

# Veilig, op tijd en comfortabel **reizen**

Reizigershandvest



Ga mee 

# Waarom dit handvest?

Bij uw treinreis komt een heleboel kijken. Dagelijks werken wij samen met een groot aantal partners, zoals ProRail, om uw treinreis zo goed mogelijk te laten verlopen. In dit handvest staat wat u daarbij van NS mag verwachten. Naast basisinformatie over het reizen per trein vindt u in dit handvest wat uw rechten als klant van NS zijn, ook als alles niet zo loopt als gepland. Handig, om te weten waar u aan toe bent.

Het lijkt zo simpel: u stapt in de trein en die brengt u van A naar B. Zo vanzelfsprekend is dat alleen niet altijd. Als u niet zo vaak met de trein reist, kan zo'n reis best ingewikkeld zijn. U moet naar het station, u heeft een kaartje nodig, u moet weten welke trein waar vertrekt enzovoorts. En na de treinreis moet u door naar uw eindbestemming. Dan is het handig als u een beetje de weg weet bij ons. Daarom hebben wij de treinreis overzichtelijk op een rijtje gezet. In dit boekje leest u onder andere over kaartverkoop, reisinformatie, de trein, overstappen, stationsvoorzieningen en aanvullend vervoer.



# Waar kunt u op rekenen?

Maar ook voor onze vaste klanten is dit handvest een nuttige informatiebron. Gelukkig verlopen verreweg de meeste reizen volgens plan. Helaas geldt dat niet voor elke reis. Er kan altijd iets mis gaan, door een sein- of wisselstoring, een defekte trein, werkzaamheden op het spoor of bijzondere weersomstandigheden. Dan is het handig om te weten wat u van ons kunt verwachten. Wat doen wij als wij u niet de kwaliteit kunnen bieden die u mag verwachten? En welke rechten heeft u eigenlijk als klant van NS? Die informatie vindt u in het tweede deel van dit boekje, vanaf pagina 12.





# Uw treinreis

## 1. Het plannen van uw reis

Onze website [ns.nl](http://ns.nl) (of [m.ns.nl](http://m.ns.nl) voor uw mobiel) is de belangrijkste informatiebron voor het plannen van uw reis. Hier vindt u alle informatie die u nodig hebt: vertrektijden, sporen waar u moet overstappen, tarieven maar ook actuele werkzaamheden of eventuele verstoringen. De reisinformatie is ook beschikbaar via de applicatie Reisplanner Xtra. Deze kunt u gratis downloaden op [ns.nl](http://ns.nl).

Op het station krijgt u de meest actuele reisinformatie via de omroep, informatieschermen en de service- en alarmzuilen. Wilt u een reisadvies? Spreek dan een van onze servicemedewerkers aan.

Onderweg in de trein geeft de conducteur u graag een reisadvies op maat. Onze nieuwe Intercity's hebben bovendien beeldschermen met actuele reisinformatie.



## 2. Op het station

Op een station is altijd iets te doen. Zeker op de grotere stations kan het een drukte van belang zijn. Even de weg kwijt? Kijk uit naar onze collega's met de rode petten. De NS-servicemedewerkers wijzen u graag de weg of helpen u bij het kopen van een vervoersbewijs. Op de grote stations lopen ze rond en vindt u ze bij de servicebalie, waar u ook een advies op papier kunt krijgen als u dat wilt.

Koopt u uw vervoerbewijs op het station – het kan ook online – dan is de NS-kaartautomaat de snelste manier. U moet erop kunnen rekenen dat u in 95% van de gevallen binnen drie minuten gebruik kunt maken van een NS-kaartautomaat, óók in de spits.

### OV-chipkaart

Op elk station waar NS rijdt vindt u minimaal één NS-kaartautomaat waar u ook uw OV-chipkaart kunt aanschaffen. Daarmee kunt u snel en gemakkelijk reizen en betalen, door in- en uit te checken via de daarvoor bestemde palen of poortjes.

Bij de NS-kaartautomaten kunt u ook uw saldo opwaarderen en producten op uw OV-chipkaart plaatsen. Daarnaast kunt u er de gegevens op uw OV-chipkaart aflezen, zoals reishistorie, saldo en soorten producten. Dit kan ook op [ns.nl](http://ns.nl) of bij de servicebalie.

Overigens hoeft u voor het opladen van uw OV-chipkaart niet per se naar het station; in heel Nederland vindt u automaten waarop dat kan, zoals in supermarkten, tabakszaken en sommige bussen. Het opwaarderen van uw saldo kan ook automatisch. En vergeet u wel eens uit te checken? De applicatie Reisplanner Xtra kan u eraan herinneren om uit te checken.

### Verder op het station

Op grote stations vindt u diverse eetgelegenheden, waar u makkelijk een snelle maaltijd kunt halen. Ook zijn er winkels en kleine supermarkten met een ruim assorti-

ment zodat u voor een boodschap niet meer de stad in hoeft. Daarnaast zijn er bagagekluizen beschikbaar.

Als u met de fiets of auto naar het station komt, zorgen wij waar mogelijk voor voldoende parkeervoorzieningen. Op ongeveer 90 stations is een bewaakte fietsenstalling die geopend is van een kwartier voor de eerste tot een kwartier na de laatste trein (geldt niet voor het nachtnet). Daarnaast zijn er OV-fietsen, taxi's (Regiotaxi en/of Zonetaxi) en huurauto's om uw reis mee te vervolgen. NS werkt hierin nauw samen met ProRail en de gemeenten. Op [ns.nl](http://ns.nl) staat per station precies omschreven welke voorzieningen er zijn.

## 3. Veilig reizen

Veiligheid op de stations en in de trein gaat voor alles. Daarom houden wij zorgvuldig toezicht en zorgen wij ervoor dat





treinen en stations schoon, overzichtelijk en goed verlicht zijn. Bij onraad kunt u 24 uur per dag met ons in contact komen, via onze conducteurs of servicemedewerkers en op de kleinere stations via een service- en alarmzuil. Indien nodig zorgen wij ook voor extra beveiligingspersoneel en camera-toezicht. Op dit moment zijn wij druk bezig de toegang tot de grote treinstations te regelen via poortjes die automatisch open gaan als de reiziger incheckt met een geldige OV-chipkaart. Dit doen wij voor uw veiligheid en die van onze medewerkers.

Wanneer wij stations aan het verbouwen zijn, proberen wij de overlast zo veel mogelijk te beperken. Desondanks kan het voorkomen dat de route naar uw trein tijdelijk anders is dan u gewend bent. Uiteraard staat de alternatieve route dan

aangegeven. Uw veiligheid en de toegankelijkheid van het station staat tijdens een verbouwing centraal, maar u moet uw trein wel op een logische manier kunnen bereiken. Als u uw route plant via ns.nl, wordt er bij het reisadvies dat u ontvangt rekening gehouden met bouw- of aanlegwerkzaamheden.

#### 4. Welke trein?

U kunt reizen met de Intercity en de Sprinter. De Intercity wordt ingezet voor langere reisafstanden en stopt vooral op de (middel)grote stations. Deze trein is herkenbaar aan de blauw/gele kleur. Het interieur is gericht op comfort, er zijn voorzieningen als een toilet, stiltezones en in een groot aantal treinen ook stopcontacten en wifi, zodat u bijvoorbeeld met uw laptop kunt werken in de trein.

De Sprinter is er voor de kortere afstand in het regionale vervoer en stopt op alle stations. In verband met drukte kan het wel eens voorkomen dat u in deze trein niet kunt zitten, daarom heeft de Sprinter ruime balkons en voorzieningen om te staan zoals extra handgrepen. Sprinters herkennen wij aan hun wit/ blauw/gele uiterlijk en een transparant en ruimtelijk interieur.

Uitzonderlijke situaties daargelaten, streeft NS ernaar dat u in Intercity's (en buiten de spits ook in Sprinters) een zitplaats kunt vinden en anders dat u gemiddeld niet langer dan een kwartier hoeft te staan.

#### 5. Wanneer rijdt uw trein?

Op tijd rijden is onze eerste zorg. Hier hoort een duidelijke dienstregeling bij, met zo veel mogelijk rechtstreekse verbindingen en een zo kort mogelijke reistijd. Als u moet overstappen, streven wij ernaar

dat dit op hetzelfde perron gebeurt en dat u daar voldoende tijd voor heeft.

Op vrijwel alle stations, op een enkele uitzondering na, rijden de treinen minimaal tussen 06.00 en 24.00 uur. Op zaterdag, zondag en op feestdagen beginnen wij iets later met de treindienst. Vanuit de Randstad rijden Intercity's vaak tot 1.00 à 2.00 uur door naar hun eindbestemming. Binnen de Randstad rijden Sprinters twee tot vier maal per uur en Intercity's meestal vier keer per uur. Buiten de Randstad rijden wij minimaal een tot twee maal per uur een Sprinter en/of een of twee maal per uur een Intercity. In de Randstad rijden wij ook 's nachts treinen.

Voor vakantieperiodes en feestdagen geldt een aangepaste dienstregeling. Bij werkzaamheden passen wij de dienstregeling ook vaak aan. Natuurlijk laten wij u bijtijds weten welke gevolgen dit heeft voor uw





reis. De aangepaste vertrektijden vindt u op ns.nl, m.ns.nl, NS Reisplanner Xtra en op de stations. Informatie over aansluitend openbaar vervoer vindt u op ns.nl en via 0900 – 9292 (€ 0,70 p/m, max. € 14,-).

#### 6. Als u niet alles alleen kunt

Op ruim 100 grotere stations helpen wij klanten met een functiebeperking bij het in- en uitstappen. Het nieuwe materieel dat wij bestellen, krijgt een lagere instaphoogte. Zodat iedereen, met of zonder beperking, gemakkelijker de trein in- en uit kan. Meer informatie over reizen met



een functiebeperking vindt u op ns.nl (reisinformatie/reizen met een functiebeperking).

Reizigers die niet in staat zijn alleen te reizen en over een OV-begeleiderskaart beschikken, kunnen gratis een begeleider meenemen. Wilt u hulp bij het bedienen van de NS-kaartautomaat, dan kunt u het gratis nummer bellen dat op elke automaat vermeld staat voor 'hulp op afstand'. Een NS-medewerker begeleidt u dan telefonisch bij het kopen van een vervoerbewijs en het aanschaffen van reisrecht aan de automaat. Desgewenst kan de medewerker het scherm overnemen en u laten zien hoe het werkt.

Op grote stations zijn papieren kaartjes tegen een kleine toeslag aan de servicebalie te koop. Kunt u door een functiebeperking de automaat niet bedienen, of bent u ouder dan 60 jaar, dan kunt u voor deze toeslag een ontheffing krijgen.

#### 7. Als er iets mis gaat

Elke dag zetten wij ons voor 100% in om u veilig, op tijd en comfortabel naar uw bestemming te brengen. Helaas lukt dat niet altijd. Er kunnen werkzaamheden of aanrijdingen zijn, waardoor wij een trein moeten omleiden, treinen kunnen defect raken, er kunnen problemen zijn met de seinen of de wissels. Of er kunnen zich bijzondere weersomstandigheden voordoen die het treinverkeer belemmeren, zoals zware sneeuwval, storm of onweer.

Zodra de informatie over een vertraging bekend is, laten wij dat aan u weten. Dat doen wij via de reisinformatieschermen en via omroepberichten op de stations en perrons. Ook worden alle wijzigingen aan





de conducteurs en servicemedewerkers doorgegeven, zodat zij u het juiste reisadvies kunnen geven. Via de beeldschermen in de trein wordt deze informatie ook doorgegeven. Daarnaast zorgen wij ervoor dat storingsmeldingen en extra informatie zo snel mogelijk zichtbaar zijn op ns.nl, m.ns.nl, Reisplanner Xtra en teletekst.

Op grotere stations worden wijzigingen direct via de lichtkrant met actuele reis-informatie en op de schermen met actuele vertrektijden gemeld. Op kleine stations kunt u deze informatie via de service- en alarmzuilen vernemen. Bij gewijzigd trein-verkeer (bijvoorbeeld door werkzaamheden) vindt u de nieuwe reisinformatie vooraf via ns.nl en op de stations.

Bij (grote) problemen op het spoor streven wij ernaar om u zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 minuten, te informeren over de oorzaak. Wij geven daarbij ook aan wanneer wij verwachten dat de problemen voorbij zijn en u uw reis kunt

vervolgen. Ook als wij nog geen prognose kunnen geven, informeren wij u regelmatig, zodat u weet waar u aan toe bent. U kunt dan uw omgeving informeren en eventueel een alternatief voor uw reis overwegen. Waar mogelijk geven wij omreisadviezen en zetten wij alternatief vervoer in.

Als het eruit ziet dat het oponthoud meer dan een uur gaat duren, zorgen wij dat u zo snel mogelijk iets te drinken krijgt aangeboden. Waar mogelijk zorgen wij voor sanitaire voorzieningen. Hierover wordt u geïnformeerd via de omroep of door een van onze collega's.

Als uw vertraging meer dan een halfuur duurt, heeft u recht op ontvangst van de helft van uw reissom; bij meer dan een uur vertraging kunt u de volle reissom terug krijgen. Hoe de regeling in elkaar zit en wat de voorwaarden zijn vindt u op ns.nl onder klantenservice/hulp als het even tegenzit.

#### Wat u vindt doet ertoe

Uw oordeel over onze dienstverlening wordt continu gemeten. De resultaten hiervan melden wij via de website en in de media. Daarnaast onderzoeken wij wat uw wensen zijn en leggen wij nieuwe producten en diensten voor aan klantenpanels. Besluiten die voor reizigers van belang zijn overleggen wij met de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (LOCOV).

Uw input en beoordelingen hebben bijgedragen aan de ontwikkeling en kwali-

teitsverbetering van onze dienstverlening. U bent in de loop van de tijd steeds positiever over ons gaan oordelen en daar zijn wij erg blij om. Daarom blijven wij ons inzetten om de kwaliteit van de dienstverlening, in dialoog met u, verder te verbeteren, zodat u met nog meer plezier kunt reizen.

Kortom, wij horen graag hoe u over onze dienstverlening denkt. Reacties zijn welkom op [www.ns.nl](http://www.ns.nl) (klantenservice). Ook kunt u ons bereiken via NS klantenservice, Postbus 2372, 3500 GJ Utrecht, tel: 0900 2021163 (€ 0,10 p.m.)

*Het Reizigershandvest geldt voor het binnenlands vervoer dat wordt uitgevoerd door NS Reizigers B.V. met uitzondering van het besloten vervoer. Het Reizigershandvest is van toepassing zolang deze in lijn is met de voorschriften die in de vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet zijn vastgelegd. Voor regionale concessies waar NS Reizigers de vervoerder is, kan NS Reizigers het Reizigershandvest of bepaalde onderdelen daarvan buiten werking verklaren, bijvoorbeeld als ze strijdig zijn met de concessievoorschriften. Het Reizigershandvest geldt niet voor het vervoer dat wordt uitgevoerd door andere vervoerders dan NS Reizigers B.V. Informatie over uw rechten als reiziger of aanvullende servicediensten van NS vindt u op [ns.nl](http://ns.nl) (klantenservice/voorwaarden en folders/onzes huisregels).*

*Dit handvest kan worden gewijzigd. Wijzigingen in de reizigersrechten zoals hierna zijn vermeld zullen pas ingaan nadat daarover overleg is gepleegd met representatieve organisaties van consumenten.*





# Wat zijn uw rechten?

Als reiziger mag u van NS een goede en betrouwbare dienstverlening verwachten. In dit handvest vindt u algemene reizigersrechten waarop u aanspraak kunt maken wanneer deze niet of onvoldoende aan u zijn verleend. NS hanteert de zogeheten AVR-NS (Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen). Deze algemene voorwaarden vindt u op [ns.nl](http://ns.nl) (klantenservice/voorwaarden en folders/onze huisregels). Bij strijdigheid met dit handvest heeft de AVR-NS voorrang. Hieronder behandelen wij ook de klachtenprocedure en de mogelijkheden voor geschillenbehandeling.

## Gratis reizen

- Kinderen jonger dan 4 jaar reizen gratis, wanneer ze geen eigen zitplaats nodig hebben.
- Kleine huisdieren die in een mand of kooi worden vervoerd mogen ook gratis mee, mits de mand of kooi geen zitplaats in beslag neemt.
- Voor een rolstoel of rollator is geen vervoersbewijs nodig.
- Ook een vouwfiets mag zonder vervoersbewijs mee, maar dan moet deze wel opgevouwen zijn.
- Een hond die een gehandicapte reiziger begeleidt mag gratis mee als zichtbaar is dat de hond een blindengeleidehond (in opleiding) of hulphond van de Stichting Hulphond Nederland (in opleiding) is.

## Bagage

Zolang er genoeg plaats is mag u handbagage meenemen. U moet alle handbagage wel neerzetten op de plaatsen die daarvoor bestemd zijn. De handbagage mag geen overlast veroorzaken (bijvoor-

beeld in het gangpad) en uiteraard houdt u uw handbagage zelf in de gaten.

Fietsen kunnen ook mee in de trein maar in het algemeen alleen buiten de spits. Kijk voor de precieze dagen en tijdstippen op [ns.nl](http://ns.nl) (klantenservice/voorwaarden en folders/onze huisregels). De fiets kan alleen mee als de trein een speciale plaats voor fietsen heeft en daar nog plaats is. Ook ligfietsen, tandems en gedemonteerde fietsen gelden als een fiets. U moet wel een vervoersbewijs voor uw fiets kopen. Let u er wel op dat u de bagage van de fiets haalt en dat u in de directe nabijheid van uw fiets blijft tijdens het reizen. Bromfietsen, fietsen met een verbrandingsmotor, bakfietsen, karren en dergelijke kunnen in geen geval mee.

## Geen geldig vervoersbewijs?

Reizen in de trein kan alleen met een geldig vervoersbewijs. Wie een kaartje moet kopen in de trein, betaalt een flinke toeslag. Deze wettelijke verhoging kan u worden kwijtgescholden wanneer er op het station waar u opstapte geen werkende NS-kaartautomaat was of als u door een aanwijsbare technische storing niet kon inchecken én als er geen bemand servicepunt was. U dient hiervoor een verzoek in bij NS Klantenservice. Als u uw vervoersbewijs niet kon afstempelen omdat op het station waar u opstapte geen werkende NS-stempelautomaat was, dan kan de conducteur uw vervoersbewijs stempelen. U moet hiervoor dan wel direct na het opstappen naar de conducteur gaan.

## Staking

Als er een georganiseerde staking is van NS-personeel en vervoer per trein daar-



door in het geheel niet mogelijk is, zullen wij op uw verzoek vooruitbetaalde reissommen naar rato van het door de staking gemiste NS-vervoer terugbetalen of uw redelijke kosten voor treinvervangend vervoer vergoeden met een maximum van € 25 per stakingsdag. Deze vergoeding vervangt dan de restitutie die u bij vertraging kunt krijgen (zie paragraaf 7, pagina 10). De vergoeding geldt natuurlijk alleen voor het NS-vervoer dat door de staking niet mogelijk is.

## Vertraging

Als u een vervoersbewijs voor een enkele reis heeft gekocht en u deze reis met NS afbreekt of niet maakt omdat het vervoer met minimaal 61 minuten is vertraagd of gaat vertragen en er geen sprake is van overmacht dan kunt u gebruikmaken van de volgende opties:

1. U kunt uw reis met NS maken via een andere route als dat mogelijk is. In dat geval laten wij u weten welke andere route u kunt nemen.
2. U stuurt uw originele vervoersbewijs naar NS Klantenservice met een verzoek tot terugbetaling (middel het formulier 'Geld terug bij vertraging' welke u kunt vinden bij de NS-servicebalie, Kiosk en/of AH to go met NS kaartverkoop of via 0900 1462 (€0,10 p.m). U krijgt dan de waarde terug van het gedeelte van de NS-reis die u niet heeft gemaakt.

Wanneer u reist met uw OV-Chipkaart bij NS dan hoeft u uw kaart niet mee te sturen. Voorwaarde is wel dat vertrek- en bestemmingsstation geregistreerd zijn door middel van een check-in en een check-uit.

3. U stuurt uw originele vervoersbewijs naar NS Klantenservice met een verzoek tot omwisseling van uw vervoersbewijs. U kunt dan op een ander moment reizen wanneer het u schikt. Dat is echter alleen mogelijk op dezelfde tijden of type dagen als waarop uw originele vervoersbewijs geldig was. Het nieuwe vervoersbewijs dat u krijgt is niet om te wisselen tegen geld, tenzij u bij het gebruik van dit vervoersbewijs opnieuw met een bovengenoemde vertraging te maken krijgt (in dat geval kunt u weer kiezen voor bovengenoemde opties).

Wanneer u door vertraging van de laatste door NS gereden trein niet meer op het station van bestemming kunt komen, zorgt NS ervoor dat u alsnog op het station van bestemming aankomt. Indien, aldaar aangekomen, regulier en gepland aansluitend openbaar vervoer op dat moment niet meer beschikbaar is als gevolg van de bij NS opgelopen vertraging van de laatste trein, zorgen wij ervoor dat u alsnog aankomt op uw eindbestemming als die in Nederland ligt. Wij kunnen er bijvoorbeeld voor kiezen om een taxi of ander vervoer

voor u te regelen. Alleen bij massale uitval van treinen of als uw eindbestemming redelijkerwijs niet meer bereikbaar is (zoals bij afgesloten wegen of als u naar een Waddeneiland moet), is dit niet te doen. Dan bieden wij u een slaapplek aan en kunt u bij de eerst volgende gelegenheid uw reis bij NS afmaken.

Voor alle duidelijkheid vermelden wij erbij dat deze compensatie, opvang en alternatief vervoer alleen gelden voor vertragingen en reissommen van door NS uitgevoerd vervoer.

#### Klachten

Als u een klacht heeft, verzoeken wij u om deze in te dienen via [ns.nl](http://ns.nl) (klantenservice/contact met klantenservice). U kunt ook bellen met 0900 2021163 (€ 0,10 p.m.) of schrijven naar:  
*NS Klantenservice  
Postbus 2372  
3500 GJ Utrecht*

Als u schriftelijk een klacht indient, reageren wij schriftelijk binnen vier weken. Het kan zijn dat u niet meteen antwoord krijgt, omdat wij bijvoorbeeld nog meer informatie nodig hebben om uw klacht goed te kunnen behandelen. U hoort dat in ieder geval schriftelijk, binnen vier weken. Onze beantwoording is definitief als dat in de beantwoording staat of indien u schriftelijk aan ons heeft gemeld het niet eens te zijn met onze inhoudelijke beantwoording van uw klacht en wij daarop hebben gereageerd.

#### Als u er niet meer uitkomt met NS

U kunt uw probleem met NS ook aan anderen voorleggen, maar pas nadat u uw

klacht schriftelijk bij ons heeft ingediend en deze door ons definitief beantwoord is. Dan is er sprake van een geschil. Deze kunnen zowel door u als door NS worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter of aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl); klik op openbaar vervoer).

Let op: een geschil aan de Geschillencommissie voorleggen kan tot uiterlijk een maand na de definitieve beantwoording door NS. Via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) of (070) 310 53 10 kunt u voor het voorleggen van een geschil een formulier opvragen. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd aan de Geschillencommissie, maar u krijgt deze vergoeding terug als u volledig in het gelijk wordt gesteld.

Het is ook mogelijk een klacht in te dienen bij de toezichthouder op de Europese verordening\* over rechten en plichten van treinreizigers. Dit kan alleen als uw klacht gaat over een overtreding van deze verordening en indien u de klacht eerst heeft voorgelegd aan NS. De toezichthouder, die door de Minister van Infrastructuur en Milieu is aangesteld, is de Inspectie Leefomgeving & Transport, Postbus 1511, 3500 BM Utrecht. Telefoon (088) 489 00 00. Zie ook [www.ilent.nl](http://www.ilent.nl) bij onderwerpen/rail/passagiersrechten

\*Verordening (EG) Nr. 1371/2007 van het Europese Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer

