

Rechten als u een Taxi gebruikt

Wie met een straattaxi reist heeft een aantal rechten. Zo gelden er maximumtarieven. Ook heeft u recht op een geprinte bon. Bent u niet tevreden, dan kunt u een klacht indienen.

Gebruik van een taxi

Neemt u een taxi, dan heeft u juridisch gezien een vervoersovereenkomst met de taxivervoerder. Een taxichauffeur moet deze vervoersovereenkomst nakomen.

Er zijn een paar uitzonderingen. Zo mag een chauffeur agressieve passagiers weigeren. En als hij te lang achter het stuur heeft gezeten (rij- en rusttijden), moet de chauffeur 'nee' zeggen.

Als u een taxi neemt, is dit vaak een straattaxi. Dat is een taxi die u op een taxistandplaats neemt, die u van te voren bestelt of die u staande houdt op straat.

Kosten taxirit

De kosten voor een taxirit bestaan uit:

een starttarief;

een prijs per gereden kilometer;

een prijs voor de duur van de rit.

Voor al deze onderdelen geldt een maximumtarief. Dit tarief voorkomt dat klanten in verhouding teveel moeten betalen. Een overzicht van de maximumtarieven voor 2013 vindt u in de vraag en antwoordcombinatie: Wat zijn de kosten voor een taxirit?

Vertraging tijdens de taxirit

Omdat de duur van de rit mee telt in de prijs, wordt het risico van vertraging eerlijk verdeeld tussen het taxibedrijf en de klant. Als u in de file komt, bent u dus duurder uit dan vroeger. Voorheen draaide de taxiondernemer namelijk op voor de extra kosten door een vertraging tijdens de rit. De klant betaalde alleen voor de gereden afstand. Gaat de rit heel snel, dan bent u juist goedkoper uit dan vroeger.

Bon van de taxirit

Na afloop van de taxirit moet de taxichauffeur u altijd een geprinte bon geven. Daarop staan:

het kenteken van de taxi;

naam, adres en telefoonnummer van het taxibedrijf;

datum en begin- en eindtijd van de rit;

de prijs van de rit;

het aantal kilometers;

de duur van de rit;

waar u terecht kunt als u een klacht heeft.

Als u een klacht wil indienen, kunt u de bon gebruiken als bewijsstuk.

Een klacht tegen een taxi indienen

U kunt een klacht indienen bij het taxibedrijf of bij het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer. Dit kan:

per brief of telefoon naar het taxibedrijf;

met een online klachtenformulier op de website van het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer;

via de telefoon naar het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer.

Legale of illegale taxi herkennen

Legale taxi's hebben een aantal kenmerken. Bijvoorbeeld de blauwe kentekenplaat aan de voor en achterkant van de auto. Zo weet u zeker dat u in een legale taxi zit.

Rechten als u een Taxi gebruikt

Als u een taxi wilt gebruiken kunt u:

een taxicentrale of taxibedrijf bellen;
naar een taxistandplaats gaan;
op straat een taxi aanhouden.

Zo'n taxi heet een straattaxi. Er zijn ook straattaxi's met een speciaal thema, zoals de discotaxi en de Schipholtaxi. Bij dit soort taxi's spreekt u voor de rit af hoeveel u betaalt. Het komt ook voor dat deze taxi's een speciaal tarief rekenen.

Contractvervoer

Soms komt u in aanmerking voor contractvervoer. Bijvoorbeeld omdat u slecht ter been bent. Contractvervoer betekent dat de taxi alleen een bepaalde groep reizigers vervoert, zoals mensen met een fysieke of mentale beperking en ouderen. Het taxibedrijf sluit daarvoor een contract af met de opdrachtgever, vaak de gemeente. In veel gevallen geeft de gemeente of de zorgverzekering een vergoeding voor de rit.