresgegevens gemachtigde/contactpersoon** | |
| Naam gemachtigde |  |
| Functie |  |
| Postadres |  |
| Postcode |  |
| Plaats |  |
| Telefoonnummer |  |
| Telefaxnummer |  |
| E-mailadres |  |

## 2. De klacht

### 2.1 Partij waarover u een klacht heeft

|  |  |
| --- | --- |
| **Adresgegevens van de partij waarover u een klacht heeft** | |
| Naam partij |  |
| Postadres |  |
| Postcode |  |
| Plaats |  |
| Telefoonnummer |  |
| E-mailadres |  |

### 2.2 De aard van de klacht

*Bijvoorbeeld:*

*- oneerlijke behandeling, discriminatie of anderszins benadeling;*

*-* *gedrag van een wederpartij bij een toegangsovereenkomst of een kaderovereenkomst;*

*- u heeft toegang tot een dienst of dienstvoorziening aangevraagd, maar de exploitant weigert u (onterecht) de toegang tot deze dienst of voorziening.*

|  |
| --- |
| <Ruimte voor toelichting> |

## 

## 3. Samenvatting van de klacht

* *Geef een korte samenvatting waar de klacht over gaat. De samenvatting moet in elk geval informatie bevatten over om welke concrete tarieven en voorwaarden, welke diensten en/of dienstvoorzieningen, of welke procedures het gaat.*
* *Geef zo concreet mogelijk aan wat de oneerlijke behandeling, discriminatie of benadeling inhoud*

|  |
| --- |
| **Samenvatting van de klacht** |
| <Ruimte voor toelichting> |

## 4. Onderbouwing

Verstrek voor zover mogelijk gegevens en bescheiden waarmee u uw klacht onderbouwt. Stuurt u ons relevante documenten als bijlage? Vul dan de onderstaande tabel in.

|  |
| --- |
| <Ruimte voor toelichting> |

## 5. Overleg

*Beschrijf het overlegtraject tussen u en de partij waarover u een klacht over heeft.*

|  |
| --- |
| **Geef een chronologisch overzicht van de relevante correspondentie tussen u en deze partij en voeg kopieën van de correspondentie toe.** |
| <Ruimte voor toelichting> |

|  |
| --- |
| **Geef een chronologisch overzicht van de relevante besprekingen tussen u deze partij en voeg kopieën van de gespreksverslagen bij.** |
| <Ruimte voor toelichting> |

## 6. Vertrouwelijkheid

Geef duidelijk aan welke gegevens vertrouwelijk zijn en waarom. De ACM beoordeelt de verklaring die u geeft bij uw verzoek om vertrouwelijkheid. De ACM gaat dus niet altijd akkoord met uw verzoek om vertrouwelijkheid

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vertrouwelijkheid** | | |
|  | **Ja:** De klacht bevat vertrouwelijke informatie |  |
|  | **Nee:** De klacht bevat geen vertrouwelijke informatie | Geef duidelijk aan wat vertrouwelijk is en motiveer de vertrouwelijkheid. |

## 7. Ondertekening

|  |  |
| --- | --- |
| **Ondertekening** | |
| Plaats |  |
|  | |
| Datum |  |
|  | |
| Handtekening |  |

# Mee te zenden documenten

Hieronder kunt u een korte omschrijving geven van de bij dit formulier gevoegde documenten die dienen ter onderbouwing van uw klacht.

Tabel: Overzicht documentatie

|  |  |
| --- | --- |
| **Aanvullende documentatie** | |
| **Nr.** | **Titel** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |