

## ALGEMENE VOORWAARDEN NS HISPEED

### HOOFDSTUK 1 REISVOORWAARDEN

#### § 1 Reisvoorwaarden voor alle NS Hispeed treinen

##### ARTIKEL 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Agent	een natuurlijk persoon of rechtspersoon die zich verbonden heeft jegens een vervoerder bij de totstandkoming van overeenkomsten bemiddeling te verlenen en deze eventueel op naam en voor rekening van een vervoerder te sluiten, zonder aan deze vervoerder ondergeschikt te zijn;
Algemene Voorwaarden	Deze voorwaarden;
Dag	een kalenderdag, die loopt tot de volgende dag 4.00 uur;
Dienstregeling	het door NS Hispeed beschikbaar gestelde schema van reismogelijkheden met door NS Hispeed geëxploiteerde Vervoermiddelen;
GCC	de algemene Voorwaarden voor spoorvervoer van reizigers, in het Engels geheten <i>General Conditions of Carriage</i> , ook wel aangeduid als GCC-CIV/PRR;
Geschillencommissie	de geschillencommissie openbaar vervoer, gevestigd te 's-Gravenhage;
Inchecken	de handeling waarbij achtereenvolgens (i) de Reiziger bij aanvang van de reis met NS Hispeed de OV- chipkaart bij een kaartlezer houdt; (ii) de kaartlezer controleert of er sprake is van een geldig Product en/of voldoende saldo en (iii) ter bevestiging een tekst, geluid- en/of lichtsignaal volgt;
Handbagage	alle gemakkelijk mee te voeren, draagbare, eenvoudig te verplaatsen, dan wel met de hand verrijdbare bagage en die in de daarvoor voorziene opbergruimten past, die een Reiziger bij zich heeft;
NS Hispeed	HSA Beheer NV, NS Internationaal BV, of Thalys Nederland NV;
OV-begeleiderskaart	een door de bevoegde instantie verstrekt bewijs voor o.a.

	kosteloos vervoer van een begeleider;
OV-chipkaart	de oplaadbare en contactloze chipkaart die is voorzien van het OV-chipkaart logo en in het openbaar vervoer als betalen/of Vervoerbewijs kan worden gebruikt, mits er sprake is van een geldig Product en – in geval van reizen op saldo – van voldoende saldo. Op de OV-chipkaart kunnen producten van één of meerdere OV- bedrijven worden geladen;*
Product	een bij NS Hispeed of bij een andere vervoerder geldig abonnement, vastrecht, ander (eenmalig) reisrecht of toegangsrecht;
Reiziger	elke natuurlijke persoon (m/v) die, al dan niet in het bezit van een Vervoerbewijs, gebruik maakt van door NS Hispeed verricht openbaar vervoer en aanverwante diensten;
Tariefvoorwaarden	een specifieke combinatie van verkoop, reis- en reserveringsvoorwaarden, restitutie- en omboekvoorwaarden enerzijds en Vervoerprijs of prijsberekeningswijze anderzijds;
Traject	een door NS Hispeed geëxploiteerde route die loopt van een halteplaats van NS Hispeed in Nederland tot maximaal de Nederlandse grens en v.v.;
Uitchecken	de handeling bij NS Hispeed waarbij achtereenvolgens (i) de Reiziger bij het einde van de reis de OV-chipkaart waarmee ook is ingecheckt bij een kaartlezer houdt; (ii) de kaartlezer controleert of er sprake is van een geldig Product en/of voldoende saldo en (iii) ter bevestiging een tekst, geluid-en/of lichtsignaal volgt.
Vertraging	een door de verkeersleiding vastgestelde en geregistreerde afwijking van de Dienstregeling van de specifieke trein, niet zijnde een afwijking van de Dienstregeling die vooraf door NS Hispeed is aangekondigd;
Vervoerbewijs	het (eventueel elektronische) bewijs voor de Reiziger, op grond waarvan hij gerechtigd is gebruik te maken van het Vervoermiddel en/of toegang krijgt tot het station zoals

---

\* Alleen van toepassing op:

- Fyra binnenlands traject – toeslag vereist
- ICE International binnenlands traject – geen toeslag vereist indien gereisd wordt met een abonnement van NS Reizigers B.V. (AVR van toepassing)
- InterCity Berlijn binnenlands traject – geen toeslag vereist (AVR van toepassing)
- InterCity Brussel binnenlands traject – geen toeslag vereist (AVR van toepassing)

	aangegeven dan wel elektronisch geregistreerd op dit bewijs. Dit bewijs kan uit meerdere delen bestaan, een plaatsreservering bevatten en kan betrekking hebben op meerdere vervoerovereenkomsten;
Vervoermiddel	een al dan niet door NS Hispeed geëxploiteerd (spoor)voertuig bestemd voor het vervoer van personen;
Vervoerprijs	het bedrag dat de Reiziger conform een vervoerovereenkomst moet betalen voor de door NS Hispeed te leveren vervoerdienst en aanverwante diensten;

## **ARTIKEL 2 Toepasselijkheid, verkrijgbaarheid en reikwijdte**

1. Dit hoofdstuk is van toepassing op de met NS Hispeed gesloten vervoerovereenkomst tot het verrichten van spoorwegvervoer van Reizigers. Dit hoofdstuk is derhalve niet van toepassing op vervoerovereenkomsten gesloten door NS Hispeed maar namens een andere vervoerder derhalve vervoerovereenkomsten tussen Reiziger en andere vervoerders.

2. De met NS Hispeed gesloten vervoerovereenkomst heeft enkel betrekking op vervoer op de door NS Hispeed geëxploiteerde trein. Vervoer met andere treinen is onderworpen aan een separate vervoerovereenkomst gesloten tussen Reiziger en een vervoerder die deze andere treinen exploiteert, ongeacht de vraag of Reiziger over één of meer vervoerbewijzen beschikt.

5. Naast de Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing de Tariefvoorwaarden.

6. Alle Algemene Voorwaarden en Tariefvoorwaarden van NS Hispeed kunnen worden geraadpleegd via internet op [www.NSHispeed.nl](http://www.NSHispeed.nl). Tevens zijn zij op eenvoudig verzoek verkrijgbaar bij de verkooppunten van NS Hispeed. Tenslotte kunnen zij op verzoek van Reiziger kosteloos per post worden toegestuurd.

7. Indien een Reiziger via NS Hispeed een overeenkomst met een andere spoorwegonderneming voor aansluitend vervoer sluit binnen dan wel buiten Nederlands grondgebied, treedt NS Hispeed op als Agent voor deze andere spoorwegonderneming. De vervoerovereenkomst komt dan tot stand tussen de Reiziger en deze andere spoorwegonderneming. Hierop zijn van toepassing de door deze spoorwegonderneming gehanteerde algemene vervoervoorwaarden.

## **ARTIKEL 3 Verplichtingen NS Hispeed**

1. Op de door NS Hispeed geëxploiteerde Trajecten verbindt NS Hispeed zich tegen betaling van de Vervoerprijs, Reiziger, en – in voorkomend geval – zijn Handbagage, zijn meereizende Kind(eren) en/of dier(en) – overeenkomstig de Dienstregeling en binnen de geldigheidsduur van het Vervoerbewijs te vervoeren naar c.q. richting de op het Vervoerbewijs vermelde plaats van bestemming.

2. Indien een Reiziger wordt gedood of gewond raakt als gevolg van een treinongeval op het Traject, betaalt NS Hispeed onverwijld en in ieder geval uiterlijk vijftien dagen nadat de identiteit van de schadevergoedingsgerechtigde natuurlijke persoon is vastgesteld, een voorschot dat toereikend moet zijn om de onmiddellijke economische noden te lenigen en dat evenredig is aan het geleden nadeel. Onverminderd het bovenstaande bedraagt een voorschot ten minste EUR 21,000 per passagier bij overlijden. Een voorschot impliceert niet dat aansprakelijkheid wordt erkend en mag worden verrekend met elk bedrag dat later op basis van deze Algemene Voorwaarden wordt uitgekeerd, maar hoeft niet te worden terugbetaald, tenzij de schade werd veroorzaakt door nalatigheid of schuld van de Reiziger, of degene die het voorschot ontvangen heeft niet schadevergoedingsgerechtigd was.

#### **ARTIKEL 4 Verplichtingen Reiziger**

1. Reiziger is verplicht bij ontvangst van het Vervoerbewijs zich ervan te overtuigen dat het Vervoerbewijs met zijn aanwijzingen overeenstemt. Indien een Reiziger gebruikt maakt van de OV-chipkaart, moet hij controleren of de check – in gelukt is.

2. Reiziger is verplicht om op eerste verzoek van Vervoerder – door middel van het overleggen van Vervoerbewijzen -, aan te tonen dat hij recht heeft op de vervoerdienst die hem zijn bagage en – indien relevant – door hem begeleide kind(eren) of dier(en), aanstonds zal worden geleverd, wordt geleverd of zojuist is geleverd. Derhalve is Reiziger verplicht om onmiddellijk voor en tijdens de reis, alsmede tot en met het verlaten van het station, in het bezit te zijn van een geldig Vervoerbewijs.

3. Reiziger die de leeftijd van 14 jaren bereikt heeft, verplicht zich op eerste verzoek van NS Hispeed zich te identificeren met een document waarmee conform artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht de identiteit van personen kan worden vastgesteld, óók als Reiziger niet met een speciaal vervoerbewijs reist.

4. Reiziger is verplicht gedurende de gehele reis toezicht te houden op door hem begeleide kind(eren) en dier(en) die hij meevoert en Handbagage niet te plaatsen op of nabij deuren, gangpaden en zitplaatsen.

5. Reiziger is verplicht te reizen in uitsluitend de op het Vervoerbewijs vermelde klasse of naar eigen keuze in een lagere klasse, ook indien de vermelde klasse geen zitplaats biedt.

#### **ARTIKEL 5 Rechten NS Hispeed**

1. NS Hispeed is gerechtigd om onder bijzondere omstandigheden van tijdelijke aard van de Dienstregeling af te wijken door op andere tijden, op andere trajecten en met andere Vervoermiddelen de Reiziger te vervoeren.

2. NS Hispeed is gerechtigd om Reiziger alle dienstverlening te onthouden, toegang te weigeren en in voorkomend geval te verwijderen, indien Reiziger niet in staat is door middel van een onvervalst en onbeschadigd Vervoerbewijs aan te tonen dat hij recht heeft op de dienstverlening waarvan hij gebruikt maakt, zoniet gebruik heeft gemaakt of terstond gebruik lijkt te gaan maken.

3. NS Hispeed is gerechtigd Reiziger de toegang tot het Vervoermiddel of station te weigeren, hem instructies te geven dan wel – in laatste instantie - hem te noodzaken het Vervoermiddel of station te verlaten, indien naar zijn oordeel, de Reiziger, de Handbagage, de door Reiziger begeleide kind(eren) en/of dier(en) gevaar, verontreiniging of hinder (dreigen te kunnen) veroorzaken.

4. NS Hispeed is gerechtigd onbeheerde, - en in gevallen waarbij veiligheid in het geding is of dreigt te zijn, beheerde - Handbagage te inspecteren.

5. NS Hispeed is gerechtigd om indien Reiziger niet volledig aan de verplichtingen van artikel 4 lid 2 voldoet, te verlangen dat de niet aangetoonde overeenkomsten onverwijld alsnog of opnieuw worden gesloten. Dit met inachtneming van de daarbij behorende financiële verplichtingen.

6. NS Hispeed is gerechtigd om Reiziger die de leeftijd van 12 jaren nog niet bereikt heeft en niet begeleid wordt door een persoon die de leeftijd van 18 jaren bereikt heeft, uit te sluiten van vervoer.

#### **ARTIKEL 6 Rechten Reiziger**

1. a. Reiziger is gerechtigd kosteloos dieren mee te voeren mits deze zich in een gemakkelijk draagbare mand, tas of dergelijk voorwerp bevinden en geen zitplaats innemen. Honden mogen eveneens op andere wijze meegevoerd worden mits hiervoor een vervoerbewijs is gekocht en ze zijn aangelijnd.

b. De verplichting in het bezit te zijn van een Vervoerbewijs voor de hond geldt niet voor blindengeleidehonden opgeleid door het KNGF en hulphonden opgeleid door de Stichting Hulphond Nederland.

2. Reiziger is gerechtigd kosteloos niet meer dan drie stuks Handbagage mee te voeren mits deze Handbagage in zijn geheel en tegelijkertijd door Reiziger mee te voeren is en de grootse afmeting van het betreffende voorwerp niet meer dan 85 centimeter bedraagt. De bagage dient in de daarvoor bestemde opbergruimten te passen. De desbetreffende Tariefvoorwaarden kunnen op seizoenstreinen (zoals de Ski-Thalys) grotere Handbagage toestaan.

3. Reiziger is gerechtigd een kind jonger dan 4 jaar kosteloos mee te nemen mits,

a. Reiziger dit kind gedurende de gehele reis begeleidt;

en

b. Voor dit kind geen zitplaats wordt verlangd.

4. Reiziger met een functiebeperking die begeleiding noodzakelijk maakt, is gerechtigd kosteloos een begeleider mee te nemen mits Reiziger op eerste verzoek van NS Hispeed zich legitimeert en een op zijn naam gestelde OV-begeleiderskaart toont.

5. Reiziger met een functiebeperking die hulp bij in- en uitstappen noodzakelijk maakt, is gerechtigd kosteloos van NS Hispeed hulp te ontvangen bij het in- en uitstappen mits Reiziger een verzoek om in- en uitstap hulp indient bij Bureau Assistentieverlening Gehandicapten, met in achtneming van de door dit Bureau gehanteerde termijnen, onder vermelding van zijn naam alsmede een omschrijving van de hulp welke hij wenst te krijgen.

6. Reiziger met een functiebeperking die een voor rolstoelen geschikte plaats noodzakelijk maakt, is gerechtigd een voor rolstoelen geschikte plaats te reserveren bij de verkoopbalie van NS Hispeed, een Agent of telefonisch bij de afdeling NS Hispeed Telesales, mits hij een vervoerovereenkomst met NS Hispeed heeft gesloten en een voor rolstoelen geschikte plaats te reserveren en beschikbaar is.

7. Reiziger met een functiebeperking die een voor rolstoelen geschikte plaats noodzakelijk maakt, is op zijn verzoek gerechtigd, bij het sluiten van de vervoerovereenkomst met NS Hispeed via NS Hispeed Telesales voor een voor rolstoelen geschikte plaats, zo mogelijk in aanmerking te komen voor een tarief dat alleen bij boekingen via internet beschikbaar is, mits in bezit van OV begeleiderkaart en een pas ontheffing transactiekosten.

8. Reiziger is op eigen verzoek gerechtigd tot een vergoeding van maximaal EUR 25, - voor de redelijke kosten van treinvervangend vervoer in geval van een georganiseerde, landelijke staking van werknemers van NS Hispeed, indien Reiziger zijn gemaakte kosten aantoont, tenzij een situatie als in artikel 7 lid 13 sub d zich voordoet.

9. Reiziger is gerechtigd om indien Vervoerder van de Dienstregeling afwijkt zoals bedoeld in artikel 5 lid 1, de betreffende vervoerovereenkomst kosteloos te ontbinden voor zover de rechten uit deze vervoerovereenkomst niet reeds genoten zijn.

10. Reiziger in het bezit van een NSR-abonnement heeft op zijn internationale reis (met uitzondering van een internationale reis met Thalys) op het binnenlands Traject in bepaalde gevallen recht op korting. Er kunnen echter afwijkende kortingstijden en -percentages gelden. Raadpleeg met betrekking tot deze kortingstijden- en percentages [www.NSHispeed.nl](http://www.NSHispeed.nl). Indien de reiziger reist met een NSR-abonnement op een binnenlands Traject met ICE International, InterCity Berlijn en InterCity Brussel gelden de voorwaarden van NS Reizigers, te vinden op [www.ns.nl](http://www.ns.nl).

## **ARTIKEL 7 Vertragingen**

1. Indien een trein wordt geannuleerd of indien de ervaring van Vervoerder objectief gezien uitwijst dat de in de overeenkomst vermelde bestemming met een vertraging van meer dan 60 minuten wordt bereikt, kan Reiziger overeenkomstig lid 8 van dit artikel:

- a) restitutie van de kosten voor het Traject voor het gedeelte van het Traject dat niet is uitgevoerd en/of het gedeelte dat is uitgevoerd maar niet langer een doel dient alsmede gratis vervoer terug naar het beginpunt van de reis vorderen, of
- b) zijn Traject, voor zover NS Hispeed het gebruikmaken van de omreis route adviseert,

zo nodig via een andere route voortzetten, zodra dit mogelijk is maar desalniettemin uiterlijk binnen 48 uur.

2. Als het Vervoerbewijs van Reiziger ook geldig is voor de terugreis en hij dit gebruikt overeenkomstig zijn reisplan, wordt alleen het gedeelte van het totale tarief gerestitueerd dat overeenkomt met de heenreis.

3. Terugkeer naar het beginpunt van het Traject of voortzetting op het Traject is alleen mogelijk via de vervoerders die betrokken zijn bij de uitvoering van de Vervoerovereenkomst. Dit dient te gebeuren onder voorwaarden die vergelijkbaar zijn met de oorspronkelijke reis.

4. Als Reiziger geen claim uit hoofde van artikel 7 lid 1 sub a) hierboven indient, vergoedt Vervoerder, berekend overeenkomstig lid 8 van dit artikel over de vertraagde trein:

- bij een Vertraging van 60 minuten of meer, 25% van de ticketprijs.
- bij een Vertraging van 120 minuten of meer, 50% van de ticketprijs.

Leden 12 en 13 van dit artikel blijven van toepassing.

6. Spoorwegmedewerkers op de vertraagde trein of ander geautoriseerd personeel bevestigen Reiziger de Vertraging op verzoek middels een aantekening op het desbetreffende Vervoerbewijs.

7. Reiziger dient zijn claim voor compensatie binnen twee maanden na afloop van de treinreis in te dienen door het oorspronkelijke Vervoerbewijs te overleggen aan de verstrekker of een van de vervoerders die betrokken zijn bij de uitvoering van de vervoerovereenkomst. Ook als de vervoerder de vertraging heeft bevestigd, dient de claim te worden ingediend.

8. De compensatie wordt berekend op basis van de Vervoerprijs die kan worden toegeschreven aan de vertraagde trein. Als dit deel van de Vervoerprijs niet specifiek op het vervoerbewijs is vermeld, dient te worden uitgegaan van het deel van de Vervoerprijs gerelateerd aan dat deel van de reis.

9. Het tarief waarop compensatie wordt gebaseerd, is inclusief bijkomende kosten (zoals reserveringskosten of bijbetalingen), maar exclusief boekingskosten.

10. Restitutie - en compensatieaanvragen worden binnen een maand na aanvraag bij de NS Hispeed klantenservice verwerkt. Bedragen van minder dan EUR 4,- worden niet uitbetaald. Kosten voor financiële transacties komen voor rekening van de Vervoerder.

11. In tegenstelling tot de voorgaande leden geldt voor Reiziger in bezit van een abonnement dat indien Reiziger herhaaldelijk geconfronteerd wordt met Vertraging of uitval gedurende de looptijd van het abonnement, de Reiziger om een passende schadevergoeding kan verzoeken.

12. Indien Reiziger zijn reis niet op dezelfde dag kan voortzetten in overeenstemming met de vervoerovereenkomst vanwege een geannuleerde of vertraagde trein of een gemiste aansluiting, of als voortzetting van de reis op dezelfde dag redelijkerwijs niet kan worden gevraagd gezien de omstandigheden, restitueert de Vervoerder de redelijke kosten voor het informeren van personen die op deze Reiziger staan te wachten en zal Vervoerder:

- a) redelijke accommodatie aanbieden, inclusief het benodigde vervoer tussen spoorwegstation en de plaats van het verblijf, of
- b) redelijke kosten voor accommodatie restitueren, inclusief het benodigde vervoer tussen spoorwegstation en de plaats van het verblijf.

Vervoerder kan alternatief vervoer aanbieden (zoals bus, metro, taxi). Indien Vervoerder alternatief vervoer aanbiedt, vervalt het recht op accommodatie zoals omschreven in dit artikel.

13. NS Hispeed wordt vrijgesteld van zijn aansprakelijkheid voor langdurige Vertraging, alsmede voor niet-voortzetting van de reis op dezelfde dag indien Reiziger is gewezen op Vertragingen voordat hij zijn Vervoerbewijs kocht; of indien de gebeurtenis is veroorzaakt door:

- a) omstandigheden die geen verband houden met de spoorwegactiviteiten en die NS Hispeed niet had kunnen voorkomen, ondanks het feit dat deze de benodigde moeite heeft genomen in de specifieke omstandigheden van het geval, en waarvan de Vervoerder de gevolgen ook niet kon voorkomen
- b) een fout van de Reiziger;
- c) het gedrag van een derde dat de Vervoerder ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen; een andere onderneming die dezelfde spoorweginfrastructuur gebruikt, wordt niet aangemerkt als een derde; of
- d) beperkingen in vervoersdiensten ten gevolge van stakingen waarover Reizigers voldoende zijn geïnformeerd.

14. Onverminderd deze Algemene Voorwaarden is NS Hispeed niet aansprakelijk voor schade die veroorzaakt wordt door vertraging die, door welke oorzaak dan ook, voor, tijdens, of na het vervoer is opgetreden.

## **ARTIKEL 8 Privacy**

1. Indien Reiziger geen prijs stelt op informatie van NS Hispeed, NS bedrijven en/of samenwerkende partners over relevante diensten en producten, kan hij dit melden via [www.nshispeed.nl](http://www.nshispeed.nl) of bij:

NS Hispeed Klantenservice



Postbus 2552,  
3500 GN Utrecht

2. NS Hispeed behoudt zich het recht voor om cameraondersteunend toezicht uit te voeren. Dit toezicht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens.

NS Hispeed verwerkt gegevens van de Reiziger volgens de wettelijke criteria voor behoorlijke en zorgvuldige gegevensverwerking en aanvullende eisen in interne privacybeleidsregels en sectorale gedragscodes voor OV-chipkaartgebruik en direct marketing. Voor de bescherming van de privacy van de Reiziger anonimiseert NS Hispeed uw gegevens zoveel mogelijk.

NS Hispeed gebruikt de gegevens van de Reiziger uitsluitend voor eigen bedrijfsdoeleinden en verstrekt de gegevens van de Reiziger niet aan derden, behalve voorzover dit noodzakelijk is voor de goede werking van het Vervoerbewijs in het landelijk OV-chipkaartsysteem of in de gevallen dat op NS Hispeed wettelijk een verstrekingsplicht rust. De 'verantwoordelijke' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is NS Groep N.V. Voorzover NS Hispeed de gegevens van de Reiziger gebruikt voor rechtstreekse aanbiedingen (direct marketing), is hij gerechtigd dit te blokkeren. De Reiziger heeft recht op inzage van de gegevens die NS Hispeed over hem bijhoudt en hij kan verzoeken om correctie wanneer gegevens niet kloppen.

## **ARTIKEL 9 Klachten en Geschillen**

1. Klachten en compensatieaanvragen kunnen schriftelijk worden ingediend bij:

NS Hispeed Klantenservice  
Postbus 2552  
3500 GN Utrecht

2. Klachten en compensatieaanvragen die betrekking hebben op de door NS Hispeed uitgegeven vervoerbewijzen zullen worden behandeld, mits de klacht door NS Hispeed is ontvangen binnen 2 kalendermaanden na voltrekking van het feit waarop de klacht betrekking heeft.

3. Op schriftelijke klachten als bedoeld in lid 2 geeft NS Hispeed binnen vier weken schriftelijk antwoord of deelt NS Hispeed aan Reiziger de voor beantwoording benodigde redelijke termijn mee. Deze mededeling kan tevens inhouden een verzoek tot het verstrekken van nadere gegevens en het overleggen van nadere bewijsstukken, die naar het oordeel van NS Hispeed nodig zijn voor de beantwoording.

4. Afhankelijk van de aard van de klacht zijn er vier instanties waar de Reiziger naar toe kan indien een Reiziger het niet eens is met de wijze waarop NS Hispeed zijn klacht als bedoeld in lid 2 heeft afgehandeld:

- de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, zie lid 5; of
- de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders, zie lid 6; of
- de Toezichthoudende instantie van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, zie lid 9; of

- de burgerlijke rechter.

5. Indien Reiziger het niet eens is met de wijze waarop NS Hispeed zijn klacht als bedoeld in lid 2 heeft afgehandeld en deze klacht betrekking heeft op de totstandkoming of de uitvoering van de met NS Hispeed gesloten vervoerovereenkomst, of indien deze klacht zodanig nauw met de uitvoering van een dergelijke met NS Hispeed gesloten vervoerovereenkomst samenhangt dat deze redelijkerwijs te begrijpen is als betrekking hebbende op een onderdeel van die overeenkomst, kan Reiziger de klacht schriftelijk of elektronisch voorleggen aan:

de Geschillencommissie Openbaar Vervoer  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

6. Indien Reiziger het niet eens is met de wijze waarop NS Hispeed zijn klacht als bedoeld in lid 2 heeft afgehandeld en deze klacht betrekking heeft over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de door NS Hispeed telefonisch te leveren of telefonisch geleverde diensten van Telesales, kan de Reiziger de klacht schriftelijk of elektronisch voorleggen aan:

De Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

7. De Geschillencommissies zijn in ieder geval niet ontvankelijk inzake het kennis nemen van een klacht indien en voor zover deze betrekking heeft op overlijden, ziekte of letsel van Reiziger en evenmin van geschillen die betrekking hebben op voorvallen die zich buiten Nederlands grondgebied hebben voorgedaan.

8. Een klacht kan pas bij een van de Geschillencommissies worden ingediend nadat de klacht eerder schriftelijk aan de NS Hispeed is voorgelegd en door NS Hispeed is afgehandeld. Binnen 3 maanden na ontvangst van de schriftelijke beslissing van NS Hispeed op de klacht dient Reiziger het geschil aan een van de Geschillencommissies voor te leggen. De desbetreffende Geschillencommissie doet met inachtneming van de bepalingen van het toepasselijke reglement bij wege van bindend advies uitspraak in de aan haar voorgelegde geschillen.

9. Met betrekking tot de handhaving van Verordening 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, heeft het Ministerie van Verkeer en Waterstaat een toezichthouder aangewezen. Deze toezichthouder behandelt klachten over beweerdelijke schendingen van voornoemde Verordening mits klager zijn klacht eerst aan de betreffende vervoerder heeft voorgelegd en deze naar het oordeel van klager de klacht niet

heeft kunnen wegnemen. De vorenbedoelde toezichthouder is de inspectie Leefomgeving en Transport te bereiken via:

Website: [www.ilent.nl](http://www.ilent.nl)

Telefoonnummer: 088 - 4890000.

10. Het bovenstaande laat onverlet de bevoegdheid van de burgerlijke rechter om van een geschil tussen NS Hispeed en Reiziger kennis te nemen.

## **ARTIKEL 10 Overige bepalingen**

1. Het is Reiziger verboden om op stations en in Vervoermiddelen de volgende voorwerpen mee te nemen of bij zich te hebben:

- gevaarlijke goederen in de zin van het Reglement betreffende het internationale spoorwegvervoer van gevaarlijke goederen (RID -Aanhangsel C bij de COTIF) of goederen die anderszins door hun (chemische) eigenschappen een risico kunnen vormen voor de gezondheid, veiligheid of goede bedrijfsgang;
- (vuur)wapens, munitie, overige wapens zoals antieke vuurwapens, zwaarden, messen (met uitzondering van een wettelijk toegestaan zakmes), steek- of slagwapens;
- zaken waarvan het vervoer verboden is door de toepasselijke wet- of regelgeving of voorschriften van een staat, waaruit, waardoor of waarnaar gereisd wordt;
- overige voorwerpen die naar het redelijk oordeel van NS Hispeed vanwege het gewicht, afmeting, vorm, geur of aard niet geschikt zijn om op de door NS Hispeed gehanteerde wijze vervoerd te worden.

2. Een Reiziger die:

- een gevaar vormt of kan gaan vormen voor de veiligheid van andere Reizigers, werknemers van NS Hispeed, de beheerder van de spoorweginfrastructuur of werknemers van een andere spoorwegonderneming,
- andere Reizigers of werknemers of hulppersonen van NS Hispeed, een andere spoorwegonderneming of de beheerder van de spoorweginfrastructuur, hindert of lastig valt,
- misbruik maakt van zijn Vervoerbewijs, van een Vervoermiddel of van een voorziening (zoals de noodrem, noodknop of de nooduitgang), dan wel gebruik maakt van een Vervoermiddel of een voorziening op een tijdstip waarop deze niet voor gebruik beschikbaar is dan wel op een andere wijze gebruikt dan waarvoor deze bestemd is, dan wel deze beschadigt,
- geen gevolg geeft aan de aanwijzingen van de werknemers of hulppersonen van NS Hispeed, een andere spoorwegonderneming of de beheerder van de spoorweginfrastructuur,
- op een andere wijze de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang verstoort of zou kunnen gaan verstoren of

- de leeftijd van 12 jaren nog niet bereikt heeft en reist zonder begeleiding van een persoon die de leeftijd van 18 jaren bereikt heeft,

wordt de toegang tot de Vervoermiddelen en andere voorzieningen ontzegd of kan onderweg van het vervoer worden uitgesloten, zonder dat hij recht heeft op terugbetaling van de Vervoerprijs en onverminderd de verplichting van Reiziger de volledige schade die NS Hispeed dientengevolge lijdt, te vergoeden.

In geval van het maken van misbruik van de noodrem of een noodknop, is Reiziger daarnaast een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van EUR 125,00.

In geval van het misbruik maken van een Vervoerbewijs, is Reiziger daarnaast een onmiddellijke opeisbare boete verschuldigd van EUR 100. Dit laat het recht op schadevergoeding onverlet.

3. Indien bij een uitgangscontrole dan wel bij het verlaten van het station via toegangspoorten, blijkt dat een Reiziger niet beschikt over een geldig Vervoerbewijs, wordt de verschuldigde Vervoerprijs gesteld op een bedrag gelijk aan de prijs van EUR 50,-. Daarnaast kan NS Hispeed Reiziger een boete overeenkomstig lid 4 van dit artikel opleggen.

4. Reiziger die geen geldig Vervoerbewijs toont, of de controle van Vervoerbewijzen belemmert of verhindert, is op vordering van NS Hispeed een boete van EUR 35,00 verschuldigd, naast de eventueel verschuldigde Vervoerprijs en/of aanvullende Vervoerprijs.

5. Als Vervoerder in de zin van deze Algemene Voorwaarden in § 1 en § 2 kunnen optreden HSA Beheer NV, NS Internationaal BV en Thalys Nederland NV. Deze Vervoerders zijn aparte ondernemingen en vormen op generlei wijze een samenwerkingsverband. NS Hispeed is geen onderneming, maar een overkoepelende merknaam.

## **ARTIKEL 11 Toepasselijk recht**

Op iedere overeenkomst tussen Reiziger en NS Hispeed is Nederlands recht van toepassing zoals dat van kracht is op het moment van het geschild.

## **§ 2 REISVOORWAARDEN VOOR BEPAALDE TREINEN**

### **ARTIKEL 12 Treinsoortvoorwaarden FYRA**

1. Dit artikel is van toepassing op Vervoerovereenkomsten die gesloten zijn met NS Hispeed en betrekking hebben op de treinsoort Fyra, voor zover deze Vervoerovereenkomsten worden uitgevoerd op Nederlands grondgebied. Onder treinsoort Fyra wordt verstaan: De treinverbinding tussen Amsterdam, Rotterdam en Breda welke merendeels gereden wordt op hogesnelheidssporen.

2. Op verzoek van Reiziger biedt NS Hispeed hem een vergoeding aan in geval van een aan NS Hispeed toerekenbare Vertraging, mits Reiziger het verzoek middels een daartoe bestemd formulier binnen 2 maanden na de Vertraging bij NS Hispeed indient onder

vermelding van naam, adres, bank- of girorekeningnummer, datum en tijdstip van de Vertraging en met overlegging van het desbetreffende Vervoerbewijs plus in voorkomend geval de toeslag. Van het Vervoerbewijs en in voorkomend geval de toeslag dient een origineel exemplaar overgelegd te worden. Van een abonnement of homeprint, mag evenwel een kopie overgelegd worden.

Deze vergoeding bedraagt:

- i. 50% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS Hispeed met de Fyra te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor Vertragingen vanaf 15 minuten.
- ii. 100% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS Hispeed met de Fyra te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor Vertragingen vanaf 30 minuten.

3. De respectievelijke vergoedingen zijn niet cumulatief te vorderen en ook niet in combinatie met de vergoeding bedoeld in artikel 7 lid 4 van § 1. Vergoedingen lager dan EUR 2,20 worden niet uitgekeerd.

4. Desgevraagd dient Reiziger NS Hispeed een nadere toelichting of nadere bewijsstukken inzake zijn verzoek om vergoeding te verstrekken. Indien de Reiziger naar redelijk oordeel van NS Hispeed misbruik maakt van de vergoedingsregeling, kan NS Hispeed Reiziger de rechten uit dit artikel voor bepaalde of onbepaalde tijd ontnemen. Reiziger is verplicht ten onrechte verkregen bedragen te retourneren en alle kosten die NS Hispeed maakt in het kader van deze terugvordering en de in de vorige zin bedoelde ontneming, te vergoeden

5. Voor wat betreft de rechten en plichten uit hoofde van dit artikel worden Vertragingen veroorzaakt door toerekenbare tekortkomingen van de infrastructuurbeheerder van wie NS Hispeed gebruik maakt of toerekenbare tekortkomingen van andere vervoerders die van dezelfde infrastructuur gebruik maken als NS Hispeed, aan NS Hispeed toegerekend.

6. Reiziger is gerechtigd met Fyra te reizen met een regulier Vervoerbewijs dat betrekking heeft op een traject waarbij dezelfde stations aangedaan worden als de stations die de Fyra trein aandoet, mits Reiziger in het bezit is van een bijbehorende toeslag. De klasse van het Vervoerbewijs is leidend. Indien Reiziger evenwel beschikt over een volledig geïntegreerd Fyra Vervoerbewijs, is Reiziger gerechtigd zonder toeslag te reizen.

7. Op het vervoer met Fyra zijn, in de in lid 6 bedoelde situatie, de Algemene Voorwaarden NS Hispeed en de treinsoortvoorwaarden Fyra van toepassing alsmede de Fyra tariefvoorwaarden. De Algemene Voorwaarden voor het vervoer van reizigers en handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS) zijn niet van toepassing op Fyra, ook niet indien Reiziger reist met een regulier Vervoerbewijs van NS Reizigers BV.

8. In afwijking op artikel 10 lid 4 bedraagt de boete voor Reiziger die, in de in artikel 4 lid 2 bedoelde situatie, niet beschikt over een geldige toeslag, € 10, -. Voorts is NS Hispeed

gerechtigd bij verkoop in de trein, de prijs van de toeslag naar boven af te ronden tot een bedrag in hele euro's.

9. Bij aanschaf van een Fyra toeslag aan boord van Fyra, betaalt de Reiziger een vaste prijs van EUR 10,- ongeacht het traject of klasse. De Reiziger dient wel in bezit te zijn van een onderliggend geldig Vervoerbewijs.

10. Reiziger is gerechtigd bij de NS Hispeed servicebalie te Amsterdam, Schiphol of Rotterdam of bij NS Hispeed Klantenservice een bon die geldig is als toeslag te ontvangen tegen inlevering van een ongebruikte en onbeschadigde Fyra toeslag mits de ingeleverde toeslag aantoonbaar ongebruikt is gebleven omdat de door Reiziger geplande Fyra trein niet reed of niet gehaald werd vanwege een oorzaak die op grond van schuld toegerekend wordt aan NS Hispeed of NS Reizigers BV. Een Fyra toeslag waarop een stempel van een Fyra train manager is aangebracht, wordt onweerlegbaar geacht gebruikt te zijn geweest.

11. Indien Reiziger aannemelijk kan maken dat de bon die geldig is als toeslag geen doel dient, kan hij bij NS Hispeed Klantenservice een verzoek indienen om zijn bon om te wisselen in geld.

12. Indien Reiziger gebruik maakt van zijn recht als bedoeld in het vorige lid verliest hij zijn recht op compensatie bij vertraging als bedoeld in lid 2.

13. Reiziger is gerechtigd om via een verkoopkanaal dat deze service biedt, een zitplaats te reserveren mits Reiziger de reservering maakt tegelijkertijd met de aanschaf van het vervoerbewijs of toeslag.

14. Het is Reiziger niet toegestaan karren, (brom-) fietsen, motoren, scooters, scootmobielen en dergelijke vervoermiddelen mee te nemen.

15. Het is Reiziger toegestaan een vouwfiets mee te nemen mits deze ingeklapt en verpakt is.

16. Voor het vervoer van honden is geen toeslag vereist. Reiziger is niettemin verplicht om, overeenkomstig artikel 6 lid 1 sub a, voor honden die op andere wijze(n) vervoerd worden dan in een draagbare mand, tas of dergelijk voorwerp, een vervoerbewijs aan te schaffen.

17. In tegenstelling tot de voorgaande leden, geldt voor Reiziger in bezit van een abonnement dat indien Reiziger herhaaldelijk geconfronteerd wordt met Vertraging of uitval gedurende de looptijd van het abonnement, hij om een passende schadevergoeding kan verzoeken.

18. Voor reizen met Fyra kan de Reiziger ook gebruik maken van de OV-chipkaart. Bij het gebruik van een Product op de OV-chipkaart als vervoerbewijs geldt het onderstaande in aanvulling op de overige onderdelen van de Algemene Voorwaarden.

De OV-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van het Product van de Reiziger. Heeft de Reiziger bijvoorbeeld een abonnement dan kan het zijn dat de OV-chipkaart waarop de abonnement van de Reiziger staat vijf jaar geldig is en dit ook op de kaart te lezen is. Het abonnement is dan mogelijk echter slechts 1 jaar geldig.

Voor de Reiziger geldt dat hij voordat hij een vervoermiddel instapt op correcte wijze heeft Ingecheckt en na het verlaten van het vervoermiddel weer uitcheckt.

In gevallen waarin verschillende Producten alleen in combinatie met elkaar een geldig vervoerbewijs vormen, moeten deze Producten zich bij gebruik van de OV-chipkaart op dezelfde kaart bevinden.

Bij een geschil of bij de uitoefening van enig recht door Reiziger, geldt de (elektronische) administratie bij NS Hispeed als bewijs, behoudens tegenbewijs van de Reiziger.

Voor terugbetaling door NS Hispeed van op de OV-chipkaart geplaatste Producten moet de Reiziger bij een NS Hispeed servicepunt of klantenservice zijn. Voor gehele of gedeeltelijke terugbetaling van het saldo op de OV-chipkaart moet de Reiziger Translink Systems B.V. contacteren. Informatie hierover vindt u in hun "Algemene voorwaarden voor het gebruik van de OV-chipkaart"

Een Vervoerbewijs zonder datum, dat geladen is op een OV-chipkaart is geldig tot en met 31 december van het jaar volgend op het jaar waarin het Vervoerbewijs op de OV-chipkaart is geladen, tenzij op het Vervoerbewijs een bepaalde geldigheid is geregistreerd.

Persoonsgebonden Producten kunnen alleen op een persoonlijke OV-chipkaart worden geladen.

*De volgende zinnen zijn geen onderdeel van deze treinsoortvoorwaarden maar een uitleg van NS Hispeed over de OV-chipkaart en het bedrijf dat de OV-chipkaart verstrekt: De OV-chipkaart wordt uitgegeven door Trans Link Systems B.V. (TLS). TLS gaat, als u de OV-Chipkaart ontvangt een gebruiksovereenkomst met u aan. Op deze gebruiksovereenkomst zijn van toepassing de algemene voorwaarden (voor het gebruik van) de OV-chipkaart van TLS (zie [www.ovchipkaart.nl](http://www.ovchipkaart.nl))*

### **ARTIKEL 13 Treinsoortvoorwaarden InterCity Brussel**

1. Dit artikel is van toepassing op Vervoerovereenkomsten die gesloten zijn met NS Hispeed en betrekking hebben op de treinsoort InterCity Brussel voor zover deze Vervoerovereenkomsten worden uitgevoerd op Nederlands grondgebied. Onder Treinsoort InterCity Brussel wordt verstaan: De treinverbinding tussen Amsterdam en Brussel welke gereden wordt op conventionele sporen.

2. Het is Reiziger niet toegestaan karren, bromfietsen, motoren, scooters, scootmobielen en dergelijke vervoermiddelen mee te nemen.

3. Het is Reiziger toegestaan maximaal 1 fiets mee te nemen mits:

a. Reiziger de hiervoor door NS Hispeed verlangde fietskaart vóór aanvang van de reis betaalt;

en

b. In de ruimte welke is aangewezen voor fietsen, een plaats voor de fiets beschikbaar is.

4. Het is Reiziger toegestaan een vouwfiets mee te nemen mits deze ingeklapt is.

#### **ARTIKEL 14 Treinsoortvoorwaarden ICE International**

1. Dit artikel is van toepassing op Vervoerovereenkomsten die gesloten zijn met NS Hispeed en betrekking hebben op de treinsoort ICE International voor zover deze Vervoerovereenkomsten worden uitgevoerd op Nederlands grondgebied. Onder Treinsoort ICE International wordt verstaan: De treinverbinding tussen Amsterdam en Frankfurt/Basel welke deels gereden wordt op hogesnelheidssporen.

2. Reiziger is gerechtigd om vóór geplande aanvang van het door NS Hispeed te verrichten grensoverschrijdend vervoer een zitplaats te reserveren mits Reiziger tegelijkertijd met of voorafgaand aan de reservering voor het desbetreffende Vervoer een vervoeroverkomst heeft gesloten en het hierbij behorende Vervoerbewijs kan overleggen of, in geval van reservering op afstand, het nummer van het Vervoerbewijs vermeldt;

3. Het is Reiziger niet toegestaan karren, (brom-) fietsen, motoren, scooters, scootmobielen en dergelijke vervoermiddelen mee te nemen.

4. Het is Reiziger toegestaan een vouwfiets mee te nemen mits deze ingeklapt en verpakt is.

5. Reiziger die met de ICE International reist op een binnenlands Traject en in het bezit is van een geldig NSR ticket, dient in het bezit te zijn van een geldige ICE International toeslag. Dit geldt niet voor de Reiziger die voor dit Traject gebruik maakt van een NS abonnement, waaronder mede begrepen de NS Business Card, een OV-breed abonnement alsmede het studentenreisproduct.

6. Bij aanschaf van een ICE International toeslag aan boord van ICE International, betaalt de Reiziger een vaste prijs van EUR 5,- ongeacht het traject of klasse.

#### **ARTIKEL 15 Treinsoortvoorwaarden InterCity Berlijn**

1. Dit artikel is van toepassing op Vervoerovereenkomsten die gesloten zijn met NS Hispeed en betrekking hebben op de treinsoort InterCity Berlijn voor zover deze Vervoerovereenkomsten worden uitgevoerd op Nederlands grondgebied. Onder Treinsoort



InterCity Berlijn wordt verstaan: De treinverbinding tussen Schiphol en Berlijn welke gereden wordt op conventionele sporen.

2. Reiziger is gerechtigd om vóór geplande aanvang van het door NS Hispeed te verrichten grensoverschrijdend vervoer een zitplaats te reserveren mits Reiziger tegelijkertijd met of voorafgaand aan de reservering voor het desbetreffende Vervoer een vervoeroverkomst heeft gesloten en het hierbij behorende Vervoerbewijs kan overleggen of, in geval van reservering op afstand, het nummer van het Vervoerbewijs vermeldt;

3. Het is Reiziger niet toegestaan karren, bromfietsen, motoren, scooters, scootmobielen en dergelijke vervoermiddelen mee te nemen.

4. Het is Reiziger toegestaan maximaal 1 fiets mee te nemen mits:

a. Reiziger minimaal 1 uur voor aanvang van de reis een reservering voor de fiets maakt en op het moment van reservering een plaats voor de fiets beschikbaar is.

en

b. Reiziger de hiervoor door NS Hispeed verlangde fietskaart voor de fiets alsmede de reserveringskosten, vóór het verstrijken van de door NS Hispeed aangegeven termijn, betaalt.

5. Het is Reiziger toegestaan een vouwfiets mee te nemen mits deze ingeklapt en verpakt is.

## **ARTIKEL 16 Treinsoortvoorwaarden Thalys**

1. Dit artikel is van toepassing op Vervoerovereenkomsten die gesloten zijn met NS Hispeed en betrekking hebben op de treinsoort Thalys voor zover deze Vervoerovereenkomsten worden uitgevoerd op Nederlands grondgebied als onderdeel van een internationale reis. Onder treinsoort Thalys wordt verstaan: De treinverbinding tussen Amsterdam en Parijs welke deels gereden wordt op hogesnelheidssporen.

2. Op verzoek van Reiziger biedt NS Hispeed hem een compensatie aan in geval van een aan NS Hispeed toerekenbare Vertraging, mits Reiziger het verzoek middels een daartoe bestemd formulier binnen 2 maanden na de Vertraging bij NS Hispeed indient onder vermelding van naam, adres, eventueel bank- of girorekeningnummer, datum en tijdstip van de Vertraging en met overlegging van het desbetreffende originele Vervoerbewijs.

Indien Reiziger kiest voor compensatie in Thalys waardebonnen bedraagt deze compensatie:

- i 20% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS Hispeed te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor Vertragingen vanaf 30 minuten.

- ii 50% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS Hispeed te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor Vertragingen vanaf 60 minuten.
- iii 100% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS Hispeed te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor Vertragingen vanaf 120 minuten.

Indien Reiziger kiest voor een compensatie in geld:

- i 25% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS Hispeed te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor vertragingen vanaf 60 minuten.
- li 50% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS Hispeed te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor vertragingen vanaf 120 minuten.

3. De respectievelijke compensaties zijn niet cumulatief te vorderen en ook niet in combinatie met de vergoeding bedoeld in artikel 7 lid 4 in § 1. Vergoedingen in geld lager dan EUR 4,- worden niet uitgekeerd.

4. In afwijking van het bovenstaande geldt voor **Thalys binnenland** de volgende vergoeding bij Vertraging:

Op verzoek van Reiziger biedt NS Hispeed hem een vergoeding aan in geval van een aan NS Hispeed toerekenbare Vertraging, mits Reiziger het verzoek middels een daartoe bestemd formulier binnen 2 maanden na de Vertraging bij NS Hispeed indient onder vermelding van naam, adres, datum en tijdstip van de Vertraging en met overlegging van het desbetreffende Vervoerbewijs. Van het Vervoerbewijs dient een origineel exemplaar overgelegd te worden. Van een homeprint mag evenwel een kopie overgelegd worden. Deze vergoeding, in Thalys waardebonnen, bedraagt:

- i 50% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS Hispeed te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor Vertragingen vanaf 15 minuten.
- ii 100% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS Hispeed te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor Vertragingen vanaf 30 minuten.

De respectievelijke vergoedingen zijn niet cumulatief te vorderen en ook niet in combinatie met de vergoeding bedoeld in artikel 7 lid 4 van paragraaf 1.

5. Voor wat betreft de rechten en plichten uit hoofde van lid 4 worden Vertragingen veroorzaakt in Nederland door ofwel toerekenbare tekortkomingen van de infrastructuurbeheerder van wie NS Hispeed gebruik maakt ofwel toerekenbare

tekortkomingen van andere vervoerders die van dezelfde infrastructuur gebruik maken als NS Hispeed, aan NS Hispeed toegerekend.

6. Desgevraagd dient Reiziger NS Hispeed een nadere toelichting of nadere bewijsstukken inzake zijn verzoek om compensatie te verstrekken. Indien de Reiziger naar redelijk oordeel van NS Hispeed misbruik maakt van de compensatie regeling, kan NS Hispeed Reiziger de rechten uit dit artikel voor bepaalde of onbepaalde tijd ontnemen. Reiziger is voorts verplicht ten onrechte genoten prestaties die niet ongedaan gemaakt kunnen worden, te vergoeden.

7. Het is Reiziger niet toegestaan karren, bromfietsen, motoren, scooters, scootmobielen en dergelijke vervoermiddelen mee te nemen.

8. Het is Reiziger toegestaan een vouwfiets mee te nemen mits deze ingeklapt en verpakt is.

9. Het is Reiziger toegestaan een fiets mee te nemen mits deze verpakt is in een daartoe geschikte tas van maximaal 90 centimeter bij 120 centimeter.

10. Indien Reiziger een hond meeneemt, moet de hond een muilkorf op.

11. De algemene voorwaarden Thalys zijn eveneens van toepassing. Op het Nederlandse traject geldt de volgende rangorde:

- 1) de Tariefvoorwaarden Thalys
- 2) de Algemene Voorwaarden NS Hispeed
- 3) de Algemene voorwaarden Thalys.

## **HOOFDSTUK 2**

### **VERKOOPVOORWAARDEN**

#### **ARTIKEL 17 Toepassingsbereik**

Hoofdstuk 2 is van toepassing op alle vervoerovereenkomsten gesloten tussen Reiziger en NS Hispeed en voorts op alle vervoeroverkomsten gesloten door NS Hispeed maar namens een andere vervoerder derhalve vervoerovereenkomsten tussen Reiziger en andere vervoerders.

#### **ARTIKEL 19 Verstrekking van vervoerbewijs**

1. Na het sluiten van een vervoerovereenkomst tussen reiziger en vervoerder, verstrekt NS Hispeed aan reiziger een Vervoerbewijs.

2. Indien de in het eerste lid bedoelde vervoerovereenkomst gesloten wordt aan een balie of aan een verkoopautomaat, wordt het Vervoerbewijs aan reiziger verstrekt of wordt in voorkomend geval het Product op de OV-chipkaart geregistreerd.

3. Indien de in het eerste lid bedoelde vervoerovereenkomst gesloten wordt op afstand en middels elektronische wijze, wordt voor specifieke Producten het Vervoerbewijs aan reiziger verstrekt door reiziger in staat te stellen het Vervoerbewijs via internet uit te printen of af te halen bij een afhaalautomaat, of wordt het Vervoerbewijs verstrekt door het Vervoerbewijs binnen drie werkdagen na het sluiten van de overeenkomst per post aan reiziger toe te zenden.

4. Op vervoerovereenkomsten zijn Tariefvoorwaarden van toepassing welke bijzondere en afwijkende voorwaarden bevatten op het gebied van onder meer geldigheid, gebruik door derden en omboeking en annulering. Reiziger dient zich op de hoogte te stellen van deze bijzondere en afwijkende voorwaarden welke te raadplegen zijn op dezelfde wijze als de Algemene Voorwaarden.

5. Indien de in het eerste lid bedoelde vervoerovereenkomst gesloten wordt op telefonische wijze via NS Hispeed Telesales, wordt het Vervoerbewijs 10 dagen voor vertrek per post aan reiziger verzonden, of zoveel eerder als reiziger expliciet aangeeft en NS Hispeed kan regelen, mits de vervoerprijs uiterlijk 11 dagen voor vertrek geheel voldaan is.

6. Het recht op vervoer uit een vervoerovereenkomst kan uitsluitend worden genoten op de dag waarop reiziger zijn vervoer in Nederland heeft aangevangen. Na deze dag vervalt dit recht. In geval van retour vervoerovereenkomsten worden, voor wat betreft het in de vorige zin bedoelde verval, heen- en terugreis beschouwd als apart vervoer.

7. De in het vorige lid bedoelde tijdsbeperking is niet van toepassing op reizigers die aantonen met een reserveringsbewijs dat zij de dag volgend op of voorafgaand aan de dag waarop hun vervoer in Nederland is aangevangen, aansluitend reizen met Thalys, TGV, Eurostar, InterCity Berlijn of ICE INTERNATIONAL.

8. Het recht op vervoer uit een vervoerovereenkomst vervalt eveneens een maand na aanvang van de geldigheid van die overeenkomst, tenzij:

- a. van toepassing zijnde Tariefvoorwaarden anders bepalen; of
- b. reiziger heeft gereserveerd; of
- c. sprake is van abonnementen.

9. Indien Reiziger een vervoerovereenkomst sluit met NS Hispeed of een andere vervoerder is reiziger verplicht de Vervoerprijs te voldoen, óók indien reiziger het Vervoerbewijs door een omstandigheid die niet aan NS Hispeed kan worden toegerekend, niet afhaalt of niet ontvangt. In voorkomend geval is reiziger derhalve verplicht de door NS Hispeed verstuurd annuleringsnota te voldoen.

10. Vervoerbewijzen die op naam zijn gesteld zijn niet overdraagbaar. Vervoerbewijzen die niet op naam zijn gesteld zijn overdraagbaar. Vervoerbewijzen mogen niet met winst worden doorverkocht door reiziger of welke natuurlijke of rechtspersoon dan ook.

11. Een klacht, restitutie bij vertraging, compensatieaanvraag of een aanvraag voor schadevergoeding die betrekking heeft op andere vervoerders dan NS Hispeed en voortvloeien uit een via NS Hispeed gesloten vervoerovereenkomst, kunnen bij NS Hispeed worden ingediend. Afhankelijk van de vervoerder tegen wie de claim is gericht, handelt NS Hispeed de claim zelf af danwel stuurt deze door naar de desbetreffende vervoerder.

12. Indien een Reiziger via NS Hispeed een overeenkomst met een andere spoorwegonderneming voor aansluitend vervoer sluit binnen dan wel buiten Nederlands grondgebied, treedt NS Hispeed op als Agent voor deze andere spoorwegonderneming. De vervoerovereenkomst komt dan tot stand tussen de Reiziger en deze andere spoorwegonderneming. Hierop zijn van toepassing de door deze spoorwegonderneming gehanteerde algemene vervoervoorwaarden en tariefvoorwaarden. Zie hiervoor [www.nshispeed.nl](http://www.nshispeed.nl).

13. Reiziger dient de vervoerprijs vooraf te voldoen en te controleren of vervoerbewijzen zijn ingevuld overeenkomstig zijn instructies.

14. Verloren of gestolen vervoerbewijzen worden niet vervangen of gerestitueerd, Reiziger verliest derhalve in voorkomend geval zijn recht op vervoer.