

# Algemene Voorwaarden

Voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS)

Geldig vanaf 5 juli 2013

## Algemene Voorwaarden

### 'Algemene Voorwaarden' Voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS)

In de AVR-NS staan de rechten en plichten van treinreizigers voor zover zij gebruik maken/reizen met NS Reizigers B.V. Voor zover treinreizigers reizen met NS-Hispeed gelden de Algemene Voorwaarden van NS-Hispeed. De AVR-NS is een combinatie van wettelijk vastgelegde reizigersrechten en NS-beleid. Op 3 december 2009 is de Europese Verordening betreffende de rechten en plichten van Reizigers in het treinverkeer (1371/2007) van kracht geworden. Voor klanten van NS blijft veel hetzelfde, omdat NS al veel goed geregeld heeft. Mochten bepalingen uit de Verordening met de AVR-NS verschillen, dan gelden de bepalingen uit de Verordening. In een volgende versie van de AVR-NS zullen ook de bepalingen uit de verordening zijn verwerkt, waardoor treinreizigers bij NS hun rechten in één document kunnen vinden. De Verordening stelt o.a. eisen aan de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen, informatieverstrekking voor en tijdens de reis, hulp aan personen met een functionele beperking, opvang bij vertragingen en een Geld Terug Bij Vertraging regeling. De minister van Verkeer & Waterstaat stelt een toezichthouder aan, die toeziet op de naleving van de Verordening. Meer informatie vindt u op [www.ns.nl](http://www.ns.nl).

## Artikel 1 - Begripsomschrijving

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

### Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS).

### Anonieme OV-chipkaart

Niet persoonsgebonden OV-chipkaart met betrekking tot welke NS geen (persoons)gegevens opslaat over de kaarthouder. Dit laat onverlet de situatie dat een kaarthouder van een anonieme OV-chipkaart zijn (persoons) gegevens incidenteel verstrekt aan NS in het kader van het gebruik van de OV-chipkaart, bijvoorbeeld in het kader van de zogeheten Geld terug bij vertraging regeling of in het kader van klantenservice.

### Check-in / In (te) checken / Ingecheckt

De handeling bij NS waarbij achtereenvolgens (i) de Reiziger bij aanvang van de reis met NS de OV-chipkaart bij een kaartlezer houdt; (ii) de kaartlezer controleert of sprake is van een geldig Product en/of voldoende saldo en (iii) ter bevestiging een tekst, geluid- en/of lichtsignaal volgt. Er is sprake van een correcte Check-in indien en nadat aan deze drie elementen is voldaan.

### Check-uit / Uit (te) checken / Uitgecheckt

De handeling bij NS waarbij achtereenvolgens (i) de Reiziger bij het einde van de reis met NS de OV-chipkaart waarmee ook is Ingecheckt bij een kaartlezer houdt; (ii) de kaartlezer controleert of sprake is van een geldig Product en/of voldoende saldo en (iii) ter bevestiging een tekst, geluid- en/of lichtsignaal volgt. Er is sprake van een correcte Check-uit indien en nadat aan deze drie elementen is voldaan.

### Dag

De periode van 00.00 uur 's ochtends tot en met 04.00 uur de daaropvolgende dag.

## Handbagage

De bagage die een Reiziger als gemakkelijk mee te voeren, draagbaar dan wel met de hand verrijdbaar bij zich heeft.

### Huisregels

De regels die door NS kenbaar worden gemaakt door middel van onder andere stickers, borden en posters op en/of in Stations en Vervoermiddelen.

### Jaardienstregeling

Het door NS in het spoorboekje gepubliceerde schema van reismogelijkheden met door NS geëxploiteerde Vervoermiddelen binnen de grenzen van Nederland.

### NS

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid NS Reizigers B.V.

### Openbaar Vervoer

Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een auto, bus, trein, metro, (snel)tram, schip of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig.

### OV-Begeleiderskaart

Een door de bevoegde instantie verstrekt legitimatiebewijs voor kosteloos vervoer van een begeleider.

### OV-chipkaart

De oplaadbare en contactloze chipkaart die is voorzien van het OV-chipkaartlogo en in het openbaar vervoer als betaal- en/of Vervoerbewijs kan worden gebruikt, mits 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 opgeladen.

### Personeelslid

De natuurlijke persoon in dienst van NS of in opdracht van NS werkzaam.

### Persoonlijke OV-chipkaart

OV-chipkaart te gebruiken door één specifieke kaarthouder, van wie persoonlijke kenmerken op de kaart staan afgebeeld, persoonlijke data in de chip zijn vastgelegd en van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd in de systemen van kaartuitgever.

### Product

Een bij NS geldig abonnement, vastrecht, ander (eenmalig) vervoerbewijs, of betaalproduct.

### Reisroute

Het NS-treintraject waarlangs de bestemming in reistijd het eerst wordt bereikt. Daarnaast is het toegestaan over een in tariefeenheden korter traject te reizen of over een traject waar minder behoefte te worden overstapt. Met uitzondering van de in de Jaardienstregeling vermelde gevallen geldt dat het vertrek- of aankomststation niet voorbij mag worden gereisd.

### Reizen op saldo

De situatie waarin de Reiziger niet voor aanvang van zijn reis heeft aangegeven welk traject hij zal afleggen. Eerst op het moment dat hij heeft Ingecheckt en Uitgecheckt wordt vastgesteld welk traject hij heeft afgelegd en welke vergoeding hij daarvoor is verschuldigd. Inchecken en Uitchecken is daarom verplicht. Als de Check-in of Check-out ontbreekt, is er geen sprake van een geldig Vervoerbewijs. Om bij NS van de mogelijkheid tot Reizen op saldo gebruik te kunnen maken dient de Reiziger over een Product te beschikken dat deze mogelijkheid toelaat.

### Reiziger

De natuurlijke persoon ten aanzien van wie NS zich verbindt deze te vervoeren of die door zijn aanwezigheid bij een Station of een Vervoermiddel te kennen geeft vervoerd te willen worden.

### Station

Een door NS als zodanig aangeduid

gebouw met de daarbij behorende voorzieningen, bestemd voor het in-, uit- en overstappen van Reizigers.

### TLS

Translink Systems B.V., kaartuitgever van de OV-chipkaart.

### Vervoerbewijs

Het (elektronische) bewijs voor de Reiziger op grond waarvan hij gerechtigd is gebruik te maken van het Vervoermiddel zoals aangegeven dan wel elektronisch geregistreerd op dit bewijs. Dit bewijs kan uit meerdere delen bestaan.

### Vervoermiddel

Een door NS geëxploiteerd (spoor) voertuig bestemd voor het vervoer van personen.

### Wettelijke verhoging

Een door de Minister van Verkeer en Waterstaat vastgesteld boetebedrag.

## Artikel 2 - Werkingsfeer

**2.1** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op (aanbiedingen voor) de overeenkomst tot openbaar en besloten vervoer van de Reiziger en diens Handbagage gesloten met en uitgevoerd door NS. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing indien NS andere Vervoermiddelen dan treinen inzet.

**2.2** Onverminderd het bepaalde in artikel 2.1, worden vervoerovereenkomsten gesloten door NS, voor zover deze worden uitgevoerd door andere vervoerders (al dan niet buiten Nederland), beheerst door de vervoersvoorwaarden van de desbetreffende andere vervoerders, waaronder buitenlandse spoorwegaanbiedingen. NS sluit deze overeenkomsten in zoverre namens en voor rekening van bedoelde andere vervoerders.

**2.3** Sinds 3 december 2009 is de Europese Verordening betreffende de rechten en verplichtingen van Reizigers in het treinverkeer van kracht (verordening Nr. 1371/2007). Voor zover bepalingen uit de AVR-NS of productvoorwaarden strijdig zijn met één of meerdere bepalingen uit deze verordening prevaleren de betreffende bepalingen uit de verordening boven de betreffende bepalingen uit de AVRNS of productvoorwaarden.

## Artikel 3 - Verplichtingen van NS

**3.1** NS verbindt zich om de Reiziger en zijn Handbagage, volgens de Jaardienstregeling, de voor het desbetreffende vervoer geldende wettelijke bepalingen en deze Algemene Voorwaarden te vervoeren.

**3.2** In geval van een verstoring, een stremming of het geheel of gedeeltelijk staken of geheel of gedeeltelijk niet uitvoeren van de Jaardienstregeling, spant NS zich in om de Reiziger zo spoedig mogelijk hiervan en - indien mogelijk - van de redenen, de te nemen of genomen maatregelen en de verwachte duur in kennis te stellen.

**3.3** 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](http://ns.nl). Daarnaast is er een folder beschikbaar en kan informatie worden inge-

wonnen 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 kan de Reiziger voorleggen aan NS op de wijze zoals beschreven in artikel 20 van deze voorwaarden.

## Artikel 4 - Jaardienstregeling

**4.1** Het vervoer geschiedt volgens de door NS openbaar gemaakte Jaardienstregeling. NS behoudt zich het recht voor de Jaardienstregeling tussentijds te wijzigen en/of op andere tijdstippen of dagen en/of volgens een alternatieve route te rijden en/of andere Vervoermiddelen dan treinen in te zetten.

**4.2** NS kan, indien dringende redenen haar daartoe noodzaken, het vervoer geheel of gedeeltelijk staken.

**4.3** De vertrektijden van de Vervoermiddelen worden bepaald naar de dienst klokken van NS of, bij gebreke daarvan, naar het uurwerk van het Personeelslid.

## Artikel 5 - Prijzen

**5.1** Het vervoer van Reizigers, dieren, fietsen en Handbagage geschiedt overeenkomstig de door NS kenbaar gemaakte prijzen (tarieven) en modellen voor Vervoerbewijzen in de van toepassing zijnde folder(s) en/of op [www.ns.nl](http://www.ns.nl). Aan het gebruik van Vervoerbewijzen kunnen door NS bijzondere en/of aanvullende voorwaarden worden gesteld. NS is gerechtigd de tarieven eenzijdig te wijzigen.

**5.2** Toeslagen op de vervoerprijs zijn verschuldigd, indien en voorzover dit door NS tevoren is aangegeven in de van toepassing zijnde folder(s) en/of op [www.ns.nl](http://www.ns.nl).

**5.3** Vervoerbewijzen worden afgegeven dan wel elektronisch geregistreerd tegen de prijs op de eerste Dag van geldigheid, tenzij NS bepaalt dat zij worden afgegeven dan wel geregistreerd tegen de prijs op de Dag van afgifte.

**5.4** Een Reiziger, reizend per trein met een Vervoerbewijs tweede klasse, dient bij het reizen in de eerste klasse het verschil te betalen tussen de prijs voor een enkele reis of retour in de tweede klasse en de prijs voor een enkele reis of retour in de eerste klasse afgelegde en/of af te leggen traject, alsmede de Wettelijke verhoging. Deze Wettelijke verhoging zal achteraf door NS worden kwijtgescholden indien de Reiziger zich vooraf bij de conducteur heeft gemeld.

**5.5** Een vervoerprijs is verschuldigd voor fietsen (waaronder tevens te verstaan tandems, ligfietsen en gedemonteerde racefietsen).

**5.6** Geen vervoerprijs is verschuldigd voor:

- a. kinderen jonger dan vier jaar mits voor hen geen afzonderlijke zitplaats wordt verlangd;
- b. één persoon van ten minste twaalf jaar oud die een Reiziger begeleidt die in het bezit is van een OV-Begeleiderskaart;
- c. één hond die een gehandicapte

# Algemene Voorwaarden

Reiziger begeleidt indien deze hond een als zodanig herkenbare blindengeleidehond (in opleiding) of hulphond van de Stichting Hulphond Nederland (in opleiding) is; d. huisdieren, voorzover voldaan is aan de voorwaarden zoals vermeld in 10.1.;

e. een rolstoel of rollator, al dan niet in opgevouwen toestand; f. een vouwfiets in opgevouwen toestand en

g. een aangepaste fiets voor gehandicapten, waarvoor NS een bijzondere vergunning heeft gegeven.

- 5.7** Op grond van bepaalde criteria (leeftijd, woonplaats, tijdstip van reizen, periode van het jaar etc.) kunnen specifieke tarieven gelden. De Reiziger dient bij aanschaf van een vervoerbewijs/product zelf aan te geven of hij op grond van bepaalde criteria in aanmerking komt/wenst te komen voor een specifiek tarief/ product.

## Artikel 6 - Geldigheid van het Vervoerbewijs

- 6.1** Vervoerbewijzen zijn uitsluitend geldig in de Vervoermiddelen, op Stations en binnen de grenzen van Nederland gelegen verbindingen die staan aangegeven in de Jaardienstregeling. NS kan de geldigheid tot andere Vervoermiddelen, Stations en/of verbindingen uitbreiden.

- 6.2** Een Vervoerbewijs is geldig indien het in omloop is gebracht door NS, door een door haar daartoe gerechtigde, of door NS voor haar vervoer is geaccepteerd en indien: a. aan de voorwaarden voor de verkrijging en/of het gebruik ervan is voldaan. Indien sprake is van een Vervoerbewijs voor de verkrijging en/of het gebruik waarvan nadere voorwaarden gelden, is de eerste Dag van geldigheid van dit Vervoerbewijs beslissend voor de vraag of aan de voorwaarden voor verkrijging is voldaan;

b. het Vervoerbewijs de Dag of de periode van geldigheid vermeldt dan wel op het Vervoerbewijs de Dag of de periode van geldigheid elektronisch is geregistreerd; c. het Vervoerbewijs overeenstemt met plaats en tijdstip van het verblijf van de houder; d. het Vervoerbewijs, indien het persoonlijk is, overeenstemt met de identiteit van de houder; e. het Vervoerbewijs niet onbevoegd is gewijzigd; f. het Vervoerbewijs (elektronisch) leesbaar is; g. het Vervoerbewijs niet bewerkt of verminkt is; h. een zich onder een bescherm laag bevindende pasfoto niet bereikbaar is geworden;

i. het Vervoerbewijs en/of de OV-chipkaart niet is geblokkeerd (in geval van wanbetaling, verlies, diefstal, beëindiging abonnement enz.). 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.

- 6.3** De geldigheid van een Vervoerbewijs wordt mede bepaald door de voorwaarden die vermeld staan in de alsdan van toepassing zijnde

publicaties van NS (zoals folders) en/of de voorwaarden die vermeld staan op [www.ns.nl](http://www.ns.nl).

- 6.4** Tenzij een beperkte geldigheid op het Vervoerbewijs is aangegeven resp. is geregistreerd, is een Vervoerbewijs zonder datum, waaronder de strippenkaart, geldig tot één jaar na een tariefwijziging van dat Vervoerbewijs. Op strippenkaarten en niet (meer) geldige Vervoerbewijzen zonder datum vindt geen restitutie plaats. Op een geldig Vervoerbewijs zonder datum (met uitzondering van de strippenkaart) vindt uitsluitend restitutie plaats indien dit Vervoerbewijs wordt opgestuurd, onder vermelding van het rekeningnummer waar het te restitueren bedrag naar kan worden overgemaakt, naar: NS Klantenservice Postbus 2372 3500 GJ Utrecht tel. 0900-2021163 (€ 0,10 p.m.)

- 6.5** Als eerste Dag van geldigheid van een Vervoerbewijs geldt de Dag waarop het Vervoerbewijs is afgegeven dan wel elektronisch is geregistreerd, tenzij het Vervoerbewijs nog moet worden geldig gemaakt of uit het Vervoerbewijs een latere eerste Dag van geldigheid blijkt.

- 6.6** NS is gerechtigd om voor, tijdens of na de reis het bezit en de geldigheid van het Vervoerbewijs te controleren.

- 6.7** De gebruiksmogelijkheid van een Vervoerbewijs kan worden beëindigd door een bijzondere aankondiging door NS. Deze aankondiging zal ten minste drie maanden voor het einde van de gebruiksmogelijkheid plaatsvinden. Reizigers mogen hun bestaande Vervoerbewijs blijven gebruiken gedurende de er op aangegeven dan wel elektronisch geregistreerde geldigheidsduur.

- 6.8** NS kan bepalen dat het Vervoerbewijs haar eigendom blijft.

- 6.9** Een reis mag op elk Station op de kortste of snelste Reisroute worden onderbroken, en op dezelfde Dag weer worden voortgezet.

## Artikel 7 - Betaling

- 7.1** Tenzij anders is overeengekomen, geschiedt betaling van het Vervoerbewijs aan NS vooraf bij aankoop van het Vervoerbewijs met in Nederland wettige betaalmiddelen tegen de dan geldende prijs (tarief), dan wel op een andere door NS toegelaten wijze van betalen. NS kan bepalen dat de vervoerprijs bij betaling via een automaat geschiedt in bepaalde soorten in Nederland wettige betaalmiddelen.

- 7.2** De betaling van de (aanvullende) vervoerprijs en Wettelijke verhoging als omschreven in artikel 8.8 van deze Algemene Voorwaarden dient bij voorkeur met gepast geld te geschieden. Uit oogpunt van bedrijfsvoering en veiligheid is NS gerechtigd grotere coupures bankbiljetten te weigeren.

- 7.3** Indien van een Vervoerbewijs geen betaling heeft plaats gevonden, heeft de Reiziger geen recht op afgifte van een op naam gesteld Vervoerbewijs.

- 7.4** Door het enkele feit van niet-tijdige of niet-volledige betaling is de Reiziger of de houder van een abonnement in verzuim zonder dat

daartoe een aanmaning of ingebrekestelling is vereist. Het verschuldigde bedrag wordt dan verhoogd met wettelijke rente. Het nog te betalen bedrag is direct opeisbaar. Daarnaast zijn verschuldigd de buitengerechtigde kosten voor incasso van 15% van het verschuldigde totaalbedrag, echter met een minimum van € 25 per uitstel van betaling.

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

## Artikel 8 - Ontbinding, intrekking, bij- en terugbetaling

- 8.1** Onverminderd de wettelijke bepalingen over ontbinding kan NS de vervoerovereenkomst ontbinden, het Vervoerbewijs intrekken of blokkeren en de Reiziger uit het Vervoermiddel verwijderen, dan wel doen verwijderen indien:

a. de Reiziger een wettelijke dan wel contractuele bepaling betreffende het vervoer niet nakomt en in redelijkheid van NS niet verlangd kan worden de Reiziger verder te vervoeren; b. de Reiziger zich bedient van een niet geldig Vervoerbewijs dan wel een Vervoerbewijs misbruikt of de controle van zijn Vervoerbewijs belemmert of verhindert; c. niet is voldaan aan de voorwaarden voor het verkrijgen of (periodiek) betalen van het Vervoerbewijs; d. de Reiziger gebruik maakt van de Vervoermiddelen en de Stations op een zodanige wijze dat de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang wordt of kan worden verstoord; e. de Reiziger de aanwijzingen van NS betreffende de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang niet opvolgt.

- 8.2** NS is gerechtigd de Reiziger die zich niet houdt of niet dreigt te houden aan de op het vervoer toepasselijke wettelijke bepalingen, de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of de Huisregels van NS, onmiddellijk de toegang tot het Vervoermiddel en/of het Station te ontfangen, dan wel hem onmiddellijk uit het Vervoermiddel en/of van het Station te (doen) verwijderen, indien in redelijkheid van NS niet kan worden gevergd dat NS de Reiziger vervoert en/of dat deze Reiziger op het Station verblijft.

- 8.3** In geval van intrekking of blokkering van een Vervoerbewijs of verwijdering van de Reiziger uit een Vervoermiddel en/of van een Station, heeft de Reiziger geen recht op enige vergoeding of een alternatief Vervoerbewijs, ook niet voor de tijd dat de Reiziger niet kon beschikken over zijn Vervoerbewijs.

- 8.4** Indien een op naam gesteld Vervoerbewijs is ingetrokken of geblokkeerd dat niet geldig was

dan wel misbruikt was, of indien de Reiziger de controle verhinderde of belemmerde, heeft de Reiziger geen recht op afgifte of elektronische registratie van een vervangend op naam gesteld Vervoerbewijs.

- 8.5** Indien de betrokken Reiziger kan aantonen dat het feit dat tot de intrekking of blokkering c.q. verwijdering heeft geleid, niet aan hem kan worden toegerekend, vinden artikel 8.3 en 8.4 geen toepassing. Indien sprake is van een situatie zoals bedoeld in artikel 8.3 zal de intrekking of blokkering door NS ongedaan worden gemaakt en heeft de Reiziger in de periode dat hij niet kon beschikken over zijn Vervoerbewijs recht op een dienovereenkomstige vergoeding of een alternatief Vervoerbewijs. Indien sprake is van een situatie zoals bedoeld in 8.4 heeft de Reiziger recht op een vervangend Vervoerbewijs.

- 8.6** Onverminderd de wettelijke bepalingen over ontbinding kan de Reiziger de vervoerovereenkomst ontbinden, indien een wijziging van de Jaardienstregeling tot gevolg heeft dat de te verschaffen prestatie wezenlijk afwijkt van een overeenkomstige prestatie met ingang van de dag waarop de wijziging van kracht wordt. De opzegging dient schriftelijk en onder toezending van het Vervoerbewijs dan wel onder vermelding van het desbetreffende Product en het OV-chipkaartnummer waarop het Product is geladen en te geschieden vóór de datum van wijziging. NS zal naar evenredigheid restitutie verlenen.

- 8.7** Een ieder die zich bevindt in een Vervoermiddel dient in het bezit te zijn van een geldig Vervoerbewijs. NS geeft door middel van toegangspoorten of borden aan voor welk gedeelte van het Station eveneens een geldig Vervoerbewijs vereist is. Geen Vervoerbewijs is vereist voor diegene die conform artikel 5.5 geen vervoerprijs hoeft te betalen.

- 8.8** De Reiziger die geen geldig Vervoerbewijs heeft, het Vervoerbewijs waarvan hij moet zijn voorzien, desgevraagd ter controle op eerste vordering niet toont of overhandigt of een onbevoegd of anderszins bewerkt Vervoerbewijs gebruikt, een Vervoerbewijs misbruikt of de controle van Vervoerbewijzen belemmert of verhindert, is op vordering van NS een Wettelijke verhoging verschuldigd, naast de verschuldigde (aanvullende) vervoerprijs. Een aanvullende vervoerprijs is (naast eerder genoemde Wettelijke verhoging) verschuldigd indien een Reiziger met een Vervoerbewijs tweede klasse in de eerste klasse reist of indien wordt afgeweken van de Reisroute waarvoor de Reiziger over een Vervoerbewijs beschikt.

- 8.9** NS kan in de trein uitstel van betaling van de Wettelijke verhoging en de verschuldigde (aanvullende) vervoerprijs als omschreven in artikel 8.8 toestaan en de Reiziger in staat stellen zijn reis voort te zetten, indien Reiziger zijn naam, adres en woonplaats opgeeft en deze gegevens overeenstemmen met een tegelijk getoond document in de zin van de Wet op de identificatie-

# Algemene Voorwaarden

plicht. In dat geval zal een ontwerp procesverbaal worden uitgeschreven. Indien de Reiziger de Wettelijke verhoging en de verschuldigde vervoerprijs als omschreven in artikel 8.8 niet binnen 7 kalenderdagen na datum van verzending van de acceptgiro die hem inzake de Wettelijke verhoging en vervoerprijs is verstuurd, aan NS betaalt, is een door de minister van Verkeer en Waterstaat vastgesteld bedrag aan administratiekosten aan NS verschuldigd (in aanvulling op de vervoerprijs en de Wettelijke verhoging).

- 8.10** Indien de Reiziger niet in het bezit is van een geldig Vervoerbewijs, uitsluitend als gevolg van:
- defecte kaartautomaten op het Station waar hij is ingestapt én waar geen NS-servicepunt is geopend of
  - een technische storing waardoor het onmogelijk is in te checken én indien er op het Station waar de Reiziger is ingestapt, geen NS-servicepunt is geopend.
- zal NS de Reiziger de tijdens de controle opgelegde Wettelijke verhoging niet in rekening brengen (in het geval van uitstel van betaling), dan wel een reeds betaalde Wettelijke verhoging restitueren. Verzoeken tot restitutie kunnen worden ingediend bij:
- NS Klantenservice  
Postbus 2372  
3500 GJ Utrecht  
tel. 0900-2021163 (€ 0,10 p.m.)
- In het geval dat sprake is van defecte stempelautomaten op het Station waar de Reiziger is ingestapt én de Reiziger zich van te voren meldt bij de conducteur, zal de conducteur het Vervoerbewijs alsnog geldig maken.
- 8.11** NS is gerechtigd om voor de behandeling van een verzoek tot terugbetaling administratiekosten in rekening te brengen.
- 8.12** In geval van een kennelijke vergissing bij de berekening of de inning van de vervoerprijs of van andere kosten moet het te veel of te weinig geïnde bedrag door NS worden terugbetaald of aan NS worden bijbetaald.

## Artikel 9 - Handbagage

- 9.1** Een Reiziger mag Handbagage kosteloos in een Vervoermiddel meenemen. Vervoer van Handbagage geschiedt op de daarvoor aangewezen plaats, doch alleen voor zover er naar het oordeel van NS voldoende plaatsruimte is. Het vervoer van Handbagage geschiedt volgens de door NS gegeven aanwijzingen.
- 9.2** Handbagage mag slechts zodanig worden geplaatst dat deze de nooduitgangen niet verspert, het in en uitstappen van Reizigers of personeel niet belemmert en hen naar het oordeel van NS ook overigens niet hindert. Evenmin mag Handbagage op een Station of in het Vervoermiddel een zitplaats innemen voor zover een medereiziger daarop aanspraak maakt.
- 9.3** De Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het in- en uitladen van zijn Handbagage. Hij dient zelf steeds toezicht te houden op zijn Handbagage.
- 9.4** NS kan de Reiziger de toegang tot

het Vervoermiddel weigeren dan wel hem noodzaken het Vervoermiddel te verlaten, indien naar haar oordeel de Handbagage van de Reiziger gevaar, verontreiniging of hinder lijkt te kunnen veroorzaken.

- 9.5** NS is gerechtigd om achtergebleven of onbeheerde Handbagage te openen, te controleren en - indien nodig - te vernietigen.

## Artikel 10 - Dieren en fietsen

- 10.1** Huisdieren mogen als Handbagage worden meegevoerd in een gemakkelijk draagbare mand, tas of een dergelijk voorwerp mits de mand, tas of ander voorwerp geen zitplaats inneemt. Daarnaast mogen alleen honden ook op andere wijze worden meegevoerd, mits kort aangelijnd. In dit laatste geval worden honden niet aangemerkt als Handbagage. De begeleider van een huisdier dat niet als Handbagage wordt meegevoerd, is de voor het huisdier geldende prijs verschuldigd.
- 10.2** NS kan een Reiziger verplichten om samen met zijn dier het Vervoermiddel en/of Station te verlaten indien het dier naar het oordeel van NS op enigerlei wijze gevaarlijk, lastig of hinderlijk is.
- 10.3** Fietsen kunnen uitsluitend worden vervoerd in door NS aangewezen ruimten in de Vervoermiddelen, met inachtneming van de door NS bekendgemaakte voorwaarden.
- 10.4** Vouwfietsen mogen slechts in een Vervoermiddel worden meegenomen indien Reizigers er naar het oordeel van NS geen hinder van ondervinden. NS kan een Reiziger verplichten het Vervoermiddel te verlaten, indien diens vouwfiets naar haar oordeel gevaar, verontreiniging, of hinder veroorzaakt of kan veroorzaken.
- 10.5** Tegen betaling van de tarieven en onder voorwaarden, zoals vermeld in de folder inzake fietsen, vindt vervoer van fietsen (waaronder tandems, ligfietsen en gedemonteerde racefietsen) per trein plaats van en naar de daarvoor opgestelde Stations in de daarvoor aangewezen ruimten in de Vervoermiddelen. NS kan voor bepaalde typen Vervoermiddelen een uitzondering maken.
- 10.6** Het vervoer in een Vervoermiddel van brom- en snorfietsen, fietsen met verbrandingsmotor, bakfietsen, fietsaanhangwagens, wagens en (bolder)karren is niet toegestaan.

## Artikel 11 - Verplichtingen van de Reiziger

- 11.1** De Reiziger moet zich er onmiddellijk na de ontvangst van het Vervoerbewijs van vergewissen dat hij heeft ontvangen wat hij heeft gevraagd. In het geval van Reizen op saldo - moet de Reiziger zich er tevens van vergewissen dat er voldoende saldo op zijn OV-chipkaart staat en dat de Check-in/Check uit op correcte wijze is geschied.
- 11.2** De Reiziger moet in het Vervoermiddel en/of op de Stations waar NS dit heeft aangegeven, in het bezit zijn van een geldig Vervoerbewijs, tenzij hij recht heeft op kosteloos vervoer. Op eerste verzoek dient de Reiziger aan te kunnen tonen over een geldig Vervoerbewijs te beschikken.
- 11.3** De Reiziger is verplicht zich op eer-

ste verzoek van NS te identificeren met een wettelijk erkend identificatiebewijs, na constatering van het niet in acht nemen van artikel 8.7, 8.9 en/of 11.4 van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.

- 11.4** De Reiziger is verplicht de aanwijzingen op te volgen die door NS ter handhaving van deze Algemene Voorwaarden of in het belang van de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang worden gegeven.
- 11.5** De Reiziger is op grond van artikel 8:114 van het Burgerlijk Wetboek aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door zijn handelen of nalaten, dan wel door zijn Handbagage, behalve voor zover de schade is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig Reiziger niet heeft kunnen vermijden en voor zover zulk een Reiziger de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen. Als het schadebedrag wordt beschouwd het volgens het redelijk oordeel van NS vastgestelde bedrag, mits niet hoger dan € 250.
- Indien NS meent dat de schade groter is dan € 250, dan dient NS dit te bewijzen.
- 11.6** In geval de Reiziger misbruik maakt van de noodrem in een Vervoermiddel, van de noodknop bij de poortjes of van de SOS-knop op de Service Alarmzuil of een soortgelijke voorziening, is de Reiziger een onmiddellijk opeisbare boete aan NS verschuldigd van € 125 per geval, onverlet de verplichting van de Reiziger de volledige schade die NS dientengevolge lijdt te vergoeden.

## Artikel 12 - Verbodsbepalingen voor de Reiziger

- 12.1** Het is de Reiziger op grond van artikel 70 van de Wet Personenvervoer 2000 verboden zonder hiervoor geldig Vervoerbewijs gebruik te maken van het openbaar vervoer, alsmede, voor zover NS dit duidelijk kenbaar heeft gemaakt, van de daartoe behorende voorzieningen.
- 12.2** Het is de Reiziger op grond van artikel 71 van de Wet Personenvervoer 2000 verboden een onbevoegd gewijzigd of anderszins bewerkt Vervoerbewijs te gebruiken, een Vervoerbewijs te misbruiken of de controle van Vervoerbewijzen te belemmeren of te verhinderen.
- 12.3** Het is de Reiziger verboden zich in een Vervoermiddel of op een Station in een zodanige toestand te bevinden of zich zodanig te gedragen dat orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang wordt of kan worden verstoord.
- 12.4** Het is de Reiziger verboden zonder toestemming van NS foto-en/of film of geluidsopnamen te publiceren van personeel in de uitoefening van zijn taak.

## Artikel 13 - Aansprakelijkheid van NS

Onverminderd de toepasselijke aansprakelijkheidsregelingen in geval van internationaal vervoer van personen per trein (CIV) gelden onderstaande aansprakelijkheidsbepalingen.

**13.1** NS is ingevolge artikel 8:105 van het Burgerlijk Wetboek aansprakelijk voor schade veroorzaakt door

dood of letsel van de Reiziger ten gevolge van een ongeval dat in verband met en tijdens het vervoer de Reiziger is overkomen, behalve voor zover het ongeval is veroorzaakt door een omstandigheid die NS als een zorgvuldig vervoerder niet heeft kunnen vermijden en voor zover NS de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen. De schadevergoeding die NS in genoemde omstandigheden mogelijk verschuldigd is, is wettelijk beperkt tot een bedrag van € 137.000 per geval per Reiziger.

- 13.2** NS is ingevolge artikel 8:106 van het Burgerlijk Wetboek aansprakelijk voor schade veroorzaakt door geheel of gedeeltelijk verlies of beschadiging van Handbagage, voor zover dit verlies of deze beschadiging is ontstaan tijdens het vervoer en is veroorzaakt:
- door een aan de Reiziger overkomen ongeval dat voor rekening van NS komt of
  - door een omstandigheid die NS als een zorgvuldig vervoerder heeft kunnen vermijden of waarvan NS de gevolgen heeft kunnen verhinderen. De schadevergoeding die NS mogelijk verschuldigd is in geval van verlies of beschadiging van de Handbagage is wettelijk beperkt tot een bedrag van € 1.000 per geval per Reiziger. NS is niet aansprakelijk voor de door de Reiziger geleden schade die is veroorzaakt doordat de Reiziger zijn Handbagage niet in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden heeft vervoerd.
- 13.3** NS is ingevolge artikel 8:108 van het Burgerlijk Wetboek niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door vertraging of het missen van een aansluiting, door welke oorzaak dan ook, voor, tijdens of na het vervoer opgetreden, of is veroorzaakt door welke afwijking dan de Jaardienstregeling dan ook. Onverminderd het bovenstaande kent NS een restitutieregeling bij vertragingen ("Geld terug bij vertraging"). De Reiziger kan met inachtneming van de voor deze regeling geldende voorwaarden in geval van vertraging aanspraak maken op gehele of gedeeltelijke restitutie. Deze restitutieregeling geldt uitdrukkelijk niet in gevallen van georganiseerde stakingen zoals omschreven in artikel 13.5.
- 13.4** NS is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat sprake is van onvoldoende Vervoermiddelen of door het ontbreken van voldoende zit of staanplaatsen.
- 13.5** Onverminderd het bepaalde in artikel 13.3 is NS niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door het niet aanbieden van vervoer en het niet uitvoeren van de Jaardienstregeling als gevolg van omstandigheden die NS niet kunnen worden toegerekend (overmacht), waaronder wilde acties van korte duur en van beperkte omvang van NS-personeel, sabotage, (voetbal) rellen, extreme weersomstandigheden, bommeldingen en (dreiging van) terroristische aanslagen. In geval van een georganiseerde staking van eigen personeel zal NS desgevraagd en naar keuze van de Reiziger, hetzij de vooruitbetaalde reissommen naar rato van

<sup>1</sup> Voordeelurenabonnementen die op of na 6 september 2010 zijn verstrekt, zijn al voorzien van Reizen op saldo bij NS. Houders van deze kaarten hoeven het dus niet aan te vragen.

# Algemene Voorwaarden

de duur van de staking terugbetalen, hetzij de redelijke kosten voor treinvervangend vervoer vergoeden met een maximum van € 25 per stakingsdag.

- 13.6** De Reiziger 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.
- 13.7** NS kan zich niet beroepen op enige beperking van haar aansprakelijkheid, voor zover de schade is ontstaan uit haar eigen handelen of nalaten, hetzij met de opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.

## Artikel 14 - Gevonden voorwerpen

- 14.1** De Reiziger is verplicht zo spoedig mogelijk bij NS mededeling te doen van door hem gevonden voorwerpen of geldsom. NS is wettelijk bevoegd tegen afgifte van een ontvangstbewijs een aldus gevonden voorwerp of geldsom in bewaring te nemen. Indien de vinder het gevonden voorwerp of de geldsom onder zich houdt, is hij verplicht al datgene te doen wat redelijkerwijs van hem kan worden gevraagd om de eigenaar of verliezer te vinden.
- 14.2** NS is bevoegd een door haar personeel of door een ander gevonden en aan haar afgegeven voorwerp (waaronder tevens te verstaan geld of waardepapieren) na drie maanden of, indien het voorwerp niet voor bewaring geschikt is, eerder te verkopen, voor zover het betreft voorwerpen met een waarde minder dan € 450, zulks naar het oordeel van NS.
- 14.3** NS is verplicht een gevonden voorwerp, de opbrengst van een ingevolge het tweede lid verkocht voorwerp of het bedrag van een gevonden geldsom, aan de rechthebbende af te geven indien deze zich binnen één jaar na afgifte aanmeldt. Indien de rechthebbende de opbrengst van de verkoop van een gevonden voorwerp opeist, is NS gerechtigd het verschuldigde bewaarloon en de administratiekosten met die opbrengst te verrekenen.
- 14.4** NS kan voor de behandeling van een verzoek met betrekking tot een verloren voorwerp of geldsom administratiekosten in rekening brengen.

## Artikel 15 - Klachten en geschillen

- 15.1** Klachten kunnen worden ingediend bij:  
NS Klantenservice  
Postbus 2372  
3500 GJ Utrecht  
tel. 0900-2021163 (€ 0,10 p.m.)  
Op schriftelijke klachten geeft NS binnen vier weken schriftelijk antwoord, of deelt NS aan de 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 nodig zijn voor de beantwoording.
- 15.2** Geschillen tussen de Reiziger en NS

over de totstandkoming of uitvoering van de vervoerovereenkomst (waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn), kunnen zowel door de Reiziger als NS worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter of aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl) klik op openbaar vervoer). Dit kan alleen nadat de klacht eerder schriftelijk aan NS is voorgelegd.

- 15.3** Indien de Reiziger het geschil aan de Geschillencommissie wenst voor te leggen dient de Reiziger uiterlijk een maand na definitieve beantwoording door NS het geschil bij de Geschillencommissie aanhangig te maken, onder vermelding van naam en adres van Reiziger en NS en een duidelijke omschrijving van het geschil en de eis. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De Geschillencommissie doet met inachtneming van haar reglement uitspraak bij wege van bindend advies.

## Artikel 16 - Verjaring

- 16.1** Een rechtsvordering jegens NS ter zake van aan een Reiziger overkomen letsel verjaart door verloop van drie jaren. Deze termijn vangt aan op de dag, volgend op de dag van het ongeval dat de Reiziger is overkomen.
- 16.2** Een rechtsvordering jegens NS ter zake van het overlijden van een Reiziger verjaart door verloop van drie jaren. Deze termijn begint met de aanvang van de dag, volgend op de dag van het overlijden van de Reiziger, maar loopt niet langer dan vijf jaren beginnend met de aanvang van de dag, volgende op de dag van het ongeval dat de Reiziger is overkomen.
- 16.3** Alle overige uit de vervoerovereenkomst voortvloeiende vorderingen verjaren door verloop van één jaar. Deze termijn vangt aan op de dag, volgende op die waarop de vordering is ontstaan.

## Artikel 17 - Gegevensbescherming

- 17.1** NS Groep NV is de verantwoordelijke voor gegevensbescherming zoals bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). NS Groep NV en NS gaan daarbij zorgvuldig en met inachtneming van de Wbp om met persoonsgegevens van de Reiziger. NS Groep NV legt deze gegevens vast voor het kunnen accepteren van een aanvraag voor een Vervoersbewijs, zoals, maar niet beperkt tot, een jaarabonnement, en/of om uitvoering te kunnen geven aan een overeenkomst. Daarnaast worden door NS Groep NV persoonsgegevens vastgelegd verkregen in verband met uitgifte en het gebruik (Check-in en Check-uit) van (op naam gestelde) Vervoerbewijzen zoals beschreven in artikel 18.3. Ook kunnen de bovengenoemde (persoons)gegevens worden gebruikt door NS Groep NV en/of haar dochtermaatschappijen om Reizigers te informeren over relevante diensten en producten van NS en haar dochtermaatschappijen alsmede van

samenwerkende partners. Als de Reiziger op deze informatie geen prijs stelt kan hij dit aangeven op de formulieren die NS gebruikt of dit telefonisch melden bij:  
NS Klantenservice  
tel. 0900-2021163 (€ 0,10 p.m.)  
of via [www.ns.nl](http://www.ns.nl).  
Log in op uw persoonlijke pagina op [www.ns.nl](http://www.ns.nl) bij 'Mijn NS'.

Een nadere beschrijving van het NS Privacybeleid, waarin ook wordt ingegaan op het verwerken van persoonsgegevens, waaronder het verwerken van Check-in en Check-uit gegevens, is in te zien op [www.ns.nl](http://www.ns.nl). De Reiziger heeft het wettelijk recht op inzage en eventueel tot correctie van zijn persoonsgegevens. Indien de Reiziger hiervan gebruik wenst te maken, kan hij een schriftelijk verzoek indienen bij de privacycoördinator, vergezeld van een kopie van zijn identiteitsbewijs:  
NS Beheer Klantsystemen  
T.a.v. de privacycoördinator  
Postbus 2398  
3511 GB Utrecht

- 17.2** NS behoudt zich het recht voor om cameraondersteund toezicht uit te voeren. Dit toezicht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen in de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 17.3** NS houdt zich aan de bepalingen uit de Gedragscode verwerking persoonsgegevens OV-Chipkaart door OV-bedrijven.

## Artikel 18 - Gebruik ov-chipkaart

- 18.1** Bij gebruik van een Product op de OV-chipkaart als Vervoerbewijs geldt dit artikel 18 in aanvulling op de overige voorwaarden van deze Algemene Voorwaarden.
- 18.2** In aanvulling op artikel 8.7 van deze Algemene Voorwaarden kan de verplichting voor de Reiziger gelden dat hij bij aanvang van de rit op correcte wijze heeft ingecheckt.
- 18.3** In geval van een geschil of bij de uitoefening van enig recht door de Reiziger, geldt de (elektronische) administratie bij NS als bewijs, behoudens tegenbewijs van de Reiziger.
- 18.4** In afwijking van artikel 6.4 dient de Reiziger zich voor terugbetaling van door NS op de OV-chipkaart geplaatste Producten te wenden tot een NS-servicepunt of NS-klantenservice. Voor gehele of gedeeltelijke terugbetaling van het saldo op de OV-chipkaart wordt verwezen naar de "Algemene Voorwaarden voor het gebruik van de OV-chipkaart" van TLS.
- 18.5** In afwijking van de bepaling in artikel 6.4 over de geldigheid van een ongedateerd Vervoerbewijs, is een Vervoerbewijs zonder datum geldig tot en met 31 december van het jaar volgend op het jaar van plaatsing op de OV-chipkaart, tenzij op het Vervoerbewijs een bepaalde geldigheid is geregistreerd.
- 18.6** Persoonsgebonden Producten - zoals nader aangegeven in de desbetreffende productvoorwaarden - kunnen alleen op een Persoonlijke OV-chipkaart worden geladen.
- 18.7** NS kan aanvullende voorwaarden van toepassing verklaren op de door NS verstrekte OV-chipkaarten.

## Artikel 19 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden

- 19.1** Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen eerst van kracht worden nadat daarover overleg is gepleegd met representatieve organisaties van consumenten.
- 19.2** Behoudens het gestelde in artikel 8.6 gelden wijzigingen van de Algemene Voorwaarden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.
- 19.3** Bij het sluiten van een overeenkomst verleent de Reiziger aan NS toestemming de voor NS uit die overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen op een derde te doen overgaan, indien NS haar onderneming waartoe die rechten en verplichtingen behoren, overdraagt.

## Artikel 20 - Toepasselijk recht

Op de tussen NS en de Reiziger gesloten vervoerovereenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. In geval van grensoverschrijdend vervoer van personen per trein zijn van toepassing de Uniforme regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorvervoer van Reizigers en Handbagage (CIV), zijnde bijlage A bij het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (COTIF).

