

Algemene Voorwaarden vervoer Reizigers en Handbagage NS 2014



**Algemene Voorwaarden
voor het vervoer van Reizigers en Handbagage
van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS)**

AV CZ / 154

Deze Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, Rover en ANWB in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg en treden in werking per 4 augustus 2014.

INHOUDSOPGAVE

1.	DE VOORWAARDEN	7
1.1.	WAAROP ZIJN DEZE VOORWAARDEN VAN TOEPASSING?	7
1.2.	GELDEN ER OOK ANDERE VOORWAARDEN?	7
1.3.	WANNEER KOMT EEN VERVOEROVEREENKOMST TOT STAND?	7
1.4.	WANNEER ZIJN (DELEN VAN) DEZE NIET VAN TOEPASSING?	8
2.	VERVOERBEWIJS	
2.1.	WAT HEEFT U NODIG OM MET NS TE MOGEN REIZEN?	8
2.2.	WANNEER IS UW VERVOERBEWIJS GELDIG?	8
2.3.	TOT WANNEER KAN UW VERVOERBEWIJS WORDEN GEBRUIKT?	9
2.4.	WELKE EISEN GELDEN VOOR UW GEBRUIK VAN HET VERVOERBEWIJS?	9
2.5.	MOET U MEDEWERKING VERLENEN BIJ EEN CONTROLE VAN UW VERVOERBEWIJS?	10
2.6.	GEEFT EEN VERVOERBEWIJS U RECHT OP EEN ZITPLAATS?	10
3.	GEBRUIK VAN DE OV-CHIPKAART	11
3.1.	BENT U ALTIJD VERPLICHT OM IN- EN UIT TE CHECKEN?	11
3.2.	HOE MOET U IN- EN UITCHECKEN?	11
3.3.	WANNEER DIENT U IN- EN UIT TE CHECKEN?	12
3.4.	WAT GEBEURT ER ALS U NIET OF NIET TIJDIG UITCHECKT?	12
3.5.	WAT GEBEURT ER ALS U IN- EN UITCHECKT OP HETZELFDE STATION?	12
3.6.	WAT KUNT U DOEN ALS U VAN MENING BENT DAT ER TEVEEL SALDO IS AFGESCHREVEN?	13
3.7.	WAT KUNT U DOEN ALS U VINDT DAT UW REIS NIET CORRECT IS GEREgistREERD?	13
4.	TOEPASSELIJKE VOORSCHRIFTEN	13
4.1.	AAN WELKE REGELS DIENT U ZICH TE HOUDEN OP HET STATION EN IN DE TREIN?	13
5.	MEE IN DE TREIN	14
5.1.	WELKE KINDEREN HEBBEN GEEN APART VERVOERSBEWIJS NODIG?	14
5.2.	HEEFT U EEN VERVOERBEWIJS NODIG ALS EEN U EEN PERSOON MET EEN HANDICAP BEGELEIDT?	14
5.3.	WELKE VOORWAARDEN GELDEN VOOR UW DIEREN?	14
5.4.	WELKE VOORWAARDEN GELDEN VOOR UW FIETS EN ANDERE VERVOERMIDDELEN?	15
5.5.	WELKE VOORWAARDEN GELDEN VOOR UW HANDBAGAGE?	15

6.	VERTRAGING EN CALAMITEITEN	16
6.1.	WELKE MOGELIJKHEDEN HEEFT U BIJ VERTRAGING?	16
6.2.	WANNEER KUNT U AANSPRAAK MAKEN OP EEN VERGOEDING BIJ VERTRAGING?	16
6.3.	WELKE BIJSTAND MAG U VAN NS VERWACHTEN BIJ VERTRAGING?	17
6.4.	Welke vergoeding mag u van NS verwachten bij een STAKING	18
7.	GEVONDEN VOORWERPEN	18
7.1.	WAT KUNT U DOEN ALS U VOORWERPEN VERLIEST?	18
7.2.	WAT MOET U DOEN ALS U EEN VOORWERP VINDT?	18
7.3.	WAT DOET NS MET GEVONDEN VOORWERPEN?	18
8.	AANSPRAKELIJKHEID	19
8.1.	WANNEER IS NS AANSPRAKELIJK?	19
8.2.	WAARVOOR IS NS AANSPRAKELIJK BIJ UITVAL VAN TREINEN, GEMISTE AANSLUITINGEN EN VERTRAGING?	19
8.3.	WANNEER MOET U UW SCHADE MELDEN AAN NS?	19
9.	BESCHERMING VAN UW PERSOONSgegevens	20
9.1.	HOE GAAT NS OM MET UW PERSOONSgegevens?	20
10.	KLACHTEN EN GESCHILLEN	20
10.1.	WAAR KUNT U TERECHT MET UW KLACHTEN?	20
10.2.	WAT IS DE KLACHTENPROCEDURE?	20
10.3.	WAT KUNT U DOEN ALS U NIET TEVREDEN BENT OVER DE MANIER WAAROP NS UW KLACHT HEEFT AFGEHANDELD?	20
11.	SANCTIES	22
11.1.	WELKE SANCTIES KAN NS OPLEGGEN?	22
11.2.	WAT KUNT U DOEN ALS U VAN MENING BENT DAT NS TEN ONRECHTE EEN SANCTIE HEEFT OPGELEGD?	23
12.	WIJZIGING VAN DE VOORWAARDEN EN PRIJZEN	23
12.1.	KAN NS DE VOORWAARDEN WIJZIGEN?	23
12.2.	KAN NS DE DIENSTREGELING AANPASSEN?	24
12.3.	KAN NS DE TARIEVEN WIJZIGEN?	24
13.	INFORMATIE OVER VOORZIENINGEN VOOR REIZIGERS MET EEN FUNCTIE-BEPERKING	24

14.	SLOTBEPALINGEN	24
14.1.	WELKE SPECIALE VOORWAARDEN GELDEN VOOR AUTOMATISCHE INCASSO?	24
14.2.	KAN NS DE OVEREENKOMST MET U OVERDRAGEN AAN EEN DERDE?	25
14.3.	WELKE RECHT IS VAN TOEPASSING OP DEZE VOORWAARDEN?	25

Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Bedrijf	De organisatie die een overeenkomst is aangegaan met NS op grond waarvan u een zakelijke OV-chipkaart wordt geleverd.
NS-dag	De periode die begint om 0:00 en eindigt de volgende dag om 4:00.
OV-chipkaart	De oplaadbare en contactloze chipkaart met een OV-chipkaartlogo die kan worden gebruikt als Vervoerbewijs als daarop een Product is geladen. De OV-chipkaart is zonder Product geen geldig Vervoerbewijs bij NS. Een Product is bijvoorbeeld een abonnement of het Reizen op saldo bij NS. Op de OV-chipkaart kunnen Producten worden geladen van verschillende OV-bedrijven. Er zijn momenteel drie typen OV-chipkaarten; de Persoonlijke OV-chipkaart, de Anonieme OV-chipkaart en de Zakelijke OV-chipkaart. Daarnaast is er een chipkaart die geen OV-chipkaart is namelijk de Eenmalige chipkaart. Deze heeft eveneens een OV-chipkaartlogo.
Persoonlijke OV-chipkaart	Een OV-chipkaart die is gekoppeld aan de specifieke kaarthouder van wie de Persoonlijke kenmerken op de kaart staan afgebeeld en die alleen mag worden gebruikt door deze kaarthouder.
Anonieme OV-chipkaart	Een OV-chipkaart die niet gekoppeld is aan een specifieke kaarthouder en door meerdere personen kan worden gebruikt, maar niet gelijktijdig.
Zakelijke OV-chipkaart	Een OV-chipkaart voor de zakelijke markt, die werkgevers via een Bedrijf aan hun medewerkers aanbieden. Er is een Zakelijke OV-chipkaart van NS (de NS-Business Card) maar er zijn ook andere Zakelijke OV-chipkaarten.
Eenmalige chipkaart	Een anonieme chipkaart, bedoeld voor kortlopend gebruik. De gebruiksduur kan verschillen per Eenmalige chipkaart.
check-in/inchecken check-uit/ uitchecken	Het proces waarbij alle stappen zijn vervuld die artikel 3.2 van deze Voorwaarden zijn beschreven.
Product	Al dan niet volledig afgekocht reisrecht of kortingsrecht, zoals uitgegeven door NS of een andere vervoerder, dat op de OV-chipkaart kan worden geladen.
Reisroute	Het NS-traject dat de NS Reisplanner u heeft geadviseerd voor een reis, (uitgezonderd reizen met een <i>via station</i>). Over het algemeen is dit de route waarlangs de bestemming (naar uw keuze) 1) het eerst wordt bereikt of 2) met de kortste reistijd wordt bereikt 3) met de minste overstappen wordt bereikt of 4) met de minste tariefeenheden wordt bereikt dan wel (indien van toepassing) het traject waarop conform uw Vervoerbewijs gereisd mag worden. De bovengenoemde keuzemogelijkheid geldt uitsluitend voor de door NS geëxploiteerde trajecten en treinen. Met betrekking tot trajecten waar andere vervoerders rijden geldt deze keuzemogelijkheid dus niet altijd.
Reizen op saldo	De situatie waarin u, zonder gebruik te maken van een vooraf vastgesteld reisrecht, uw reis begint door in te checken en beëindigt door uit te checken. Pas op het moment dat u hebt ingecheckt én

	uitgecheckt, wordt vastgesteld welke reis u heeft gemaakt en welke vergoeding u daarvoor bent verschuldigd. Reizen op saldo kan alleen met een OV-chipkaart die hiervoor geschikt is gemaakt door het Product Reizen op saldo bij NS, op de OV-chipkaart te laden.
TLS	Trans Link Systems B.V. Dit is het bedrijf dat de OV-chipkaart (met uitzondering van de Eenmalige chipkaart) uitgeeft.
Vervoerbewijs	Het bewijs dat u gerechtigd bent om de reis te maken die op het Vervoerbewijs staat vermeld of elektronisch op uw OV-chipkaart is geladen.
Voorwaarden	Deze Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS).
NS	Het NS-bedrijfsonderdeel waarmee de overeenkomst waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn tot stand kwam. NS International heeft momenteel nog eigen voorwaarden.
Instaptarief	Een bedrag dat bij Reizen op saldo van uw tegoed op uw OV-chipkaart wordt ingehouden op het moment dat u incheckt. Dit bedrag is bij het inwerking treden van deze Voorwaarden EUR 20,- en voor houders van sommige Producten EUR 10,-. Dit bedrag wordt verrekend met de te betalen vervoerprijs als u tijdig en correct uitcheckt. De genoemde bedragen kunnen wijzigen, hetgeen in voorkomend geval wordt gemeld op ns.nl/voorwaarden.
Handbagage	De bagage die u als gemakkelijk mee te voeren, draagbaar dan wel met de hand verrijdbaar bij u heeft.

1. De Voorwaarden

1.1 Waarop zijn deze Voorwaarden van toepassing?

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die u sluit met NS, tenzij NS heeft kenbaar gemaakt dat ze niet van toepassing zijn (zoals bijvoorbeeld chartertreinen). Dit betekent dat deze Voorwaarden onder andere van toepassing zijn op uw vervoer- en verblijfovereenkomsten met NS, en op alle overeenkomsten die u met NS sluit in het kader van een Product van NS. Daarnaast bevatten deze Voorwaarden wederzijdse verplichtingen van u en NS bij het gebruik van de vervoermiddelen en de stations van NS. De Voorwaarden zijn ook van toepassing als u gebruik maakt van vervangend vervoer dat door NS is ingezet.

Deze Voorwaarden zijn niet van toepassing op uw relatie met een andere vervoerder.

1.2 Gelden er ook andere Voorwaarden?

Naast deze Voorwaarden kunnen ook andere Voorwaarden van toepassing zijn. Dit is afhankelijk van i) uw reis, ii) uw Vervoerbewijs, en iii) de Producten die u heeft afgenomen bij NS.

- i) Als uw reis slechts deels door NS wordt uitgevoerd, zijn naast of in plaats van de Voorwaarden van NS, ook Voorwaarden van een andere vervoerder van toepassing op uw reis.
- ii) Als u gebruik maakt van een OV-chipkaart voor een reis met NS, kunnen naast deze Voorwaarden de Algemene Voorwaarden OV-chipkaart en de Algemene Voorwaarden Automatisch Opladen (van TLS) van toepassing zijn tussen u en TLS, ook als u de aanvraag van de OV-chipkaart bij NS heeft gedaan.
- iii) Als u bij NS of een andere vervoerder een Product heeft afgesloten dat betrekking heeft op uw reis, kunnen naast deze Voorwaarden ook specifieke productvoorwaarden van toepassing zijn. Een voorbeeld van een dergelijk Product is een abonnement dat recht geeft op korting.

Op de website van NS (www.ns.nl/Voorwaarden) vindt u een overzicht van de NS Voorwaarden die op uw reis van toepassing kunnen zijn. Deze Voorwaarden zijn ook op te vragen via 030-7515155 en worden dan kosteloos opgestuurd.

1.3 Wanneer komt een vervoerovereenkomst tot stand?

Een vervoerovereenkomst komt tussen u en NS tot stand wanneer u instapt in een vervoermiddel van NS voor uw reis met NS. De vervoerovereenkomst eindigt als u uitstapt uit een vervoermiddel van NS zonder onverwijld over te stappen naar een ander vervoermiddel van NS op het zelfde station. Ook als u niet apart per reis betaalt, maar gebruik maakt van een (volledig) afgekocht reisrecht op een Product komt iedere keer dat u reist met NS een aparte vervoerovereenkomst tot stand.

1.4 Wanneer zijn (delen van) deze Voorwaarden niet van toepassing?

Deze Voorwaarden zijn (deels) niet van toepassing indien NS u dat kenbaar maakt.

Andere Voorwaarden zoals productvoorwaarden van NS kunnen strijdig zijn met deze Voorwaarden maar alleen indien dat expliciet is vermeld en indien dat, gelet op de totale voordelen van dat Product of die situatie in het belang is van de reiziger. Dit betekent dus dat productvoorwaarden alleen strijdig kunnen zijn met deze Voorwaarden indien de voordelen van het betreffende Product voor u als reiziger dusdanig groot zijn dat zij de afwijking van deze Voorwaarden rechtvaardigen.

2. Vervoerbewijs

In artikel 2 staan eisen aan het Vervoerbewijs vermeld die betrekking hebben op het (fysieke) Vervoerbewijs, en op de wijze waarop u het Vervoerbewijs gebruikt. Een Vervoerbewijs is alleen geldig als aan alle eisen wordt voldaan die zijn genoemd in dit artikel 2.

2.1 Wat heeft u nodig om met NS te mogen reizen?

Om met NS te kunnen reizen heeft u een geldig Vervoerbewijs nodig dat geschikt is voor de reis die u maakt. U kunt op verschillende manieren reizen met NS:

- 1) U kunt met uw OV-chipkaart Reizen op saldo, zoals nader is beschreven in onder andere deze Voorwaarden;
- 2) U kunt met uw OV-chipkaart reizen zonder gebruik te maken van Reizen op saldo, als uw OV-chipkaart is voorzien van een Product van NS dat een (volledig) afgekocht reisrecht is voor uw reis;
- 3) U kunt met uw OV-chipkaart reizen door te Reizen op saldo in combinatie met een Product van NS. Een voorbeeld van deze situatie is als u gebruik maakt van een abonnement dat recht geeft op korting;
- 4) U kunt reizen met (een eventueel op naam gestelde) Zakelijke OV-chipkaart;
- 5) U kunt reizen met een Eenmalige chipkaart.
- 6) U kunt reizen met een papieren Vervoerbewijs, zoals in omloop gebracht door/namens NS, zolang het gebruik van dat papieren Vervoerbewijs nog geldig is.

