

Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer

gedeponeerd door Koninklijk Nederlands Vervoer ter griffie van de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage op 25 september 2014, aktenummer 47/2014.

Deze algemene voorwaarden treden in werking per oktober 2014.



KNV Taxi
Postbus 19365
2500 CJ Den Haag
knvtaxi@knv.nl
www.knv.nl

Artikel 1: Begripsomschrijving

In deze Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer wordt verstaan onder:

1. *Taxivervoer*: al het overeengekomen personenvervoer per Auto zoals bedoeld in artikel 1 sub f. van de Wet personenvervoer 2000, waarbij de ritprijs van tevoren is overeengekomen dan wel wordt bepaald door het hanteren van de Taxameter. Het vervoer omvat tevens het in- en uitstappen.
2. *Vervoerovereenkomst*: de tussen Reiziger/ Opdrachtgever en Vervoerder afgesloten overeenkomst om taxivervoer te verrichten.
3. *Taxistandplaats*: een deel van de voor het openbaar verkeer openstaande weg dat door de wegbeheerder is aangewezen als parkeerplaats voor taxi's.
4. *Auto*: motorrijtuig, als bedoeld in artikel 1 sub f. van de Wet personenvervoer 2000.
5. *Reiziger*: de persoon die door Vervoerder wordt vervoerd.
6. *Opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die een Vervoerovereenkomst aangaat met Vervoerder.
7. *Opdracht*:
 - a. een opdracht van een natuurlijke persoon aan een Vervoerder die op een Taxistandplaats reizigers afwacht;
 - b. iedere andere opdracht van een Reiziger/ Opdrachtgever aan Vervoerder.
8. *Vervoerder*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, diens Bestuurder(s) van de auto('s) daaronder begrepen, die zich verbindt personen te vervoeren per Auto.
9. *Bestuurder*: bestuurder van de Auto waarmee taxivervoer wordt verricht (de taxichauffeur) in dienst van Vervoerder met inbegrip van andere Bestuurders van de auto, die niet in dienst zijn van vervoerder maar wel dienst doen in zijn opdracht in een vervoermiddel van Vervoerder of een vervoermiddel dat aan Vervoerder beschikbaar is gesteld.
10. *Handbagage*: bagage die een Reiziger als gemakkelijk mee te voeren, draagbaar dan wel verrijdbaar bij zich heeft, daaronder begrepen levende dieren, alsmede andere voorwerpen die door de Vervoerder als handbagage worden toegelaten.
11. *Taxameter*: apparaat in de auto dat de vervoerprijs overeenkomstig de kenbaar gemaakte tarieven aangeeft. De Taxameter dient zichtbaar aanwezig te zijn.

Artikel 2: Toepassingsgebied Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Vervoerovereenkomsten en vormen de basis voor de behandeling van geschillen door de Geschillencommissie Taxivervoer, zoals bedoeld in artikel 14 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 3: Totstandkoming Vervoerovereenkomst

1. Een Vervoerovereenkomst komt tot stand door aanvraag door de Reiziger van het aanbod van de Vervoerder.
2. Als sprake is van een Opdracht als bedoeld in artikel 1 lid 7a., dan is Vervoerder verplicht deze opdracht te aanvaarden, behoudens het bepaalde in artikel 4 lid 1.
3. De verplichtingen van Vervoerder, waaronder artikel 7, gelden eveneens tegenover de Reiziger die niet als Opdrachtgever optreedt.

Artikel 4: Beëindiging en annulering Vervoerovereenkomst

1. Vervoerder kan het voortzetten van de rit onmiddellijk staken en aldus de Vervoerovereenkomst beëindigen, indien de Reiziger dusdanige hinder veroorzaakt dat in alle redelijkheid niet van de Vervoerder kan worden gevergd dat hij de Reiziger (verder) vervoert. Vervoerder kan in dat

geval de Reiziger gelasten het voertuig onmiddellijk te verlaten.

2. Vervoerder is in een geval zoals is bedoeld in lid 1, niet gehouden de Reiziger enige schade te vergoeden.
3. Bij voortijdige beëindiging is Reiziger, ingeval de ritprijs tot stand komt via de Taxameter, het bedrag verschuldigd dat de Taxameter aangeeft op het moment van beëindiging van de rit. Ingeval voor aanvang van de rit een ritprijs is overeengekomen, is Reiziger een evenredig deel van de vooraf overeengekomen prijs verschuldigd, ter vergoeding van het reeds gereden deel van de rit.
4. Reiziger/ Opdrachtgever kan voor aanvang van de bij Vervoerder bestelde rit afzien. In een dergelijk geval is de Reiziger/ Opdrachtgever gehouden tot een schadeloosstelling naar redelijkheid en billijkheid aan de Vervoerder wanneer sprake is van aantoonbare schade. Dit geldt ook wanneer de Reiziger niet verschijnt op de met de Vervoerder afgesproken plaats.
5. Ingeval Vervoerder bij een bestelde rit niet volgens afspraak verschijnt, heeft Reiziger bij aantoonbare schade recht op een op redelijkheid en billijkheid gebaseerde schadevergoeding.

Artikel 5: Verplichtingen en bevoegdheden - Reiziger

1. Reiziger is gehouden:
 - a. door Vervoerder in alle redelijkheid gegeven aanwijzingen of instructies op te volgen, zoals het plaatsnemen op de door vervoerder aangewezen zitplaats;
 - b. de gordel om te doen, voorafgaand aan de rit. Een boete die voortvloeit uit het zich niet houden aan deze verplichting door de Reiziger kan op deze worden verhaald.
 2. Reiziger is verplicht zich in de Auto te onthouden van:
 - a. beschadiging en/of verontreiniging van de Auto;
 - b. het gebruik van alcoholhoudende dranken, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van Vervoerder;
 - c. het meevoeren en/of gebruiken van verdovende middelen;
 - d. het gebruiken van rookwaar;
 - e. agressie, het plegen van handtastelijkheden, het lastig vallen, bedreigen, dan wel zich op een andere wijze onbehoorlijk gedragen jegens Vervoerder en of anderen;
 - f. het op enigerlei wijze hinderen van Vervoerder in de uitoefening van zijn taak.
 3. Reiziger is gehouden hetzij de vooraf overeengekomen ritprijs, hetzij de door de Taxameter bepaalde ritprijs te betalen.
 4. Wanneer vóór of tijdens de rit omstandigheden aan de zijde van Vervoerder zich opdoen of naar voren komen, die Reiziger bij het sluiten van de overeenkomst niet behoeft te kennen, doch die, indien zij hem wel bekend waren geweest, redelijkerwijs voor hem grond hadden opgeleverd de Vervoerovereenkomst niet of op andere voorwaarden aan te gaan, is Reiziger bevoegd de overeenkomst op te zeggen. De opzegging geschiedt door een mondelinge of schriftelijke kennisgeving van de reiziger en de overeenkomst eindigt op het ogenblik van ontvangst daarvan door vervoerder. Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid zijn partijen na opzegging van de Vervoerovereenkomst verplicht elkaar de daardoor geleden schade te vergoeden.
 5. Reiziger is bevoegd om tussentijds de eindbestemming van de rit te wijzigen; dit met inachtneming van het in lid 3 gestelde.
 6. Indien Reiziger er voor kiest zelf het portier te openen, is deze verplicht het portier zodanig te openen, dat geen hinder en/of gevaar voor het verkeer ontstaat.

Artikel 6: Betaling

1. Uitvoering op grond van de Vervoerovereenkomst

geschiedt op grond van de Wet Personenvervoer 2000 vastgestelde en op correcte wijze bekend gemaakte tarieven, zoals bepaald door de Taxameter of waarbij de ritprijs van te voren overeen is gekomen.

2. Betalingen door Reiziger/ Opdrachtgever aan Vervoerder dienen contact met een in Nederland algemeen geaccepteerd betaalmiddel te geschieden, daarbij algemeen erkende vormen van elektronische betalingen inbegrepen, tenzij anders is overeengekomen.
3. Vervoerder is gerechtigd bij Reiziger/ Opdrachtgever te bevorderen dat contante betalingen in gepast geld worden voldaan. Vervoerder is niet gehouden een hoeveelheid munten als betaling aan te nemen, als het tellen daarvan een onevenredig oponthoud veroorzaakt.
4. a. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het verstrijken van deze 14-dagen-termijn over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15 procent over openstaande bedragen tot € 2.500,-, 10 procent over de daaropvolgende € 2.500,- en 5 procent over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.
 - b. Voor zover Reiziger/ Opdrachtgever handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt Vervoerder aanspraak op vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso-) kosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van artikel 6:96 lid 4 BW en in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, worden vastgesteld op een bedrag gelijk aan 15 procent van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 75,- voor iedere gedeeltelijk of volledig onbetaald gelaten factuur.
5. Partijen zijn gerechtigd om wederzijdse vorderingen te verrekenen.

