

## **Klachten- en geschillenregelingen stationsportfolio (artikel 18 sub e Besluit Implementatie richtlijn 2012/34/EU)**

### **Artikel 1.**

1. Indien één der partijen meent dat de andere partij enige overeenkomst afgesloten met ProRail en/of NS Stations, betreffende de toegang tot een dienstvoorziening danwel de levering van een dienst in die dienstvoorziening als bedoeld in artikel 18 van het Besluit implementatie richtlijn 2012/34/EU, niet of niet juist nakomt en getracht is om het vermeende al dan niet nakomen van die overeenkomst door mondeling overleg met de wederpartij te verhelpen, kan deze partij een schriftelijke klacht indienen bij persoon van de wederpartij die verantwoordelijk is voor dat deel van de uitvoering van de overeenkomst waarop de klacht betrekking heeft.
2. Na ontvangst van de klacht als bedoeld in het vorige lid reageert de ontvangende partij schriftelijk binnen vijf werkdagen met, indien de klacht gegrond wordt geacht, een voorstel ter oplossing van de klacht waarbij tevens aangegeven wordt binnen welke termijn de klacht opgelost wordt.
3. Een klacht is naar tevredenheid afgehandeld indien beide partijen instemmen met de gekozen oplossing van de klacht.
4. Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost is sprake van een geschil indien zulks schriftelijk aan de wederpartij gemeld wordt. In de schriftelijke melding van het geschil wordt het geschil en de ontstaansgeschiedenis van het geschil omschreven waarbij wordt aangegeven wat de standpunten van beide partijen met betrekking tot het geschil zijn.
5. De partij die de melding als bedoeld in het vorige lid ontvangen heeft, dient binnen vijf werkdagen na ontvangst daarvan het geschil in behandeling te nemen. Afhandeling van geschillen geschiedt bij ProRail en NS Stations bij het management van ProRail respectievelijk van het management NS Stations en bij de Spoorwegonderneming op een daartoe door de spoorwegonderneming gekozen managementniveau. Indien partijen ervoor kiezen kan een geschil aan een ander managementniveau worden voorgelegd.
6. Een geschil is opgelost indien beide partijen kunnen instemmen met de gekozen oplossing.
7. Indien sprake is van een klacht en/of geschil spannen beide partijen zich in om tot een oplossing van de klacht en/of het geschil te komen.

### **Artikel 2**

1. Indien een belanghebbende meent, dat ProRail en/of NS Stations hem oneerlijk heeft behandeld, gediscrimineerd of anderszins heeft benadeeld met betrekking tot het doen van een aanbod voor toegang tot dienstvoorzieningen en/of de levering in die dienstvoorziening, vallend onder het stationsportfolio (als bedoeld in artikel 18 van het Besluit implementatie richtlijn 2012/34/EU), kan deze belanghebbende een schriftelijke klacht indienen bij de Directie van NS Stations en/of de Raad van Bestuur ProRail.
2. Na ontvangst van de klacht als bedoeld in het vorige lid reageert de ontvangende partij schriftelijk binnen vijf werkdagen met, indien de klacht gegrond wordt geacht, een voorstel ter oplossing van de klacht waarbij tevens aangegeven wordt binnen welke termijn de klacht opgelost wordt.
3. Een klacht is naar tevredenheid afgehandeld indien de belanghebbende en de ontvangende partij instemmen met de gekozen oplossing van de klacht.
4. Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost is sprake van een geschil indien zulks schriftelijk aan de wederpartij bij de klacht gemeld wordt. In de schriftelijke melding van het geschil wordt het geschil en de ontstaansgeschiedenis van het geschil omschreven waarbij wordt aangegeven wat de standpunten van beide partijen bij de klacht met betrekking tot het geschil zijn.
5. De partij die de melding als bedoeld in het vorige lid ontvangen heeft, dient binnen vijf werkdagen na ontvangst daarvan het geschil in behandeling te nemen.
6. Een geschil is opgelost indien beide partijen bij de klacht kunnen instemmen met de gekozen oplossing.

7. Indien sprake is van een klacht en/of geschil spannen beide partijen bij de klacht zich in om tot een oplossing van de klacht en/of het geschil te komen.

### **Artikel 3.**

1. Alle geschillen betreffende het stationsportfolio als bedoeld in artikel 18 van het Besluit Implementatie richtlijn 2012/34/EU, welke mochten ontstaan naar aanleiding van een of meer tussen de Spoorwegonderneming en NS Stations gesloten overeenkomsten of een met ProRail gesloten Toegangsovereenkomst betreffende de in het stationsportfolio aangeboden diensten, worden beslecht door de daartoe bevoegde burgerlijke rechter te Rotterdam indien deze geschillen niet in der minne geschikt kunnen worden door Partijen zelf dan wel een door Partijen daartoe benoemde commissie waarin elk der Partijen een gelijk aantal leden benoemt en die beproeft of tussen Partijen een minnelijke schikking tot stand kan komen, tenzij er in de met de vervoerder een (huur) overeenkomst is gesloten, waarin een andere wijze van geschilbeslechting is overeengekomen.

2. In afwijking van het vorige lid kunnen partijen bij een met NS Stations gesloten overeenkomst of een met ProRail gesloten Toegangsovereenkomst nader overeenkomen dat de in dit lid bedoelde geschillen worden beslecht overeenkomstig het alsdan geldende reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut. Het scheidsgerecht, dat beslist naar de regelen des rechts, kan uit één of drie arbiters bestaan. De plaats van arbitrage is Utrecht.

3. Deze geschillenregeling laat artikel 71 Spoorwegwet onverlet.