2.2 Wanneer is uw Vervoerbewijs geldig?

Een Vervoerbewijs is alleen geldig als het aan alle van de volgende eisen voldoet:

- 1) het Vervoerbewijs is door NS geaccepteerd als geldig Vervoerbewijs;
- 2) het Vervoerbewijs is in omloop is gebracht door NS of door een andere partij die van NS toestemming had om het Vervoerbewijs in omloop te brengen;
- 3) op het Vervoerbewijs staat vermeld op welke NS-dag of gedurende welke periode het gebruikt kan worden. In het geval van de OV-chipkaart staat dit niet vermeld op de kaart zelf, maar wordt dit elektronisch geregistreerd;
- 4) het Vervoerbewijs of Product is niet door NS of een andere vervoerder geblokkeerd of ingetrokken;

- 5) het Vervoerbewijs is (elektronisch) duidelijk leesbaar, is niet bewerkt, gewijzigd, verminkt, of zodanig beschadigd dat frauduleus gebruik mogelijk is, en wijkt niet af van de vorm waarin het door NS of een daartoe bevoegde derde partij is verstrekt.
- 6) de OV-chipkaart die u gebruikt is niet geblokkeerd.

Naast deze eisen kunnen door NS ook redelijke aanvullende eisen aan de geldigheid van het Vervoerbewijs worden gesteld. Deze nadere eisen zullen door NS aan u bekend worden gemaakt, bijvoorbeeld op de website van NS, via omroepen of andere uitingen door NS, en/of via folders of posters.

2.3 Tot wanneer kan uw Vervoerbewijs worden gebruikt?

Een papieren Vervoerbewijs kan in beginsel worden gebruikt gedurende de periode die op uw papieren Vervoerbewijs staat vermeld. Bij de OV-chipkaart is de termijn waarbinnen het Product kan worden gebruikt elektronisch geregistreerd op de OV-chipkaart. Binnen deze termijn kunt u het Product gebruiken, mits de geldigheid van de OV-chipkaart zelf niet verlopen is. De geldigheid van de OV-chipkaart staat op de voorkant van de OV-chipkaart. De periode waarin u het Product kunt gebruiken kan dus afwijken van de data die op de voorkant van uw OV-chipkaart zijn afgedrukt.

Een Vervoerbewijs waarop geen datum staat, is niet onbeperkt bruikbaar. NS kan bepalen dat een ongedateerd Vervoerbewijs na een bepaalde datum niet langer kan worden gebruikt. NS kondigt veranderingen in de bruikbaarheidsduur drie maanden van tevoren aan op haar website. Dit geldt tevens voor ongedateerde Producten op uw OV-chipkaart.

Restitutie van vervoerbewijzen waarop geen datum staat, is mogelijk tot aan de uiterste datum waarop het Vervoerbewijs kan worden gebruikt.

2.4 Welke eisen gelden voor uw gebruik van het Vervoerbewijs?

U maakt alleen geldig gebruik van uw Vervoerbewijs als aan alle van de volgende vereisten wordt voldaan:

- 1) U gebruikt uw OV-chipkaart op de wijze zoals voorgeschreven in artikel 3 van deze Voorwaarden. Dit betekent onder andere dat u voldoet aan de daarin uitgewerkte verplichting om in- en uit te checken tenzij anders bepaald voor uw Product of situatie;
- 2) Als u met gebruik van uw OV-chipkaart reist richting het station waar u heeft ingecheckt, checkt u tussentijds uit en weer in. Dit houdt in dat u niet zonder eerst uit te checken en weer in te checken terug kunt keren naar het station waarvan u uw reis begon. Dit alles tenzij de oorzaak van het reizen in die richting buiten uw invloedssfeer ligt, of tenzij u omreist en dat door NS geadviseerd is;
- 3) U bevindt zich in de klasse die vermeld is op uw Vervoerbewijs, of waarop u recht heeft op basis van uw Vervoerbewijs. Dit houdt onder andere in dat u geen geldig Vervoerbewijs heeft als u met een Vervoerbewijs voor de tweede klasse plaatsneemt in de eerste klasse;

- 4) Als u een reis maakt waarvoor aanvullende Voorwaarden gelden, zoals de verplichting om een toeslag te betalen, kunt u aantonen dat u aan deze aanvullende Voorwaarden heeft voldaan. Voor een verplichte toeslag betekent dit dat u het toeslagbiljet kunt tonen dat door NS of een door haar geautoriseerde partij is verstrekt. Als er geen sprake is van een toeslagbiljet dan kan de toeslag elektronisch geregistreerd zijn op uw OV-chipkaart of blijken uit de administratie(systemen) van NS;
- 5) Als u gebruik maakt van een Persoonlijke OV-chipkaart, komt uw identiteit overeen met de identiteit die vermeld staat op de Persoonlijke OV-chipkaart. U mag dus niet de Persoonlijke OV-chipkaart van een ander gebruiken;
- 6) Als uw Vervoerbewijs uit verschillende onderdelen bestaat die alleen in combinatie met elkaar een geldig Vervoerbewijs vormen, moeten deze onderdelen zich bij gebruik van de OV-chipkaart op dezelfde kaart bevinden tenzij een andere combinatie uitdrukkelijk door NS is toegestaan. U mag dus ook geen combinatie van een papieren Vervoerbewijs en een OV-chipkaart gebruiken, tenzij deze combinatie uitdrukkelijk door NS is toegestaan.

Als u reist met een papieren Vervoerbewijs geldt als aanvullende voorwaarde dat de reis die u maakt volledig overeenstemt met de reis en de NS-dag waarop u de reis mag maken zoals deze op uw Vervoerbewijs staan vermeld.

Naast deze eisen kunnen door NS ook redelijke aanvullende eisen aan het gebruik van uw Vervoerbewijs worden gesteld. Deze redelijke aanvullende eisen zullen tijdig door NS aan u bekend worden gemaakt, bijvoorbeeld op de website van NS en/of via folders of posters.

Andere Voorwaarden zoals productvoorwaarden van NS kunnen strijdig zijn met deze Voorwaarden maar alleen indien dat expliciet is vermeld en indien dat, gelet op de totale voordelen van dat Product of die situatie in het belang is van de reiziger. Dit betekent dus dat productvoorwaarden alleen strijdig kunnen zijn met deze Voorwaarden indien de voordelen van het betreffende Product voor u als reiziger dusdanig groot zijn dat zij de afwijking van deze Voorwaarden rechtvaardigen.

2.5 Moet u medewerking verlenen bij een controle van uw Vervoerbewijs?

NS is gerechtigd om voor, tijdens of na uw reis het bezit en de geldigheid van uw Vervoerbewijs te controleren. U bent verplicht hieraan mee te werken door op verzoek uw Vervoerbewijs te presenteren voor controle. Als u hieraan niet meewerkt, wordt u geacht geen geldig Vervoerbewijs te hebben.

2.6 Geeft een Vervoerbewijs u recht op een zitplaats?

Een Vervoerbewijs geeft u recht op vervoer door NS, maar geeft u niet het recht op een zitplaats. NS spant zich ervoor in alle reizigers een zitplaats te bieden, maar een zitplaats is niet in alle omstandigheden beschikbaar.

3. Gebruik van de OV-chipkaart

3.1 Bent u altijd verplicht om in- en uit te checken?

Als u reist met NS en daarbij gebruikmaakt van een Vervoerbewijs waarvan een OV-chipkaart onderdeel uitmaakt, bent u verplicht om altijd in- en uit te checken. Dit geldt dus ook als u een abonnement heeft, tenzij NS voor uw abonnement uitdrukkelijk heeft bepaald dat hiervoor geen in- en uitcheckverplichting geldt. Op ns.nl/Voorwaarden kunt u meer lezen over de regels voor in- en uitchecken.

Als u reist met NS en daarbij gebruikmaakt van een Eenmalige chipkaart, of een ander Vervoerbewijs waarvan een OV-chipkaart geen onderdeel uitmaakt, kan het zijn dat u moet in- en uitchecken. Dit blijkt dan:

- uit de voorwaarden van dat Vervoerbewijs; of
- uit een mededeling op dat Vervoerbewijs; of
- uit een aankondiging van NS; of als in- en/of uitchecken nodig is om het station te betreden en/of te verlaten (d.w.z. bij stations met "poortjes").

3.2 Hoe moet u in- en uitchecken?

U moet als u reist met NS in- en uitchecken door uw OV-chipkaart of Eenmalige chipkaart tegen de daartoe bestemde plek van een daarvoor bestemd poortje of paaltje te houden. Deze poortjes en paaltjes herkent u aan het logo van de OV-chipkaart. Let u er op dat op sommige stations er verschillende paaltjes zijn voor verschillende vervoerders. Door het in- en uitchecken controleert het systeem of u voldoende saldo en/of een geldig Product op uw OV-chipkaart heeft staan. Bovendien wordt op deze manier het tijdstip van in- en uitchecken bepaald, hetgeen van invloed kan zijn op een bij uw abonnement behorende korting of op uw aanspraak op geld-terug-bij-vertraging. U kunt bij het gebruik van uw OV-chipkaart op het scherm van het poortje of het paaltje zien of u succesvol bent ingecheckt en u hoort dat ook. Eén piepsignaal betekent dat u succesvol bent ingecheckt, twee piepsignalen betekent dat u succesvol bent uitgecheckt en drie piepsignalen (met verschillende toonhoogte) betekent dat de in- of uitcheck niet gelukt is.

Bij het gebruik van de Eenmalige chipkaart betekent een check-in niet noodzakelijk dat u reist met een geldig Vervoerbewijs. Ook als u incheckt op een dag, tijdstip of plaats waarop de betreffende Eenmalige chipkaart niet geldig is, geeft het poortje of paaltje wel een succesvolle check-in aan. Het poortje en paaltje kan de exacte geldigheid van de Eenmalige chipkaart namelijk niet controleren. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat u met een geldige Eenmalige chipkaart reist.

Aan het eind van de reis houdt u uw OV-chipkaart weer bij een poortje of paaltje om uit te checken. Op het scherm van het poortje of paaltje staat dat u bent uitgecheckt. Als u gebruikmaakt van Reizen op saldo of een Product dat hiervan gebruikmaakt, staat op het scherm tevens wat de reis heeft gekost en hoeveel saldo u nog op de OV-chipkaart heeft.

Als u met uw OV-chipkaart gebruikmaakt van Reizen op saldo dient uw saldo aan het begin van elke reis tenminste het door NS bepaalde Instaptarief te bedragen.

Het is uw eigen verplichting en verantwoordelijkheid om correct in- en uit te checken. U kunt alleen geldig uitchecken met de OV-chipkaart waarmee u heeft ingecheckt. Daarnaast kunt u alleen geldig in- en uitchecken bij de door NS gebruikte poortjes en paaltjes. Inchecken en uitchecken bij een conducteur is niet mogelijk. Als u niet correct in- of uitcheckt heeft u geen geldig Vervoerbewijs en kan NS de in artikel 11 bedoelde sancties opleggen.

Als u gebruikmaakt van Reizen op saldo, wordt bij het inchecken het Instaptarief van uw saldo afgeschreven. Bij het uitchecken wordt het tarief van de gereisde kilometers in rekening gebracht onder verrekening van het Instaptarief.

3.3 Wanneer dient u in- en uit te checken?

Als u moet inchecken doet u dat bij het begin van uw reis met NS. Als u na het inchecken uw treinrit niet binnen dertig (30) minuten start kan dat gevolgen hebben voor de geldigheid van uw Vervoerbewijs, tenzij deze latere start het gevolg is van een vertraagde of uitgevallen NS-trein. Aan het eind van uw reis met NS, moet u weer uitchecken. Dit geldt ook als u uw reis onderbreekt of als u overstapt naar een andere vervoerder dan NS. U checkt dan eerst uit bij NS, en vervolgens checkt u weer in bij de andere vervoerder.

Als tijdens uw reis blijkt dat de check-in ontbreekt is er geen sprake van een geldig Vervoerbewijs. Dit geldt ook voor de situatie waarin wel is ingecheckt, maar (achteraf) blijkt dat bij het einde van de reis, bij een onderbreking of bij een overstap naar een andere vervoerder niet of niet correct is uitgecheckt.

3.4 Wat gebeurt er als u niet of niet tijdig uitcheckt?

Als u niet of niet binnen 6 uur na incheck uitcheckt wordt het afgeschreven Instaptarief door NS ingehouden. Maakt u gebruik van een Zakelijke OV-chipkaart van NS dan gelden de correctietarieven die horen bij het Product dat u gebruikt. NS houdt het Instaptarief in of hanteert het correctietarief, omdat zij niet kan vaststellen welke reis u heeft gemaakt als u niet uitcheckt. Tenzij u uitcheckt op hetzelfde station waar u bent ingecheckt, houdt NS dit bedrag pas in als er meer dan zes uur zijn verstreken nadat u bent ingecheckt, of indien de volgende NS-dag begint. Als u bent vergeten om uit te checken bij het einde van uw reis kunt u dit nog herstellen door binnen deze periode (maar op dezelfde NS-dag) alsnog uit te checken op de plaats waar u had moeten uitchecken.

3.5 Wat gebeurt er als u in- en uitcheckt op hetzelfde station?

Als u (op dezelfde dag) binnen zestig minuten uitcheckt op hetzelfde station als waar u heeft ingecheckt gaat NS ervan uit dat u geen reis heeft gemaakt. Het volledige Instaptarief wordt dan teruggestort op de OV-chipkaart. Als er tussen het in- en

uitchecken op dezelfde plaats meer dan zestig minuten zijn verstreken zal het Instaptarief niet worden teruggestort op de OV-chipkaart.

3.6 Wat kunt u doen als u van mening bent dat er teveel saldo is afgeschreven?

Als onterecht (teveel) saldo is afgeschreven kunt u in aanmerking komen voor compensatie. U kunt uw verzoek tot drie maanden na uw reis indienen bij NS Klantenservice. NS Klantenservice kan besluiten uw verzoek niet in behandeling te nemen als u bij uw verzoek niet de volgende informatie verstrekt:

- De plaats waar u met uw reis met NS bent begonnen;
- De vertrektijd van de trein volgens de NS Reisplanner;
- De plaats waar uw reis met NS eindigde;
- Het nummer van de OV-chipkaart waarmee u heeft ingecheckt;
- Uw rekeningnummer; en
- Een korte beschrijving van de relevante feiten.

Op basis van deze gegevens en de gegevens uit de eigen elektronische administratie van NS zal NS nagaan of uw verzoek terecht is.. Als dit zo is zal NS de juiste vervoerprijs berekenen en deze prijs verrekenen met het afgeschreven Instaptarief of het in rekening gebrachte correctietarief. Als na verrekening blijkt dat bij u teveel in rekening is gebracht zal NS het teveel betaalde naar u overmaken of herstellen op de eerstvolgende factuur.

3.7 Wat kunt u doen als u vindt dat uw reis niet correct is geregistreerd?

Als u van mening bent dat NS uw reis verkeerd heeft geregistreerd, of dat er een fout is opgetreden bij het verwerken van de gegevens op uw OV-chipkaart kunt u hiervoor binnen drie maanden na registratie van uw reis contact opnemen met NS, zoals nader bepaald in artikel 10. NS kan dan bij de beantwoording van uw vraag of het reageren op uw klacht de elektronische administratie die door of voor NS is gebruikt, als tegenbewijs gebruiken.

4. Toepasselijke voorschriften

4.1 Aan welke regels dient u zich te houden op het station en in de trein?

Op het station en in de treinen van NS geldt een aantal huisregels. U bent verplicht deze huisregels in acht te nemen. Deze huisregels worden aan u bekend gemaakt op de stations en in de treinen door middel van stickers, posters of andere uitingen, bijvoorbeeld door personeel van NS. De huisregels kunnen door NS worden aangepast of aangevuld.

