



**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. Stuur 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	
<input type="checkbox"/>	Ja: De klacht bevat vertrouwelijke informatie
<input type="checkbox"/>	Nee: De klacht bevat geen vertrouwelijke informatie

Geef duidelijk aan wat vertrouwelijk is en motiveer de vertrouwelijkheid.

7. Ondertekening

Ondertekening	
Plaats	
Datum	
Handtekening	