Artikel 7: Verplichtingen en bevoegdheden - Vervoerder

1. Vervoerder is verplicht de Reiziger, alsmede de door hem meegevoerde Handbagage op zorgvuldige en veilige wijze te vervoeren.
2. Vervoerder is verplicht de Reiziger naar de bestemming te brengen volgens de voor de Reiziger gunstigste weg: hetzij via de snelste dan wel economisch voordeligste route, tenzij de Reiziger of de meldkamer/ centrale nadrukkelijk verzoekt of opdracht geeft om langs een andere route te rijden.
3. Vervoerder is verplicht Reiziger behulpzaam te zijn bij het in- en uitstappen alsmede het in- en uitladen van Handbagage, tenzij zulks om (verkeers-)technische redenen onmogelijk is.
4. Vervoerder is bij gebruik van de Taxameter verplicht de stand van de Taxameter bij het einde van de rit zo lang te laten staan, dat Reiziger zich redelijkerwijs van de stand op de hoogte heeft kunnen stellen.
5. Vervoerder is verplicht om, zoals voorgeschreven in artikel 1c van de Regeling maximumtarief en bekendmaking tarieven taxivervoer, aan de Reiziger een betalingsbewijs te verstrekken waarop tenminste de daar voorgeschreven gegevens staan, zoals de ritprijs en daarbij toegepaste tarieven, de gereden afstand, naam, adres en nummer vergunning van het bedrijf, kenteken voertuig, datum en begin- en eindtijd van de rit.
6. Vervoerder is verplicht zorgvuldig om te gaan met de persoonlijke gegevens, verkregen in verband met de

boekings van ritten of anderszins. Vervoerder verwerkt deze gegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens. 7. Als de Vervoerder het vervoer geheel of gedeeltelijk staakt, stelt de hij Reiziger zo spoedig mogelijk in kennis van het staken en indien mogelijk van de redenen, de door hem te nemen maatregelen en de mogelijke tijdsduur.

Artikel 8: Handbagage

1. Reiziger is verplicht zijn Handbagage deugdelijk te verpakken.
2. Vervoerder heeft het recht het vervoer van Handbagage, welke door zijn aard lastig, gevaarlijk of verboden is c.q. kan zijn, dan wel aanleiding kan geven tot beschadiging of verontreiniging, te weigeren. Een dergelijke situatie doet zich in ieder geval voor indien Handbagage bestaat uit:
 - a. vuurwapens, slag- en/of steekwapens;
 - b. ontplofbare stoffen;
 - c. samengeperste gassen in reservoirs;
 - d. voor zelfontbranding vatbare of licht ontvlambare stoffen;
 - e. sterk of kwalijk ruikende stoffen;
 - f. verdovende middelen;
 - g. munitie.
3. Vervoerder is verplicht redelijke zorg aan te wenden zodat Handbagage van Reiziger niet verloren gaat of beschadigd wordt.

Artikel 9: Vervoer van dieren

1. Levende dieren mogen, behoudens hetgeen in het volgende lid van dit artikel is bepaald, in gemakkelijk draagbare mand, tas of een dergelijk voorwerp welke kan worden neergezet of op schoot gehouden, worden meegevoerd. Honden mogen evenwel ook op andere wijze worden meegevoerd, mits kort aangelijnd.
2. De in het eerste lid bedoelde dieren mogen niet worden meegenomen, indien deze op enigerlei wijze voor Reiziger of voor de Bestuurder lastig of hinderlijk kunnen zijn of lijden aan een ernstige ziekte.
3. Hulphonden, zoals blindengeleidehonden dienen onder alle omstandigheden te worden meegenomen. Indien een Bestuurder allergisch is, dient hij/zij binnen 15 minuten voor vervangend vervoer te zorgen.

Artikel 10: Gevonden voorwerpen

Met betrekking tot gevonden voorwerpen geldt, met inachtneming van de algemene wettelijke bepalingen (artikel 5 t/m 12 van boek 5 Burgerlijk Wetboek) ten aanzien van de aangifte- en meldingsplicht en het in bewaring geven en nemen, het volgende:

1. Reiziger is verplicht zo spoedig mogelijk bij Vervoerder mededeling te doen van een door hem gevonden voorwerp of geldsom. Vervoerder is bevoegd tegen afgifte van bewijs een aldus gevonden voorwerp of geldsom in bewaring aan te nemen. Indien de vinder het gevonden voorwerp of de geldsom onder zich houdt, is hij verplicht al datgene te doen wat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd om de eigenaar of verliezer te vinden.
2. Vervoerder is bevoegd een door Bestuurder gevonden of door een ander gevonden en aan hem afgegeven voorwerp na drie maanden of, indien het voorwerp niet voor bewaring geschikt is, eerder te verkopen, voor zover het betreft niet kostbare zaken.
3. Vervoerder is verplicht een gevonden voorwerp, de opbrengst van een ingevolge lid 2 verkocht voorwerp of het bedrag van een gevonden geldsom aan de rechthebbende af te geven, indien deze zich binnen één jaar na melding van verlies aanmeldt. Indien de rechthebbende het gevonden voorwerp of de opbrengst van de verkoop daarvan opeist, mag de Vervoerder hem het verschuldigde bewaarloon en administratiekosten in rekening brengen.

Artikel 11: Overmacht

1. Een tekortkoming kan Vervoerder niet worden toegerekend wanneer deze niet is te wijten aan zijn schuld, of als deze noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het ver-

keer geldende opvattingen voor zijn rekening komt (overmacht). Als de Vervoerder door overmacht niet aan haar verplichtingen jegens Reiziger/ Opdrachtgever kan voldoen, kan de Reiziger/ Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden. De Vervoerder zal in dat geval door de Reiziger/ Opdrachtgever vooruitbetaalde bedragen zo spoedig mogelijk terugbetalen.

2. In geval van overmacht heeft Reiziger/ Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, behoudens het bepaalde in artikel 6:78 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 12: Aansprakelijkheid van Vervoerder

1. Vervoerder is aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door dood of letsel van de Reiziger ten gevolge van een ongeval dat in verband met en tijdens het vervoer de reiziger is overkomen. Vervoerder is niet aansprakelijk, indien het ongeval is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig Vervoerder niet heeft kunnen vermijden en waarvan Vervoerder de gevolgen niet heeft kunnen verhinderen. De schadevergoeding die vervoerder in genoemde omstandigheden mogelijk verschuldigd is, is wettelijk beperkt tot € 1.000.000 per reiziger met een maximum van € 15.000.000 per gebeurtenis.
2. Vervoerder is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door geheel of gedeeltelijk verlies dan wel beschadiging van de handbagage, voor zover dit verlies of deze beschadiging is ontstaan tijdens het vervoer en is veroorzaakt:
 - a. door een aan Reiziger overkomen ongeval dat voor rekening van Vervoerder komt; of
 - b. door een omstandigheid die een zorgvuldig Vervoerder heeft kunnen vermijden of waarvan de Vervoerder de gevolgen heeft kunnen verhinderen. De schadevergoeding die Vervoerder mogelijk verschuldigd is in geval van verlies of beschadiging van Handbagage is wettelijk beperkt tot een bedrag van € 1.500,- per Reiziger.
3. In geval van vertraging is Vervoerder wettelijk aansprakelijk tot een maximum van € 1000,-.

Artikel 13: Aansprakelijkheid van Reiziger

Reiziger is in beginsel verplicht aan Vervoerder de schade te vergoeden die hij of zijn Handbagage aan Vervoerder berokkent, behalve voor zover deze schade is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig Reiziger niet heeft kunnen vermijden en voor zover zulk een Reiziger de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen. Reiziger kan geen beroep doen op de hoedanigheid of een gebrek van zijn Handbagage. Ook schoonmaakkosten behoren tot de in dit artikel bedoelde vergoeding van schade.

Artikel 14: Klachten en geschillen

1. Klachten over de totstandkoming en uitvoering van de Vervoerovereenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Vervoerder binnen bekwame tijd nadat Reiziger/ Opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of redelijkerwijs had moeten constateren.
2. Vervoerder spant zich in om, mede ter voorkoming van geschillen, bij klachten van Reiziger deze serieus en in redelijkheid naar genoegen van Reiziger af te handelen.
3. Ingeval partijen niet tot een afronding komen, dient Vervoerder de klagende Reiziger te wijzen op de mogelijkheid het aldus ontstane geschil aan de in lid 5 genoemde geschillencommissie te kunnen voorleggen.
4. Reiziger moet ingeval hij Vervoerder aansprakelijk stelt voor schade, deze schade zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Vervoerder melden. De aard en de omvang van de schade moet daarbij bij benadering worden aangegeven.
5. Geschillen tussen Reiziger/ Opdrachtgever en Vervoerder over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze Vervoerder te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door Reiziger/ Opdrachtgever als door Vervoerder worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Taxivervoer, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
6. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien Reiziger/ Opdrachtgever zijn

klacht eerst aan Vervoerder heeft voorgelegd.

7. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
8. Wanneer Reiziger een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Vervoerder aan deze keuze gebonden. Indien Vervoerder dit wil doen, moet hij Reiziger schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Vervoerder dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
9. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
10. Uitsluitend de Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 15: Nakomingsgarantie

1. KNV Taxi staat garant voor de nakoming van de bindend advies van de Geschillencommissie Taxivervoer door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending daarvan ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
2. KNV Taxi verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil door de Geschillencommissie Taxivervoer ter zitting is behandeld en een eindbeslissing is genomen, van één van de volgende situaties sprake is:
 - a. aan het lid is surseance van betaling verleend; of
 - b. het lid is failliet verklaard; of
 - c. de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan KNV Taxi aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd;
3. De garantstelling door KNV Taxi is beperkt tot € 10.000,- per bindend advies. KNV Taxi verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de consument die op deze garantie een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan KNV Taxi overdraagt (cedeert), gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie. Voor het meerdere heeft KNV Taxi een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat de consument wordt aangeboden zijn vordering voor het meerdere eveneens aan KNV Taxi over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van KNV Taxi de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument of de consument wordt aangeboden dat KNV Taxi op naam van de consument en op kosten van KNV Taxi de (buiten)gerechtelijke incassoprocedure zal voeren, een en ander ter keuze van KNV Taxi.

Artikel 16: Overige voorwaarden

1. KNV Taxi zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.
2. Alle Vervoerovereenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, zijn onderworpen aan Nederlands recht.
3. Vervoerder is verplicht bekendheid te geven aan de wijze waarop Reiziger/ Opdrachtgever op diens verzoek deze Voorwaarden kan verkrijgen.
4. Deze Algemene Voorwaarden zijn openbaar en te raadplegen via internet, onder meer op www.knv.nl, en desgevraagd ook kosteloos verkrijgbaar bij de vervoerder.

General Terms and Conditions for Taxi Transport

Filed by Koninklijk Nederlands Vervoer with the Register of the Hague District Court on 25 September 2014, document number 47/2014.

These general terms and conditions shall come into effect in October 2014.



KNV Taxi
PO box 19365
2500 CJ The Hague
knvtaxi@knv.nl
www.knv.nl

Article 1: Definitions

In these General Terms and Conditions for Taxi Transport the following terms are understood to mean:

1. *Taxi transport*: all agreed transport of persons by Car as stated in Article 1 under f. of the Passenger Transport Act of 2000, in which the price of the journey is agreed in advance or is determined by the use of the taximeter. Transport shall also include entering and leaving the vehicle.
2. *Contract of Carriage*: the agreement concluded between Passenger/Client and Carrier for the transport by taxi.
3. *Taxi rank*: a part of the public road designated by the road administrator as a parking place for taxis.
4. *Car*: motor vehicle as stated in Article 1 sub f. of the Passenger Transport Act of 2000.
5. *Passenger*: the person being transported by the Carrier.
6. *Client*: the natural or legal person concluding a Contract of Carriage with the Carrier.
7. *Commission*:
 - a. a Commission by a natural person of a Carrier waiting for passengers at a Taxi rank;
 - b. any other Commission of Carrier by a Passenger/Client.
8. *Carrier*: the natural person or legal entity, including its driver(s) of the car(s), undertaking the transport of persons by Car.
9. *Driver*: the driver of the car in which taxi transport is carried out (the taxi driver) who is employed by Carrier, including auxiliary staff who are not employed by Carrier but do provide services commissioned by Carrier in a vehicle provided by the Carrier or a vehicle made available to Carrier.
10. *Hand baggage*: baggage accompanying a Passenger, which is easy to transport, and can be either carried or wheeled, and which is understood to include live animals, and other objects allowed by Carrier as hand baggage.
11. *Taximeter*: device in the car which indicates the transport price in accordance with the known rates. The taximeter has to be visibly present.

Article 2: General Terms and Conditions: Applicability

These General Terms and Conditions shall apply to all Contracts of Carriage and shall form the basis for the settlement of disputes by the Taxi Industry Disputes Committee, as stated in Article 14 of these General Terms and Conditions.

Article 3: Conclusion of Contract of Carriage

1. A Contract of Carriage is concluded after the acceptance by the passenger of the offer by Carrier for a Commission.
2. In the case of a Commission as stated in Article 1 under 7a, Carrier shall be obliged to accept this commission, notwithstanding the provisions of Article 4 first paragraph.
3. The obligations of Carrier, including article 7, shall apply equally to the Passenger who is not acting as the Client.

Article 4: Termination and cancellation of Contract of Carriage

1. Carrier may bring the journey to an immediate halt and, in turn terminate the Contract of Carriage, in the event that Passenger causes such hindrance that Carrier cannot reasonably be expected to transport Passenger (any

further). In such a case, Carrier may order Passenger to leave the vehicle immediately.

2. In a case such as the one described in paragraph 1, Carrier shall not be obliged to pay any compensation to Passenger.
3. When a journey is prematurely terminated, Passenger, in the case that the price of the journey is calculated by the taximeter, shall owe the amount displayed on the taximeter at the time that the journey is terminated. In the case that a price is agreed upon in advance, Passenger shall owe a proportionate part of the amount of that part of the journey already driven.
4. Passenger/Client may cancel a journey booked with Carrier before its commencement. In such cases, Passenger/Client shall be obliged to pay a fair and reasonable compensation to Carrier in case of demonstrable damage. This also applies to the situation in which a passenger does not appear at the place agreed upon with Carrier.
5. In the event that Carrier does not appear for a booked journey as agreed, Passenger shall be entitled to compensation based on fairness and reasonableness if there is demonstrable damage.

Article 5: Obligations and authorities of Passenger

1. Passenger shall be obliged to:
 - a. follow all reasonable indications or instructions by Carrier, such as sitting in the seat indicated by Carrier;
 - b. put on a seatbelt before the journey commences.Any penalty arising from non-compliance with this obligation by Passenger may be recovered from Passenger.
2. In the Car, Passenger shall be obliged to refrain from:
 - a. damaging and/or soiling the Car;
 - b. consuming alcoholic drinks, unless with the express permission of Carrier;
 - c. carrying and/or using drugs/narcotics;
 - d. using tobacco products;
 - e. aggressive behavior, physical violence, harassing, threatening, or any other improper behavior towards Carrier and/or others;
 - f. hindering the Carrier in any manner whatsoever in the performance of his task.
3. Passenger shall be obliged to pay either the previously agreed price for the journey or the journey price indicated by the taximeter.
4. In the event that a situation occurs or arises on the part of the Carrier which Passenger was not required to be aware of at the time of concluding the agreement but which, if he/she had been aware of it, could have been considered reasonable grounds for not concluding the Contract of Carriage or for concluding it under different conditions, Passenger shall be authorized to terminate the contract. The contract may be terminated by a verbal or written notification from the passenger, and the contract shall end at the time of receipt of the notification by Carrier. In accordance with the standards of reasonableness and fairness, parties shall be obliged to compensate damage suffered as a consequence of termination of the Contract of Carriage.
5. Passenger is authorized to change the final destination of the journey in the course of the journey, in accordance with the stipulations of paragraph 3.
6. In the event that Passenger chooses to open the door him/herself, he/she shall be obliged to open the door in

such a way that it does not form a hindrance and/or danger to traffic.

Article 6: Payment

1. Execution pursuant to the Contract of Carriage shall be carried out on the basis of the identified and correctly publicized rates which are based on the Passenger Transport Act of 2000, in which the cost of the journey is agreed upon in advance or is determined by the use of the taximeter.
2. Payment by Passenger/Client to Carrier shall be in cash in a legal tender generally accepted in the Netherlands, including generally recognized forms of electronic payment, unless agreed otherwise.
3. Carrier is entitled to require cash payments by Passenger/Client to be made in the exact amount. Carrier shall not be obliged to accept a number of coins in payment if counting them would cause unreasonable delay.
4. a. If the Passenger/Client fails to meet his/her payment obligation(s), consumer is, after the carrier has notified him/her of the late payment and the entrepreneur has given the consumer a period of 14 days to meet his/her payment obligations, obligated to pay the statutory interest over the outstanding amount after this 14-days-term and the entrepreneur is entitled to charge the extrajudicial collection costs incurred by him/her onto the consumer. These collection costs shall not exceed the following levels: 15% on outstanding amounts up to € 2,500, 10% over the subsequent € 2,500 and 5% on the following € 5,000, with a minimum of € 40. The entrepreneur may derogate from the indicated amounts and percentages to benefit the consumer.
 - b. As far as Passenger/Client acted in the exercise of a profession or business, Carrier appeals to the reimbursement of the extrajudicial (collection) costs, which costs, in that case, by way of derogation from article 6:96, paragraph 4 BW and by way of derogation from the Compensation for Extrajudicial Collection Costs Decree, shall be set to an amount equal to 15% of the total outstanding principal amount with a minimum of € 75 for each partially or fully unpaid invoice.
5. Parties are entitled to settle reciprocal claims.

Article 7: Obligations and authorities of Carrier

1. Carrier shall be obliged to transport the Passenger, and any hand baggage he/she is carrying, in a careful and safe manner.
2. Carrier shall be obliged to take Passenger to the destination via the route most favorable to Passenger, whether it be the fastest or most economically beneficial, unless Passenger or the control room/switchboard specifically requests or instructs the Driver to take a different route.
3. Carrier shall be obliged to assist Passenger with entering and leaving the vehicle and with loading and unloading hand baggage, unless (traffic) technical reasons make this impossible.
4. When using a taximeter, Carrier shall be obliged to leave the amount showing on the taximeter at the end of the journey for a period long enough to reasonably allow Passenger to read the mileage.
5. Carrier shall be obliged, as prescribed in article 1 of the Publicized maximum rates and publicized taxi transport

rates, to provide proof of payment indicating at least the information prescribed there, like price of the journey and corresponding rates, distance driven, name, address and license number of the company, license plate of the vehicle, date and start and end time of the journey.

6. Carrier shall be obliged to treat with care any personal information which it obtains in connection with booking of journeys or by any other means. Carrier processes these data in accordance with the Data Protection Act.

7. If Carrier wishes to discontinue the transport fully or partially, Carrier shall inform Passenger as quickly as possible of the discontinuation, and if possible, of the reasons, the measures it intends to take and the possible duration.

Article 8: Hand baggage

1. Passenger shall be obliged to pack hand baggage properly.

2. Carrier shall be entitled to refuse to transport hand baggage, which by its very nature could be a nuisance, dangerous or illegal, or could cause damage or pollution. Such a situation will occur in any event if the hand baggage consists of a:

- a. firearms, striking and/or stabbing weapons;
- b. explosive substances;
- c. pressurized gases in reservoirs;
- d. combustible or easily flammable substances;
- e. substances with a strong or unpleasant odor;
- f. narcotics;
- g. ammunition.

3. Carrier shall be obliged to take reasonable care to ensure that hand baggage belonging to Passenger is not lost or damaged.

Article 9: Transport of animals

1. Notwithstanding the provisions of the following paragraph of this Article, live animals may be transported in an easily portable basket, bag or similar object which can be placed or held on the lap. Dogs may also be transported in another manner, on the condition that they are kept on a short leash.

2. The animals described in the first paragraph may not be transported if they could cause any form of nuisance or hindrance to Passenger or Driver or if they are suffering from a serious illness.

3. Assistance dogs, such as guide dogs have to be transported obligatory under any circumstance. In case of an allergy, Driver must provide alternative transport within 15 minutes.

Article 10: Lost property

In relation to lost property, in accordance with the general statutory provisions (article 5 up to and including 12 of book 5 Civil Code) in respect of the notification and reporting obligation and giving and taking into custody, the following shall apply:

1. Passenger shall be obliged to notify Carrier as quickly as possible of any objects or sums of money he/she finds. Carrier is authorized to take into custody such objects or sums of money found, in exchange for a receipt. In the event that the finder retains the object or sum of money found, he/she shall be obliged to do everything that can reasonably be expected of him/her to find the owner or person who lost the object/money.

2. Carrier shall be authorized to sell an object found by Driver or found by another party and given to it, after three months or, if the object is not suitable for keeping in to custody, before that time, insofar as the property is not valuable.

3. Carrier shall be obliged to give any lost property, the proceeds from the sale described in paragraph 2 or the amount of money found to the entitled party, if party reports within a year of notification of the loss. In the event that the entitled party demands the found object or the proceeds of the sale of lost property, Carrier may

charge the custody fees and administration costs.

Article 11: Force majeure

1. A breach may not be attributed to Carrier if it cannot be attributed to a fault on its part, either in accordance with law, legal act or generally accepted standards (force majeure). In the event that Carrier cannot meet its obligations to Passenger/Client due to force majeure, Passenger/Client can rescind the contract.

2. In the event of force majeure, Passenger/Client shall not be entitled to compensation with the exception of the provisions of article 6:78 of the Civil Code.

Article 12: Carrier liability

1. Carrier shall be liable for damages caused by the death of or injury to Passenger as a consequence of an accident which occurs in connection with or during the transportation. Carrier cannot be held liable if the accident is caused by circumstances which a careful Carrier could not have avoided, and the consequences which Carrier was unable to prevent. Compensation for damages which may be payable by Carrier in the aforementioned circumstances is limited by law to a sum of € 1,000,000 per Passenger with a maximum of € 15,000,000 per event.

2. Carrier shall be liable for damages caused by full or partial loss or damage to hand baggage, as far as this loss or this damage occurs during transportation and is caused:

- a. by an accident occurring to Passenger which can be attributed to Carrier or
- b. due to a situation which a careful Carrier could have avoided, or the consequences which a Carrier could have prevented. Compensation for damages which may be payable by Carrier in the case of loss or damage to hand baggage is limited by law to € 1,500 per Passenger.

3. In the case of delay, Carrier shall be liable by law to pay a maximum of € 1,000.

Article 13: Passenger liability

Passenger shall, in principle, be obliged to pay compensation to Carrier for damages caused to Carrier by him/her or his/her hand baggage, except insofar as this damage is caused by a situation which a careful Passenger could not have avoided and insofar as a Passenger could not have prevented the consequences thereof. Passenger cannot appeal to the state of or defects to his/her hand baggage. Cleaning fees also belong to the compensation for damage referred to in this article.

Article 14: Complaints and disputes

1. Complaints about the conclusion and execution of the Contract of Carriage must be fully and clearly described and submitted to Carrier within reasonable time after the Passenger/Client has identified, or was reasonably able to identify, the defect(s).

2. In the event of complaints by Passenger, Carrier shall make every effort to handle these complaints in a serious and reasonable manner to the satisfaction of Passenger, partly in order to prevent disputes.

3. In the event that parties cannot reach settlement, Carrier should inform the complaining Passenger of the possibility of submitting such a dispute to the Disputes Committee as mentioned in paragraph 5.

4. In the event Passenger holds Carrier liable for damage, this damage should be reported as soon as possible to Carrier in writing. The nature and the extent of the damage should be indicated as an approximation.

5. Disputes between Passenger/Client and Carrier about the conclusion and execution of agreements in relation to services provided or to be provided by this Carrier can be submitted by either Passenger/Client or Carrier to the Taxi Transport Disputes Committee, PO Box 90600, 2509 LP The Hague, the Netherlands.

6. Disputes will only be dealt with by the Disputes Committee if Passenger/Client has first presented his/her

complaint to Carrier.

7. If the complaint does not reach a solution then the dispute must be brought to the Disputes Committee within 12 months in writing or in another form after the date on which the consumer submitted the complaint to Carrier.

8. When Passenger submits a dispute to the Disputes Committee, Carrier is bound by this choice. In the event that Carrier wishes to submit a dispute to the Committee, it must request Passenger in writing to declare his/her agreement within five weeks. When doing so, Carrier shall notify Passenger that after the expiration of the aforementioned period, it shall feel free to submit the dispute to the ordinary court.

9. The Disputes Committee shall rule in accordance with the provisions of the regulation applicable to it. The Disputes Committee's regulations can be sent upon request. Decisions of the Disputes Committee take the form of a binding recommendation. A fee is charged for hearing a dispute.

10. The Dutch court or the aforementioned Disputes Committee is exclusively authorized to hear disputes.

Article 15: Performance guarantee

1. KNV Taxi guarantees compliance with the binding advice of the Disputes Committee Taxi Transport by its members, unless the member submits the binding advice to a judge for annulment within two months. This guarantee revives if the binding advice has remained in place after judicial review and the verdict which proves this has acquired the force of res judicata.

2. KNV Taxi does not provide a performance guarantee if, before the dispute has been heard by the Disputes Committee Taxi Transport and a final decision has been made, one of the following situations occurs:

- a. the member has been granted suspension of payments, or;
- b. the member has been declared bankrupt, or;
- c. the business activities have in fact ended.

Decisive for the latter situation is the date on which the cessation of operation is registered in the trade register or an earlier date, of which KNV Taxi can demonstrate that the business operations have in fact ended;

3. The guarantee provided by KNV Taxi is limited to € 10,000 per binding advice. KNV Taxi provides this guarantee under the condition that Passenger/Client who appeals to this guarantee transfers (assigns) his/her claim to KNV Taxi, based on the binding decision up to the maximum amount of money paid out, simultaneously with the remuneration of his/her appeal on the performance guarantee. For larger sums, KNV Taxi has an obligation to ensure that the member complies with the binding decision. This obligation to ensure entails that the consumer is offered to also transfer his claim for the larger sums to KNV Taxi, after which this organization shall, in its own name and at the expense of KNV Taxi, take legal steps to demand fulfillment of the payment thereof to compensate the consumer or the consumer is offered the option that KNV Taxi will taken on the (extra)judicial collection proceedings in the consumer's name and at the expense of KNV Taxi, all at the discretion of KNV Taxi.

Article 16: Remaining conditions

1. KNV Taxi shall only amend these General Terms and Conditions in consultation with the Consumentenbond.

2. All Contracts of Carriage to which these conditions have been declared applicable shall be governed by Dutch law.

3. Carrier is obliged to make known the manner in which Passenger/Client can obtain a copy of these General Terms and Conditions upon request.

4. These terms and conditions are public and can be consulted on the Internet, inter alia at www.knv.nl and may also be obtained free of charge from Carrier upon request.