In aanvulling op de huisregels bent u verplicht om in ieder geval de volgende voorschriften in acht te nemen:

- Vanaf het moment dat het fluitsignaal voor uw trein klinkt, mag u niet meer instappen. Dit is voor uw eigen veiligheid en die van uw medereizigers. U begrijpt dat de deuren van de trein eerder kunnen sluiten dan de geplande

vertrektijd. Overigens geeft een meertonig signaal niet het vertrek van de trein aan maar het sluiten van de deuren, in sommige materieeltypen. ;

- Op de stations en in de trein bent u verplicht om u, steeds als u gebruik maakt van een leeftijdsgebonden of persoonsgebonden Vervoerbewijs of als u een (huis)regel, voorwaarde of wettelijke bepaling overtreedt, te kunnen identificeren met een wettelijk erkend identificatiebewijs;
- Roken is niet toegestaan op de stations en in de trein, behalve op plaatsen die door NS uitdrukkelijk zijn aangewezen als rookzones en op plaatsen waar roken volgens de huisregels is toegestaan . Onder dit rookverbod valt ook het gebruik van elektronische sigaretten en dergelijke;
- Op de stations en in de trein dient u zich zo te gedragen dat de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang niet wordt verstoord of kan worden verstoord (zoals nader bepaald in artikel 72 van de Wet personenvervoer 2000);
- U mag geen misbruik maken van de noodrem in een trein, van de noodknop bij de poortjes of van de SOS-knop op de service- en alarmzuil of een soortgelijke voorziening. Als u dat wel doet bent u aan NS een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 125,- per geval. Daarnaast bent u verplicht om de volledige schade te vergoeden die NS lijdt als gevolg van uw handeling;
- U mag geen foto-, film- of geluidsopnamen maken van personeel van NS tenzij u daarvoor voorafgaande, uitdrukkelijke toestemming van NS heeft gekregen.

5. Mee in de trein

5.1 Welke kinderen hebben geen apart vervoersbewijs nodig?

Voor kinderen jonger dan vier jaar hoeft u geen Vervoerbewijs te kopen, maar zij mogen geen zitplaats bezet houden als reizigers ouder dan vier jaar moeten staan.

5.2 Heeft u een Vervoerbewijs nodig als een u een persoon met een handicap begeleidt?

Als u zelf tenminste twaalf (12) jaar oud bent en u een persoon begeleidt die een OV-begeleiderskaart bij zich heeft, heeft u geen Vervoerbewijs nodig. Van deze uitzondering kan uitsluitend gebruik worden gemaakt door één begeleider per gehandicapt persoon.

5.3 Welke Voorwaarden gelden voor uw dieren?

Kleine huisdieren mag u kosteloos meenemen, mits deze in een mand of kooi worden vervoerd. U heeft voor uw kleine huisdieren geen recht op een aparte zitplaats.

Als u uw hond niet in een mand of kooi vervoert, dient u voor uw hond een apart daarvoor bestemd Vervoerbewijs bij u te hebben. U dient uw hond in de trein en in het station altijd aangelijnd te houden.

Als u vanwege een handicap wordt begeleid door een hond, heeft u voor deze hond geen apart Vervoerbewijs nodig, mits deze hond een als zodanig herkenbare

blindengeleidehond (in opleiding) of hulphond (in opleiding) van de Stichting Hulphond Nederland is.

NS kan u verplichten om met uw dier het station of de trein te verlaten als uw dier naar het oordeel van NS gevaarlijk, lastig of hinderlijk is.

5.4 Welke Voorwaarden gelden voor uw fiets en andere vervoermiddelen?

5.5 Onder Voorwaarden mag u uw fiets meenemen in de trein.

NS maakt daarbij onderscheid tussen a) opgevouwen vouwfietsen, rollators, scootmobielen en rolstoelen, en b) fietsen, waaronder ook ligfietsen, tandems en gedemonteerde fietsen worden verstaan.

Voor de eerste categorie hoeft u geen apart Vervoerbewijs te hebben, maar u dient deze vervoermiddelen wel te stallen op een plek die geen hinder of overlast veroorzaakt, of kan veroorzaken. Indien NS van oordeel is dat hier wel sprake van is, kan zij u verplichten om de trein te verlaten.

Voor de tweede categorie geldt dat u uw fiets alleen mag meenemen in de trein als dit is toegestaan op grond van de Voorwaarden zoals deze door NS bekend zijn gemaakt. Daarbij gelden voor het vervoer van uw fiets de volgende voorschriften:

- 1) Op bepaalde dagen en tijden mag u geen fiets meenemen in de trein. Deze dagen en tijdstippen staan vermeld op de website van NS en kunnen wijzigen;
- 2) U dient uw fiets te stallen in op een speciaal daarvoor geschikt gemaakte plaats in de trein. Als de trein waarmee u wilt reizen (bij uitzondering) geen speciale plek voor fietsen heeft, of indien er geen vrije plekken beschikbaar zijn, mag u uw fiets niet meenemen;
- 3) U dient voor uw fiets een apart daarvoor bestemd geldig Vervoerbewijs bij u te hebben;
- 4) U dient toezicht te houden op uw fiets en uw bagage van uw fiets af te halen, tenzij de conducteur u toestemming geeft deze op uw fiets te laten.

Andere dan de in artikel 5.4 genoemde vervoermiddelen mag u niet meenemen, tenzij u daarvoor van NS een ontheffing heeft gekregen of tenzij deze meegenomen worden als Handbagage en deze binnen de voor Handbagage gestelde beperkingen vallen en geen verbrandingsmotor hebben.

5.6 Welke Voorwaarden gelden voor uw Handbagage?

Uw Handbagage is uw eigen verantwoordelijkheid. U dient ervoor te zorgen dat uw Handbagage het gangpad en de nooduitgangen niet verspert, het in- en uitstappen van uw medereizigers of het NS personeel niet belemmert of hindert, en niet een zitplaats inneemt indien een medereiziger daarop aanspraak maakt.

NS kan u de toegang tot de trein weigeren of u verplichten de trein te verlaten als NS van oordeel is dat uw Handbagage, of het gebruik daarvan, hinder veroorzaakt of zal veroorzaken.

NS mag dit in ieder geval doen als de hoogte, breedte of diepte van uw Handbagage meer dan 85 centimeter bedraagt.

U gaat ermee akkoord dat NS uw achtergebleven of onbeheerde Handbagage kan openen, controleren en – indien nodig – vernietigen. Indien uw achtergebleven of onbeheerde Handbagage geen (vermoeden van) gevaar of overlast oplevert, geldt uw Handbagage als gevonden voorwerp zoals bedoeld in artikel 7.

6. Vertraging en Calamiteiten

6.1 Welke mogelijkheden heeft u bij vertraging?

Indien redelijkerwijs verwacht kan worden dat de vertraging op uw Reisroute meer dan zestig (60) minuten bedraagt, zal NS zich inspannen om u daarvan op de hoogte brengen. U kunt bij een dergelijke vertraging gebruik maken van één van de volgende mogelijkheden:

- 1) U zet uw reis met NS voort langs de gebruikelijke route, of langs een alternatieve route die door NS wordt geadviseerd. Niet in alle gevallen is een alternatieve route mogelijk; of
- 2) U beëindigt uw reis en wisselt uw eenmalige papieren Vervoerbewijs bij NS in voor een vergelijkbaar papieren Vervoerbewijs dat geldig is op een door u gekozen moment. Voor het nieuwe papieren Vervoerbewijs gelden dezelfde beperkingen en Voorwaarden als die op het originele papieren Vervoerbewijs van toepassing waren. Dit betekent onder andere dat u uw originele papieren Vervoerbewijs niet kunt inwisselen voor een papieren Vervoerbewijs voor een ander type dag of tijdstip dan waarvoor het originele papieren Vervoerbewijs geldig was. Zo kunt u bijvoorbeeld een papieren Vervoerbewijs dat geldig is voor het weekend niet inwisselen voor een papieren Vervoerbewijs dat geldig is voor een werkdag; of
- 3) U beëindigt uw reis (en checkt uit indien u ingecheckt heeft) en vraagt NS om terugbetaling van de prijs van uw eenmalige Vervoerbewijs. NS zal u in een dergelijk geval de mogelijkheid bieden voor vervoer terug naar het station waarop u uw reis met NS begon. Op terugbetaling zijn nadere voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden en nadere informatie over de procedure kunt u vinden bij de NS Klantenservice, op ns.nl en via 030-7515155 (voor dit informatienummer betaalt u uw gebruikelijke belkosten)

6.2 Wanneer kunt u aanspraak maken op een vergoeding bij vertraging?

NS heeft een regeling (op het moment van inwerking treden van deze Voorwaarden heet deze regeling “voorwaarden Geld-terug-bij-vertraging”) op grond waarvan u een vergoeding kunt krijgen als u tijdens uw reis te maken heeft gehad met een vertraging van meer dan 30 minuten. Een beroep op deze regeling is alleen mogelijk als u aan “voorwaarden Geld-terug-bij-vertraging” voldoet. Deze voorwaarden en nadere informatie over de procedure kunt u

vinden bij de NS Servicebalie, op ns.nl, en via 030-7515155 (voor dit informatienummer betaalt u uw gebruikelijke belkosten)

In aanvulling op eventuele nadere Voorwaarden geldt dat u in ieder geval geen aanspraak kunt maken op een vergoeding voor vertraging in de zin van dit artikel indien:

- 1) u NS reeds heeft gevraagd om terugbetaling van de prijs van uw Vervoerbewijs, zoals omschreven in artikel 6.1, onder 3 van deze Voorwaarden;
- 2) u geen geldig Vervoerbewijs had voor uw reis in de zin van artikel 2 van deze Voorwaarden;
- 3) er sprake is van overmacht aan de zijde van NS, zoals bijvoorbeeld een stroomstoring met landelijke uitstraling;
- 4) uw vergoeding op basis van de geldende Voorwaarden lager is dan het door NS (in de "voorwaarden Geld-terug-bij-vertraging") vastgestelde drempelbedrag.
- 5) u verplicht bent in en uit te checken en u dit heeft nagelaten.

6.3 Welke bijstand mag u van NS verwachten bij vertraging?

NS zal u in geval van vertraging bij aankomst of vertrek informeren over de vertraging en de verwachte vertrek- en aankomsttijden, zodra deze informatie bij NS beschikbaar is.

Als u als gevolg van de vertraging bij uw reis met NS niet meer in staat bent om op dezelfde NS-dag het station van bestemming te bereiken omdat de laatste trein op uw NS-Reisroute niet meer rijdt, dan stelt NS vervangend vervoer ter beschikking om ervoor te zorgen dat u alsnog het station van bestemming kunt bereiken.

Als u als gevolg van de vertraging van de laatste trein in uw reis met NS niet meer in staat bent om vanaf uw eindstation met aansluitend regulier openbaar vervoer op dezelfde NS-dag uw eindbestemming te bereiken, dan stelt NS vervangend vervoer ter beschikking om ervoor te zorgen dat u alsnog uw eindbestemming kunt bereiken.

NS bepaalt welk type vervangend vervoer wordt ingezet. Zo kan NS er bijvoorbeeld voor kiezen om een taxi voor u te regelen, maar ook kan NS bussen inzetten.

Het kan zijn dat NS niet in staat is om vervangend vervoer aan te bieden. Hiervan is bijvoorbeeld sprake bij massale uitval van treinen, of wanneer uw eindbestemming redelijkerwijs niet meer bereikbaar is (zoals bij afgesloten wegen of als u reist naar een Waddeneiland). In een dergelijk geval zal NS zich maximaal inspannen om u kosteloos een slaapplek aan te bieden. Als u gebruik maakt van een papieren Vervoerbewijs dan kunt u dit omwisselen op de wijze zoals beschreven in artikel 6.2.

Bij grote vertraging biedt NS u, afhankelijk van de omstandigheden van het geval en de objectieve noodzaak daartoe, drinken en maaltijden aan. Indien door een langdurige versperring vervoer per trein in het geheel niet mogelijk is op een NS-traject, zorgt NS voor zover dat redelijkerwijs van haar gevergd kan worden, voor vervangend vervoer.

6.4 Welke vergoeding mag u van NS verwachten bij een staking?

Als er een georganiseerde staking is van NS-personeel en uw vervoer per trein door NS is daardoor in het geheel niet mogelijk, dan kunt u aanspraak maken op een vergoeding voor vertraging zoals bepaald in artikel 6.2 van deze Voorwaarden. Als u hiervan geen gebruik maakt, kunt u bij NS een tegemoetkoming vragen voor de redelijke kosten die u heeft gemaakt voor vervangend vervoer als gevolg van de staking op uw Reisroute door NS-personeel. Aan deze tegemoetkoming kunnen door NS nadere Voorwaarden worden gesteld. De hoogte van deze tegemoetkoming is beperkt tot een bedrag van maximaal € 25,00 per dag. De nadere Voorwaarden hebben betrekking op het aantal dagen waarover vergoeding wordt uitgekeerd en op de mate waarin u moet aantonen dat u (bij afwezigheid van de staking) met NS gereisd zou hebben. NS maakt deze nadere Voorwaarden uiterlijk bekend op de eerste stakingsdag en het aantal dagen waarover vergoeding wordt uitgekeerd zal, beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van de staking, niet onredelijk laag zijn.

7. Gevonden voorwerpen

7.1 Wat kunt u doen als u voorwerpen verliest?

Als u tijdens uw reis met NS, of tijdens uw verblijf op een NS-station, voorwerpen verliest kunt u contact opnemen met NS en opgave doen van deze voorwerpen. Hiervoor bestaat een aparte procedure en gelden bepaalde Voorwaarden. Deze Voorwaarden en nadere informatie over de procedure kunt u vinden bij de NS-Servicebalie en op ns.nl.

7.2 Wat moet u doen als u een voorwerp vindt?

U bent verplicht om zo snel mogelijk aan NS te laten weten dat u een voorwerp of geldsom heeft gevonden tijdens uw reis met NS. NS, of een van haar medewerkers, kan u verplichten om een in de trein of op het station gevonden voorwerp of geldsom onverwijld aan NS af te geven. U heeft in dat geval recht op een afgiftebewijs wanneer het voorwerp naar het oordeel van NS een waarde heeft van meer dan € 450,00. Door afgifte van het voorwerp of de geldsom gaat uw rechtspositie en alle rechten en verplichtingen die daaraan verbonden zijn, over op NS. Eventueel vindersloon kunt u niet van NS vorderen.

7.3 Wat doet NS met gevonden voorwerpen?

Afhankelijk van de aard en de waarde van het afgegeven voorwerp kan NS de bij haar afgegeven voorwerpen bewaren, verkopen, of vernietigen. Hiervoor hanteert NS de volgende richtlijnen:

- 1) NS kan een voorwerp dat volgens NS een waarde heeft van maximaal € 50,00 na verloop van vier weken na afgifte verkopen;
- 2) NS kan een voorwerp dat volgens NS een waarde heeft van maximaal € 450,00 na verloop van drie maanden na afgifte verkopen;
- 3) NS kan een voorwerp dat volgens NS een waarde heeft van meer dan € 450,00 na verloop van twaalf maanden na afgifte verkopen;

- 4) NS kan voor een voorwerp dat naar het oordeel van NS niet voor bewaring is geschikt, maar wel verkoopbaar is, afwijken van de hiervoor genoemde termijnen;
- 5) NS kan een voorwerp dat naar het oordeel van NS niet voor bewaring geschikt is en ook niet verkoopbaar is, direct vernietigen.

NS kan voor de behandeling van een verzoek met betrekking tot een verloren voorwerp of geldsom administratiekosten in rekening brengen.

Uitsluitend als NS het voorwerp eerder dan na afloop van bovengenoemde termijnen reeds heeft verkocht, heeft de rechthebbende recht op de opbrengst daarvan. NS is gerechtigd om het verschuldigde bewaarloon en de administratiekosten met die opbrengst te verrekenen.

8. Aansprakelijkheid

8.1 Wanneer is NS aansprakelijk?

De aansprakelijkheid van NS is geregeld in nationale en internationale regelgeving. Daarnaast bevat deze regelgeving bepalingen inzake de maximale aansprakelijkheid van NS bij bijvoorbeeld verlies van bagage, bij overlijden of bij letsel. Voor de vormen van schade die expliciet zijn genoemd in de Europese verordening betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (1371/2007) geldt dat NS uitsluitend aansprakelijk is indien en voor zover dit uit deze verordening dwingend voortvloeit. Voor aansprakelijkheid van NS voor alle andere vormen van schade geldt dat de aansprakelijkheid van NS zover als wettelijk is toegestaan is beperkt.

8.2 Waarvoor is NS aansprakelijk bij uitval van treinen, gemiste aansluitingen en vertraging?

De aansprakelijkheid van NS voor schade als gevolg van uitval, gemiste aansluitingen en vertraging, evenals uw rechten in een dergelijke situatie, zijn geregeld in artikel 6 van deze Voorwaarden. Buiten hetgeen geregeld is in artikel 6 of hetgeen uit dwingende wet- en regelgeving voortvloeit is NS niet aansprakelijk voor enige schade die u lijdt tijdens of in verband met uw reis met NS als gevolg van uitval, gemiste aansluitingen en vertraging.

NS zal zich niet beroepen op enige beperking van haar aansprakelijkheid, voor zover de schade is ontstaan uit haar eigen handeling of nalaten, geschied hetzij met het opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.

8.3 Wanneer moet u uw schade melden aan NS?

U moet iedere schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk aan NS melden onder vermelding van de oorzaak, de aard en – voor zover mogelijk – de hoogte van de schade.

9. Bescherming van uw persoonsgegevens

9.1 Hoe gaat NS om met uw persoonsgegevens?

9.1.1 Bij het verlenen van diensten aan u kan NS uw persoonsgegevens verwerken.

Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens door NS kunt u vinden in de privacyverklaring die op de website van NS beschikbaar is en op verzoek kosteloos wordt toegestuurd. In deze privacyverklaring staat onder andere vermeld welke gegevens NS verzamelt en verder verwerkt, alsmede de doeleinden van de verwerking.

10. Klachten en geschillen

10.1 Waar kunt u terecht met uw klachten?

Als u een klacht heeft kunt u deze indienen bij:

NS Klantenservice

Postbus 2372

3500 GJ Utrecht

tel. 030-7515155 (voor dit informatienummer betaalt u uw gebruikelijke belkosten)

e-mail: Op ns.nl kunt u een vraag stellen aan de virtuele medewerker (EVA). Indien u hier invult "e-mail aan klantenservice achterlaten" wordt u de mogelijkheid geboden een elektronisch bericht aan de klantenservice achter te laten.

10.2 Wat is de klachtenprocedure?

Als u schriftelijk of via een achtergelaten elektronisch bericht een klacht indient, geeft NS u binnen vier weken schriftelijk of per e-mail antwoord, of laat NS u weten wanneer NS u zal antwoorden en of u nog meer informatie moet verschaffen over uw klacht of bewijsstukken moet opsturen. De voertaal bij de behandeling van klachten is Nederlands en Engels.

Als uw klacht betrekking heeft op een mededeling van een medewerker van NS, vraagt NS u om tenminste de datum, het precieze tijdstip en de exacte plaats van deze mededeling te noemen. Als u dit niet kunt, of als NS aan de hand van de door u verstrekte informatie niet in staat is om nader onderzoek naar uw klacht te verrichten, kan NS uw klacht terzijde leggen.

10.3 Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over de manier waarop NS uw klacht heeft afgehandeld?

Als u de klachtenprocedure bij NS volledig heeft doorlopen en u niet tevreden bent met de wijze waarop NS uw klacht heeft behandeld kunt u uw geschil met NS voorleggen bij de volgende instanties:

1) Geschillencommissie

Als uw geschil betrekking heeft op de totstandkoming of uitvoering van de vervoerovereenkomst tussen u en NS (waarop deze algemene Voorwaarden van toepassing zijn) kunt u dit voorleggen aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Hiervoor geldt een aantal Voorwaarden waaraan u moet voldoen:

- Het geschil moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen zes weken nadat u het definitieve antwoord op uw klacht heeft ontvangen;
- Het geschil moet bij de Geschillencommissie worden ingediend door middel van een daarvoor bestemd formulier dat u op de website van de Geschillencommissie kunt invullen of bij de Geschillencommissie kunt opvragen;
- Het geschil heeft geen betrekking op klachten die volgens het reglement van de Geschillencommissie niet in aanmerking komen voor behandeling door de Geschillencommissie. Voorbeelden hiervan zijn klachten over (de vergoeding van) letselschade.

De Geschillencommissie doet naar aanleiding van het voorgelegde geschil uitspraak door middel van een bindend advies, op basis van het reglement van de Geschillencommissie. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie moet u een vergoeding betalen aan de Geschillencommissie. Indien uw klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard verplicht de Geschillencommissie NS tot (gedeeltelijke) betaling van die vergoeding aan u. Op de website van de Geschillencommissie kunt u het vereiste formulier downloaden en vindt u meer informatie over de procedure. De contactgegevens van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer zijn:

Geschillencommissie Openbaar Vervoer
 Postbus 90600
 2509 LP Den Haag
 Website: www.degeschillencommissie.nl.
 Telefoon: 070-3105310

Wanneer u een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is NS aan deze keuze gebonden. Indien NS een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet NS u schriftelijk of in een andere passende vorm vragen of u binnen zes weken wilt aangeven of u daarmee akkoord gaat. NS moet daarbij aankondigen dat zij zich na het verstrijken van deze zes weken vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

2) Inspectie Leefomgeving en Transport

Een aantal van de rechten die u heeft als reiziger bij NS vloeien voort uit de Europese Verordening (EG)1371/2007 van het Europese Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer. Als u een klacht heeft die betrekking heeft op uw rechten onder deze verordening kunt u deze klacht indienen bij de Inspectie Leefomgeving en Transport. Hiervoor geldt een aantal Voorwaarden waaraan u moet voldoen:

- Uw klacht moet worden ingediend door middel van een daarvoor bestemd formulier dat u op de website van de Inspectie kunt downloaden;
- U dient het daarvoor bestemde formulier volledig en juist in te vullen en alle gevraagde bijlagen mee te sturen;

De Inspectie neemt naar aanleiding van de door u ingediende klacht binnen twaalf weken een besluit. Tegen dit besluit van de Inspectie kunt u, maar ook NS, bezwaar en beroep aantekenen. Voor de behandeling van uw klacht door de Inspectie hoeft u geen vergoeding te betalen. De Inspectie kan u geen schadevergoeding toewijzen. Op de website van de Inspectie vindt u meer informatie over de procedure. De contactgegevens van de Inspectie zijn:

Inspectie Leefomgeving en Transport
 Postbus 1511
 3500 BM Utrecht
 Website: <http://www.ilent.nl/>
 Telefoon: 088-4890000

3) Burgerlijke rechter

Geschillen tussen u en NS met betrekking tot onderwerpen die geregeld zijn in deze Voorwaarden kunnen zowel door u als NS worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

11. Sancties

11.1 Welke sancties kan NS opleggen?

Naast de sancties die elders in deze Voorwaarden en de wet zijn vermeld, kan NS u verplichten om direct de vervoerprijs en een per ministeriële regeling vastgesteld bedrag (genaamd Wettelijke Verhoging) te betalen als u zonder geldig Vervoerbewijs reist met NS, zoals bepaald in de artikelen 2 en 3 van deze Voorwaarden. Deze Wettelijke Verhoging is neergelegd in de Wet personenvervoer 2000 en het Besluit personenvervoer 2000.

Als u in de trein aan uw betalingsverplichting voldoet, geeft de conducteur u een bewijs daarvan. Als u niet in staat bent om direct aan deze betalingsverplichting te voldoen, kan NS u uitstel van betaling verlenen en u in staat stellen uw reis voort te zetten, mits u uw naam, adres en woonplaats opgeeft en u zich identificeert met een geldig identiteitsbewijs. In dat geval zal een ontwerp proces-verbaal worden uitgeschreven. U krijgt dan een brief met een mogelijkheid alsnog te betalen binnen de genoemde betalingstermijn. Indien u niet binnen de uiterste betalingstermijn in de brief (ten minste veertien (14) kalenderdagen na datum van verzending van de brief), aan uw betalingsverplichting voldoet, kan NS een door de minister van Infrastructuur en Milieu vastgesteld bedrag aan administratiekosten in rekening brengen, in aanvulling op de vervoerprijs en de Wettelijke Verhoging. NS kan ook in plaats van de genoemde

Wettelijke Verhoging op basis van de wet, u een boete opleggen van gelijke hoogte op basis van deze Voorwaarden.

Bij schending van deze Voorwaarden kan NS de volgende sancties opleggen:

- het laten blokkeren van uw OV-chipkaart;
- het beëindigen of blokkeren van enig Product dat u van NS afneemt;
- het opleggen van een boete van gelijke hoogte als de in de vorige alinea genoemde boete;
- het achteraf in rekening brengen van het verschil tussen het voltarief en het kortingstarief indien u later dan 30 minuten na incheck uw reis bent gestart en u daarmee ten onrechte met korting hebt gereisd, tenzij dit een gevolg was van een vertraagde of uitgevallen NS trein;
- het achteraf het tarief in rekening brengen van het verschil tussen het tarief voor de afstand die u, volgens de administratie van NS daadwerkelijk tenminste heeft gereisd en het door u reeds betaalde tarief. NS zal deze bevoegdheid alleen gebruiken als er naar het oordeel van NS sprake is van oneigenlijk gebruik van de OV-chipkaart. Van oneigenlijk gebruik is in elk geval geen sprake indien u reist volgens een door NS geadviseerde (alternatieve) Reisroute en er geen onregelmatigheden worden geconstateerd;
- het op u verhalen van de door NS geleden schade als gevolg van uw schending. Daarnaast kan NS u de toegang tot haar stations en treinen weigeren.

NS kan in opdracht van TLS uw OV-chipkaart in beslag nemen.

Deze maatregelen worden opgelegd voor zover zij proportioneel zijn en ten dienste staan van het (in het vervolg) voorkomen van schendingen van deze Voorwaarden en het voorkomen van fraude en misbruik. Uw Vervoerbewijs wordt dus niet bijvoorbeeld geblokkeerd omdat u een schade niet snel genoeg gemeld zou hebben.

11.2 Wat kunt u doen als u van mening bent dat NS ten onrechte een sanctie heeft opgelegd?

Als u van mening bent dat NS ten onrechte een sanctie heeft opgelegd, kunt u een klacht indienen bij NS, zoals omschreven in artikel 10 van deze Voorwaarden.

12. Wijziging van de Voorwaarden en prijzen

12.1 Kan NS de Voorwaarden wijzigen?

Deze Voorwaarden kunnen door NS worden gewijzigd. Wijzigingen in de Voorwaarden, evenals de ingangsdatum van deze wijzigingen, worden minimaal een maand voor ingang van de wijzigingen bekend gemaakt op de website van NS. Indien NS een spoedeisend belang heeft bij wijziging van deze Voorwaarden kan zij een korter aankondigingstermijn hanteren dan een maand. NS spant zich in om over voorgenomen wijzigingen van deze Voorwaarden vooraf overeenstemming te bereiken met

Representatieve consumentenorganisaties. Indien NS met deze consumentenorganisaties geen overeenstemming bereikt, terwijl deze

overeenstemming over de vorige versie wel was bereikt, zal NS dit melden in haar gewijzigde Voorwaarden.

Wijzigingen van deze Voorwaarden gelden voor alle nieuwe en bestaande vervoerovereenkomsten maar hebben geen terugwerkende kracht.

12.2 Kan NS de dienstregeling aanpassen?

NS kan haar dienstregeling aanpassen. Normaliter verandert NS de dienstregeling elke tweede zondag van december, maar NS kan hiervan afwijken. Het aanpassen van de dienstregeling kan consequenties hebben, onder andere voor uw reis, uw verwachte aankomst, en de ingezette vervoermiddelen.

12.3 Kan NS de tarieven wijzigen?

Voor zover wet of concessie dit toelaat kan NS de tarieven eenzijdig wijzigen van tijd tot tijd. NS raadt u aan om u hierover te laten informeren bijvoorbeeld via de website van NS. NS kan daarnaast voor vervoerbewijzen die (deels) betrekking hebben op vervoer verricht door andere vervoerders, een andere prijs dan de gepubliceerde tarieven rekenen als gevolg van afronding (op bijvoorbeeld decimalen van een euro) of toeslagen bij bepaalde verkoopkanalen. Tarieven die NS moet hanteren voor vervoer verricht door andere vervoerders dan NS maken geen deel uit van deze Voorwaarden en kunnen (ook) wijzigen.

13. Informatie over voorzieningen voor reizigers met een functiebeperking

NS streeft ernaar dat zoveel mogelijk klanten gebruik kunnen maken van de trein. NS besteedt daarbij speciaal aandacht aan klanten met een functiebeperking. Er zijn verschillende voorzieningen voor klanten met een functiebeperking. Een overzicht hiervan per functiebeperking is te vinden op ns.nl, onder *Reisinformatie* en vervolgens *Reizen met een functiebeperking*. Daarnaast is er een folder beschikbaar en kan informatie worden ingewonnen via NS Klantenservice. Iedere reiziger die begeleiding nodig heeft bij in-, over- en uitstappen kan gebruik maken van assistentieverlening. De assistentieverlening kan worden aangevraagd bij de NS Servicecentrale. Een klacht of geschil over de toegankelijkheid van het vervoer van NS voor reizigers met een functiebeperking kunt u voorleggen aan NS op de wijze zoals beschreven in artikel 10 van deze Voorwaarden.

14. Slotbepalingen

14.1 Welke speciale Voorwaarden gelden voor automatische incasso?

Sommige vervoerbewijzen, abonnementen of andere Producten van NS moet of kunt u betalen per automatische incasso. NS zal u uiterlijk vijf (5) dagen voordat zij incasseert u een notificatie sturen met het te incasseren bedrag. Bij een doorlopende incasso kan NS er ook voor kiezen om u uiterlijk vijf (5) dagen voor de eerste incassering een schema te verstrekken waarop staat rond welke data zal worden geïncasseerd.

Indien u met NS overeen bent gekomen dat u een Vervoerbewijs, abonnement of ander Product van NS betaalt per automatische incasso, verjaart de rechtsvordering van NS tot betaling van dit Vervoerbewijs, abonnement of andere Product door verloop van twee (2) jaren. Deze termijn begint met de aanvang van de dag volgende op die waarop u het Vervoerbewijs, abonnement of ander Product had moeten betalen.

14.2 Kan NS de overeenkomst met u overdragen aan een derde?

NS kan de overeenkomst met u, evenals de rechten en verplichtingen die hieruit voor NS voortvloeien aan een derde overdragen. Als hiervan sprake is, zal NS of de derde partij u daarvan tijdig op de hoogte stellen.

14.3 Welke recht is van toepassing op deze Voorwaarden?

Op deze Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Als u of NS, met inachtneming van de klachtenregeling van artikel 10, besluit uw geschil aan een rechter voor te leggen, kan dit uitsluitend bij een bevoegde rechter in Nederland.



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl