

Productvoorwaarden NS Flex

Geldig vanaf 1 december 2023

NS Flex is het reizen op rekening product voor consumenten. Bepaalde diensten en producten zijn op dit moment nog niet beschikbaar in NS Flex, namelijk de BTM Flex abonnementen voor bus, tram en metro en de Toeslagproducten. De daarmee samenhangende artikelen van deze productvoorwaarden zijn daarom nog niet van toepassing.

Artikel 1: Inleiding en uitleg

Wat is NS Flex en wat kunt u er mee?

Met NS Flex van NS betaalt u al uw openbaar vervoerkosten voor trein en BTM (bus, tram en metro) achteraf per automatische incasso en kunt u abonnementen en toeslagproducten aanschaffen en makkelijk aanpassen.

Tevens heeft u de mogelijkheid om afhankelijk van uw abonnement, maandelijks dan wel flexibel en wanneer het u uitkomt, uw reisklasse aan te passen. Met NS Flex kunt u ook gebruikmaken van bepaalde Deur-tot-deurdiensten die standaard onderdeel uitmaken van NS Flex. Op dit moment (31 oktober 2023) zijn dit OV Fiets, Stallen op rekening en P+R. De Deur-tot-deurdienst TIER komt binnenkort (naar verwachting eind 2023/begin 2024) beschikbaar. Zie de website van NS ([ns.nl](https://www.ns.nl)) voor een actueel overzicht. Deze diensten worden verleend door andere dienstverleners dan NS, maar gefactureerd en geïncasseerd door NS (hierna "Deur-tot-deurdiensten").

De opbouw van NS Flex is als volgt:

- Het Basisproduct
- Met daarbij eventuele Flex abonnementen (NS Flex abonnementen en/of BTM Flex abonnementen), en/of
- Eventuele Toeslagproducten, en/of
- Eventuele Klassewissel.

Deze mogelijkheden worden hieronder toegelicht.

a. Wat is een Basisproduct en wat kunt u er mee?

Het Basisproduct is een overeenkomst tussen u en NS Reizigers B.V. (NS). Het is een overeenkomst op basis waarvan u door in en uit te checken met uw OV-chipkaart op rekening kunt reizen met de trein, bus, tram, metro en standaard gebruik kunt maken van bepaalde Deur-tot-deurdiensten. De kosten hiervoor worden door NS achteraf in rekening gebracht en betaald u per automatische incasso. Het Basisproduct staat voor reizen met de trein standaard ingesteld op tweede klas (vol tarief), maar kan door middel van een Klassewissel worden ingesteld op eerste klas (vol tarief).

b. Wat zijn Flex abonnementen en wat kunt u er mee?

Bij uw Basisproduct kunt u Flex abonnementen afsluiten, die niet alleen geldig zijn bij NS (NS Flex abonnementen – zie hierna onder 1), maar ook bij de andere vervoerders (BTM Flex abonnementen – zie hierna onder 2). Met deze abonnementen reist u met korting op rekening in het openbaar vervoer. Het Flex abonnement zelf geeft u dus geen recht op vervoer, maar het recht om met korting te reizen. U dient altijd in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs, dat wil zeggen dat u met uw OV-chipkaart waarop uw NS Flex staat, moet in- en uitchecken per Rit. De korting kan, afhankelijk van uw abonnement, oplopen tot 100%. U heeft uw reisrecht in dat geval voor de betreffende periode volledig afgekocht. De korting die u met uw Flex abonnement krijgt, wordt verrekend op de digitale factuur die maandelijks voor u ter beschikking wordt gesteld in uw MijnNS account.

1. NS Flex abonnementen voor de trein en de Intercity direct toeslag

Een NS Flex abonnement is een overeenkomst tussen u en NS Reizigers B.V. (NS). Ieder NS Flex abonnement is een op zichzelf staande overeenkomst met betrekking tot het met korting kunnen reizen in het openbaar vervoer met de trein. Het NS Flex abonnement staat voor reizen met de trein standaard ingesteld op tweede klas. U kunt een NS Flex abonnement ook standaard instellen op eerste klas als de korting op het vervoerbewijs in een bepaalde reisperiode of ten aanzien van een bepaald traject 100% is (Weekend Vrij, Dal Vrij, Altijd Vrij, Traject Vrij).

Het Intercity direct Altijd Toeslagvrij abonnement is een NS Flex abonnement waarmee u de verschuldigde toeslag voor de Intercity direct volledig afkoopt. Dit abonnement geeft u het recht om op het toeslag traject van de Intercity direct (Rotterdam – Schiphol v.v.) te reizen. Dit abonnement geeft u geen recht op (korting op) vervoer, maar is een aanvullend reisrecht. U moet dus wel nog in- en uitchecken met uw OV-chipkaart waarop NS Flex staat om een geldig vervoerbewijs te verkrijgen.

2. BTM Flex abonnementen voor bus, tram en metro

Een BTM Flex abonnement is een overeenkomst die u afsluit bij NS Reizigers B.V. (NS). Ieder BTM Flex abonnement is een op zichzelf staande overeenkomst met betrekking tot het met korting kunnen reizen in het openbaar vervoer met de bus, tram en metro. U sluit deze overeenkomst af bij NS, maar de vervoer- overeenkomst zelf, welke iedere keer tot stand komt als u reist met de bus, tram en metro, komt tot stand tussen u en de betreffende bus, tram of metro vervoerder door in te checken per Rit en per vervoerder (zie ook hierna). Op dit moment (31 oktober 2023) kunt u nog geen BTM Flex abonnementen afsluiten.

c. Wat zijn de Toeslagproducten en wat kunt u er mee?

Toeslagproducten zijn losse producten die geldig zijn voor één Rit (IC direct Toeslag), dan wel gedurende een bepaalde NS-dag (zoals Dagkaart Hond en Dagkaart Fiets). Voor alle Toeslagproducten geldt dat ze alleen geldig zijn in combinatie met een geldig vervoerbewijs voor de betreffende Rit(ten). Op dit moment (31 oktober 2023) verkoopt NS nog geen Toeslagproducten.

d. Klassewissel: flexibel uw reisklasse instellen op eerste klas?

Met NS Flex kunt u flexibel van klasse wisselen wanneer het u uitkomt als u uw NS Flex abonnement niet al standaard heeft ingesteld op eerste klas (bij een Weekend Vrij, Dal Vrij, Altijd Vrij of Traject Vrij abonnement). U kunt uw reisklasse instellen voor een bepaalde tijdsduur (tot de volgende dag, onbepaald). Als u wisselt van klasse kunt u dit doen tot 15 minuten na een check-in. De prijsberekening en voorwaarden van een Klassewissel vindt u in artikel 10 van deze productvoorwaarden.

Hoe schaft u een vervoerbewijs aan met NS Flex?

Door met uw OV-chipkaart, waarop uw NS Flex staat, in te checken per Rit en per vervoerder schaft u een geldig vervoerbewijs aan en beschikt u dus over een reisrecht, zodat u niet zonder geldig vervoerbewijs ("zwart") rijdt. U dient uit te checken op uw bestemming of als u overstapt op een andere vervoerder (met dezelfde OV-chipkaart als waarmee u heeft ingecheckt). Uiteraard dient het inchecken en uitchecken wel op een geldige manier te gebeuren. Vervoerbewijzen schaft u dus aan door steeds bij de vervoerder met wie u reist, in te checken én uit te checken of (indien dat nodig is) bij elk vervoermiddel in te checken én uit te checken.

Met wie heeft u een contract als u gebruikmaakt van NS Flex en welke voorwaarden zijn van toepassing?

U sluit steeds met elke vervoerder bij wie u reist een eigen separate vervoerovereenkomst. Als u reist, dan zijn in de relatie tussen u en de betreffende vervoerder de vervoerovereenkomsten van de vervoerder met wie u reist van toepassing. De meeste vervoerders hanteren de Algemene Voorwaarden Openbaar Stads- en Streekvervoer. NS is zelf natuurlijk ook een vervoerder. Als u reist met NS dan zijn de vervoerovereenkomsten van NS van toepassing, zijnde de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS).

Als u NS Flex afsluit dan sluit u daarnaast de volgende overeenkomsten:

- Een overeenkomst met NS ten aanzien van het Basisproduct. Op deze overeenkomst zijn deze Productvoorwaarden NS Flex van toepassing.
- Een overeenkomst met NS als u een Flex abonnement afsluit. Op deze overeenkomst zijn deze Productvoorwaarden NS Flex van toepassing.
- Een overeenkomst met O.V. Fiets B.V. en NS Fiets B.V. op grond waarvan u gebruik kunt maken van de diensten van OV Fiets en NS Fiets (Stallen op rekening). Op het moment dat u daadwerkelijk gebruikmaakt van de OV Fiets sluit u steeds een aparte huurovereenkomst met OV Fiets B.V. Als u gebruikmaakt van Stallen op rekening dan sluit u steeds een bewaarnemingsovereenkomst of huurovereenkomst (in geval van een fietskluis) met NS Fiets B.V. OV Fiets en NS Fiets (Stallen op rekening) worden standaard aangeboden bij NS Flex en maken onderdeel uit van het Basisproduct. De Productvoorwaarden OV Fiets en/of de Algemene voorwaarden Stallen op rekening zijn van toepassing als u gebruikmaakt van OV Fiets en/of Stallen op rekening. U gaat akkoord met deze voorwaarden bij het afsluiten van NS Flex.

Productvoorwaarden NS Flex

Geldig vanaf 1 december 2023

Als u gebruikmaakt van P+R dan sluit u tevens een overeenkomst met Q-Park Beheer B.V (Q-Park) op het moment dat u met uw personenauto of motorfiets toegang verkrijgt tot een door Q-Park beheerde parkeergarage en/of parkeerterrein. Iedere keer dat u gebruikmaakt van P+R komt er een aparte overeenkomst met Q-Park tot stand op grond waarvan Q-Park u tegen betaling een willekeurige onbewaakte parkeerplaats ter beschikking stelt, mits er voldoende plaats beschikbaar is. De [Algemene Voorwaarden Parkeren van Q-Park](#) zijn van toepassing als u gebruikmaakt van P+R, met uitzondering van de artikelen 6.9 t/m 6.14, 6.16 t/m 6.29 en artikel 10. U gaat akkoord met deze voorwaarden van Q-Park bij het afsluiten van NS Flex.

Als u gebruikmaakt van TIER dan sluit u tevens een huurovereenkomst met de aanbieder van TIER, namelijk TIER Mobility Netherlands B.V., op het moment dat u via de NS-app een elektrische deelfiets van TIER huurt door te klikken op "Start mijn rit". Iedere keer dat u een deelfiets van TIER huurt, komt er een aparte huurovereenkomst tot stand met TIER. De [algemene voorwaarden van TIER](#) zijn hierop van toepassing.

NS kan Deur-tot-deurdiensten toevoegen aan NS Flex (zie artikel 4.9 van deze productvoorwaarden). Als u gebruikmaakt van die Deur-tot-deurdienst(en), dan sluit u een overeenkomst met de betreffende dienstverlener van die Deur-tot-deurdienst op het moment dat u gebruikmaakt van de Deur-tot-deurdienst. De algemene voorwaarden van de betreffende Deur-tot-deurdienst zijn dan van toepassing. U gaat hiermee akkoord als u gebruikmaakt van de betreffende Deur-tot-deurdienst. In geval van strijdigheid tussen deze Productvoorwaarden NS Flex en de specifieke algemene voorwaarden van de Deur-tot-deurdienst dan gaan deze Productvoorwaarden NS Flex voor.

U sluit tevens een gebruiksovereenkomst met Translink, zijnde de uitgever van de OV-chipkaart in Nederland, voor het gebruik van de OV-chipkaart. Op deze overeenkomst met Translink zijn van toepassing de [Algemene voorwaarden OV-chipkaart van Translink](#). NS staat buiten de rechtsverhouding tussen u en Translink.

Artikel 2: Toepasselijkheid

Deze productvoorwaarden zijn zowel van toepassing op het Basisproduct, inclusief de Deur-tot-deurdiensten, en eventuele Flex abonnementen (NS Flex abonnementen en BTM Flex abonnementen), Toeslagproducten en Klassewissel die door NS worden aangeboden als op alle reizen die u als NS Flex klant met NS Flex maakt. Deze productvoorwaarden zelf zijn geen aanbod. Het feit dat bepaalde typen NS Flex producten in deze productvoorwaarden worden genoemd, betekent niet zonder meer dat deze ook steeds zullen worden aangeboden.

Artikel 3: Begrippenlijst

Activeren: de handeling waarmee de reeds door Contracthouder dan wel Kaarhouder in gebruik zijnde persoonlijke OV-chipkaart geschikt wordt gemaakt om te gebruiken voor Reizen op Rekening in het openbaar vervoer.

Basisproduct: het contract op basis waarvan u op rekening kunt reizen in het openbaar vervoer, dat wil zeggen met de trein, bus, tram en metro. Van het Basisproduct maken de Deur-tot-deurdiensten standaard onderdeel uit.

BTM Flex abonnement: verzamelnaam voor de volgende BTM Flex abonnementsvormen:

- Altijd Voordeel BTM
- Altijd Vrij BTM

Op dit moment (31 oktober 2023) kunt u nog geen BTM Flex abonnementen afsluiten.

Contracthouder: de natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt en met wie NS de overeenkomst(en) m.b.t. NS Flex sluit of heeft gesloten. Contracthouder kan tevens Kaarhouder zijn, maar dit is niet vereist.

Correctietarief: het bedrag dat in rekening kan worden gebracht als u niet beschikt over een geldig vervoerbewijs of reisrecht. Hiervan is sprake als u niet correct heeft in-en/of uitgecheckt, wanneer u tegen de reisrichting in reist, gebruikmaakt van bepaalde kortingen, zoals samenreiskorting, zonder dat u hier recht op heeft en bij het ontbreken van een vereiste Klassewissel of Toeslagproduct. De hoogte van het bedrag is afhankelijk van de specifieke situatie en wordt bepaald in artikel 15 van deze productvoorwaarden.

Daluren: de periode van maandag tot en met vrijdag tussen 0.00 uur en 6.30 uur en tussen 9.00 uur en 16.00 uur en tussen 18.30 uur en 24.00 uur, op zaterdag en zondag en op NS Feestdagen. Dit alles tenzij NS minstens één maand voor uw reisdatum op [ns.nl](#) andere tijden en/of dagen aangeeft.

Deactiveren: de handeling waarmee het Basisproduct ongeschikt wordt gemaakt waardoor u geen gebruik meer kunt maken van NS Flex.

Deur-tot-deurdiensten: verzamelnaam voor de diensten genoemd in artikel 11.1 van deze productvoorwaarden waarvan gebruik kan worden gemaakt met NS Flex. Deze diensten maken standaard onderdeel uit van NS Flex en worden verleend door andere dienstverleners dan NS.

Flex abonnement: NS Flex abonnement en BTM Flex abonnement.

Grenspunt: het eerste dan wel laatste stuk spoor op Nederlands grondgebied nadat of voordat de grens wordt gepasseerd, afhankelijk van de rijrichting. Voor de duidelijkheid: dit is geen station, er kan niet worden in- of uitgecheckt en de trein stopt er niet.

Kaarhouder: de natuurlijke persoon die houder is van de op zijn naam gestelde persoonlijke OV-chipkaart en die recht heeft op gebruik van het Basisproduct en eventuele door de Contracthouder afgesloten Flex abonnementen, aangeschafte Toeslagproducten en Klassewissel. Kaarhouder kan tevens Contracthouder zijn, maar dit is niet vereist. Kaarhouder kan enkel tevens Contracthouder zijn als hij 18 jaar of ouder is.

Klassewissel: de mogelijkheid om flexibel van reisklasse te wisselen als u de klasse niet al heeft afgekocht voor een bepaalde periode wat mogelijk is bij de in artikel 10.5 van deze productvoorwaarden genoemde NS Flex abonnementen.

NS: NS Reizigers B.V.

NS-dag: de periode van 0.00 uur 's nachts tot 4.00 uur de daaropvolgende dag.

NS Feestdagen: Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, 2^e Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag, en Bevrijdingsdag in een jaar met een jaartal dat eindigt met het cijfer 0 of 5. Dit alles tenzij NS minstens één maand voor uw reisdatum op [ns.nl](#) andere dagen aangeeft.

NS Flex: het Basisproduct eventueel in combinatie met één of meerdere Flex Abonnement(en), eventuele Toeslag producten en eventuele Klassewissel.

NS Flex abonnement: verzamelnaam voor de volgende NS Flex abonnementsvormen:

- NS Flex Weekend Voordeel
- NS Flex Weekend Vrij
- NS Flex Dal Voordeel
- NS Flex Dal Vrij
- NS Flex Altijd Voordeel
- NS Flex Altijd Vrij
- NS Flex Intercity direct Altijd Toeslagvrij (alleen in combinatie met een NS Flex Vrij variant)
- NS Flex Traject Vrij

OV-chipkaart: de door Translink uitgegeven oplaadbare en contactloze chipkaart die is voorzien van het OV-chipkaart logo en in het openbaar vervoer als betaal- en/ of vervoerbewijs kan worden gebruikt.

Productvoorwaarden NS Flex

Geldig vanaf 1 december 2023

P+R: de door Q-Park Beheer B.V. (Q-Park) beheerde parkeerfaciliteiten op bepaalde stations waar u met NS Flex op rekening gebruik van kunt maken indien er plaats beschikbaar is (zie [ns.nl](#) voor de stations met P+R).

Reisroute: het op basis van de NS Reisplanner (op [ns.nl](#) of in de NS app) toegestane treintraject waarlangs de bestemming mag worden bereikt.

Reizen op Rekening: de manier van reizen waarbij u uw openbaar vervoerkosten achteraf per automatische incasso betaalt.

Rit: de met een check-in en check-uit gedefinieerde Reisroute of, indien een check-in en/of check-uit ten onrechte ontbreekt, de afgelegde Reisroute.

Ritprijs: het tarief dat in rekening wordt gebracht voor het aantal gereisde tariefeenheden tussen het punt van inchecken en het punt van uitchecken, op basis van de kortste route indien u uitsluitend reist met NS en op basis van de afgelegde route indien u (ook) reist met een andere treinvervoerder dan NS. Bij het berekenen van de Ritprijs worden de op elkaar aansluitende Ritten waarbij sprake is van een tussenstop (niet zijnde het bereiken van de bestemmingen) waarbij u op hetzelfde station overstapt van de ene trein op de andere trein als één Rit beschouwd, indien het verschil tussen het uit- en incheckmoment minder dan 35 minuten is. Het station van de tussenstop wordt wel meegenomen bij het bepalen van de Reisroute en Ritprijs voor de betreffende Rit.

Spitsuren: de periode van maandag tot en met vrijdag tussen 6.30 en 9.00 uur en tussen 16.00 en 18.30 uur. Dit alles tenzij NS minstens één maand voor uw reisdatum op [ns.nl](#) andere tijden en/of dagen aangeeft.

TIER: de door TIER Mobility Netherlands B.V. aangeboden elektrische deelfietsen waar u met NS Flex op rekening gebruik van kunt maken.

Toeslagproducten: de losse producten van NS die u kunt aanschaffen bij NS Flex en u een bepaald reisrecht geven. Toeslagproducten zijn beperkt geldig, namelijk gedurende een bepaalde NS-dag of voor één Rit. Op dit moment (31 oktober 2023) verkoopt NS nog geen Toeslagproducten.

Translink: Trans Link Systems B.V. Translink is het bedrijf dat in Nederland verantwoordelijk is voor de uitgifte van de OV-chipkaart en het functioneren van het OV-chipkaartsysteem.

Vast(e) traject: het spoortraject waar u als onderdeel van uw Traject Vrij abonnement onder bepaalde voorwaarden 100% korting krijgt. Afhankelijk van het gekozen traject van het Traject Vrij abonnement is dit:

- In geval van volledig NS traject: de kortst mogelijke en dus goedkoopste route.
- In geval van meerdere vervoerders kunt u een routekeuze aangeboden krijgen. In dat geval kiest u tussen:
 - Eén verplichte route tussen twee stations, of
 - Eén 'vrije routekeuze' tussen twee stations.

Weekend: de periode van vrijdagavond 18.30 uur tot maandagochtend 4.00 uur, alsmede de NS Feestdagen.

Wijziging: het aanschaffen van uw Basisproduct en/of het aanschaffen, wijzigen dan wel beëindigen van een Flex Abonnement. Het aanschaffen van Toeslagproducten en het instellen van een Klassewissel worden niet beschouwd als een Wijziging.

Wijzigingsperiode: De periode na ingang van een Wijziging die standaard één maand duurt waarin u geen nieuwe of andere Wijzigingen kunt doorvoeren.

Artikel 4: Het Basisproduct en Flex abonnementen

4.1 NS Flex bestaat uit een Basisproduct eventueel in combinatie met een Flex abonnement en eventuele Toeslagproducten en/of Klassewissel. Met het Basisproduct kunt u standaard gebruikmaken van de Deur-tot-deurdiensten. Als u gebruik wilt maken van NS Flex dient u te beschikken over een MijnNS account. Een Mijn NS account is een persoonsgebonden account. Het is niet toegestaan om de

inloggegevens voor uw account aan een ander te verstrekken of de inloggegevens van een ander te gebruiken.

- 4.2** Het Basisproduct betreft Reizen op Rekening. Dit houdt in dat u met uw persoonlijke OV-chipkaart die geschikt is gemaakt voor Reizen op Rekening (zie artikel 4.3 van deze productvoorwaarden) door in- en uit te checken vervoerbewijzen kunt aanschaffen bij NS en andere vervoerders zonder dat er saldo op uw OV-chipkaart staat. De vervoerbewijzen die u op deze wijze hebt aangeschaft, alsmede de eventuele kosten voor het gebruik van de Deur-tot-deurdiensten, betaalt u steeds achteraf, per automatische incasso (zie artikel 13 van deze productvoorwaarden). Uw abonnementskosten betaalt u vooraf, eveneens per automatische incasso. U ontvangt hiervoor een digitale factuur in uw MijnNS account.
- 4.3** Indien u al in het bezit bent van een persoonlijke OV-chipkaart dan dient u deze OV-chipkaart te Activeren alvorens u gebruikt kunt maken van NS Flex. Indien u gebruik maakt van de automatisch opladen functionaliteit van Translink, dan wordt deze functionaliteit automatisch beëindigd op het moment dat u NS Flex Activeert. Eventueel positief saldo op uw OV-chipkaart wordt verrekend op uw factuur. Als u NS Flex Activeert geeft u toestemming aan NS om aan Translink de opdracht te geven deze functionaliteit met onmiddellijke ingang te beëindigen en eventueel positief saldo van uw OV-chipkaart te verwijderen en te verrekenen op uw factuur.
- 4.4** Het Basisproduct en de Flex abonnementen zijn persoonsgebonden en niet overdraagbaar. Het is dus niet toegestaan om andere personen gebruik te laten maken van NS Flex, dat wil zeggen andere personen al dan niet met korting op rekening te laten reizen door gebruik te laten maken van uw persoonlijke OV-chipkaart.
- 4.5** NS behoudt zich het recht voor om bewijs op te vragen om de leeftijd van een Contracthouder dan wel Kaarthouder te verifiëren. Indien NS hierom verzoekt, dient de Contracthouder dan wel Kaarthouder dit bewijs te verstrekken.
- 4.6** NS is niet verplicht u als klant te accepteren voor NS Flex. Bij het aanvragen van NS Flex mag NS een kredietcheck uitvoeren en/of een aanvraag van NS Flex zonder opgaaf van reden afwijzen. Bij het uitvoeren van de kredietcheck moet u denken aan een check in diverse bronnen, zoals het Centraal Insolventie Register.
- 4.7** De Contracthouder mag maximaal ten behoeve van tien verschillende Kaarthouders NS Flex afsluiten of afgesloten hebben.
- 4.8** U kunt de door u opgegeven contact- en bankgegevens op elk gewenst moment aanpassen. Indien sprake is van een wijziging dient u NS hier zo spoedig mogelijk schriftelijk van op de hoogte te brengen of dit zelf te wijzigen in uw MijnNS account.
- 4.9** Het staat NS vrij om op elk moment Flex abonnementen, Deur-tot-deurdiensten en andere producten en diensten toe te voegen aan of te verwijderen uit het assortiment van NS Flex. Deze productvoorwaarden zijn van toepassing op de Flex abonnementen, Deur-tot-deurdiensten, producten en diensten die NS toevoegt aan het assortiment van NS Flex. Het verwijderen van een Flex abonnement uit het assortiment van NS Flex geschiedt met inachtneming van het bepaalde in artikel 14.11 van deze productvoorwaarden. Als een Deur-tot-deurdienst verwijderd wordt uit het Basisproduct verleent NS u een opzeggerecht van het Basisproduct.

Artikel 5: NS Flex abonnementen

- 5.1** Een NS Flex abonnement geeft u recht op een bepaalde korting op de vervoerbewijzen voor de trein die u op basis van NS Flex aanschafft. De vervoerbewijzen worden steeds aangeschaft door in- en uit te checken per Rit en per vervoerder.
- 5.2** De korting waar u recht op heeft, wordt steeds achteraf, dus nadat u de betreffende reis heeft gemaakt op de digitale factuur in mindering gebracht.
- 5.3** Een NS Flex abonnement geeft u alleen korting op reizen in de klasse die u op dat moment voor uw reis heeft ingesteld (zie artikel 10 van deze productvoorwaarden)
- 5.4** U krijgt alleen korting met een NS Flex abonnement als u bent ingecheckt tijdens de uren waarop u korting geniet op grond van uw NS Flex abonnement en u binnen 30 minuten nadat u heeft ingecheckt de reis waarvoor u heeft ingecheckt start, tenzij dit door een vertraging van de betreffende trein niet mogelijk is. Aansluitende Ritten waarbij sprake is van een tussenstop (niet zijnde het bereiken van de bestemming) worden als één Rit beschouwd, indien het

Productvoorwaarden NS Flex

Geldig vanaf 1 december 2023

verschil tussen het uit- en incheckmoment minder dan 35 minuten is. Het eerste incheckmoment van de betreffende Rit bepaalt of u recht heeft op korting.

- 5.5** U krijgt uitsluitend korting op uw eigen vervoerbewijs. U krijgt uitsluitend korting op de vervoerbewijzen van reguliere reizen waar u op grond van het betreffende NS Flex abonnement recht op hebt. U krijgt geen korting op andere vervoerbewijzen, zoals actiematige vervoerbewijzen van NS, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld op [ns.nl](https://www.ns.nl).

Artikel 6: NS Flex abonnementsvormen

- 6.1** Met een NS Flex Weekend Voordeel abonnement krijgt u op de in artikel 5.5 van deze productvoorwaarden bedoelde vervoerbewijzen 40% korting tijdens het Weekend.
- 6.2** Met een NS Flex Weekend Vrij abonnement krijgt u op de in artikel 5.5 van deze productvoorwaarden bedoelde vervoerbewijzen 100% korting tijdens het Weekend.
- 6.3** Met een NS Flex Weekend Vrij abonnement met 40% korting tijdens de Daluren krijgt u op de in artikel 5.5 van deze productvoorwaarden bedoelde vervoerbewijzen 100% korting tijdens het Weekend en 40% korting tijdens de Daluren door de week.
- 6.4** Met een NS Flex Dal Voordeel abonnement krijgt u op de in artikel 5.5 van deze productvoorwaarden bedoelde vervoerbewijzen 40% korting tijdens het Weekend en 40% korting tijdens de Daluren.
- 6.5** Met een NS Flex Dal Vrij abonnement krijgt u op de in artikel 5.5 van deze productvoorwaarden bedoelde vervoerbewijzen 100% korting tijdens het Weekend en 100% korting tijdens de Daluren.
- 6.6** Met een NS Flex Altijd Voordeel abonnement krijgt u op de in artikel 5.5 van deze productvoorwaarden bedoelde vervoerbewijzen 40% korting tijdens het Weekend, 40% korting tijdens de Daluren en 20% korting tijdens de Spitsuren.
- 6.7** Met een NS Flex Altijd Vrij abonnement krijgt u op de in artikel 5.5 van deze productvoorwaarden bedoelde vervoerbewijzen 100% korting tijdens het Weekend, 100% korting tijdens de Daluren en 100% korting tijdens de Spitsuren.
- 6.8** Met een NS Flex Intercity direct Altijd Toeslag Vrij abonnement koopt u de toeslag van Intercity direct af. Het NS Flex Intercity direct Altijd Toeslag Vrij abonnement kan alleen worden afgesloten in combinatie met een NS Flex abonnement met 100% korting tijdens een bepaalde reisperiode (een NS Flex Vrij variant).
- 6.9** De NS Flex Weekend Voordeel, Dal Voordeel en Altijd Voordeel abonnementen worden standaard verkocht als een tweede klas abonnement. In artikel 10 van deze productvoorwaarden kunt u lezen hoe u uw reisklasse kunt wijzigen.
- 6.10** Met een NS Flex Traject Vrij abonnement krijgt u op de in artikel 5.5 van deze productvoorwaarden bedoelde vervoerbewijzen 100% korting voor zover deze betrekking hebben op uw Vaste traject en 40% korting tijdens de Daluren als u reist buiten uw Vaste traject. Er zijn veel trajecten waar uitsluitend met NS gereisd kan worden. Op een aantal trajecten is het mogelijk om met meerdere routes en vervoerders de eindbestemming te bereiken.

Indien u reist met NS:

De volgende regels gelden voor het NS-gedeelte van uw traject:

- Voor het NS gedeelte wordt uw Vaste traject bepaald op basis van de kortst mogelijke en dus goedkoopste route.
- Het is toegestaan voor het NS-gedeelte van uw reis alle mogelijke routes van NS te nemen die de NS-reisplanner aangeeft, mits u zonder onderbreking van het begin trajectstation tot aan uw eind trajectstation reist.
- Voor de berekening van de Ritprijs worden op elkaar aansluitende Ritten bij NS waarbij sprake is van een tussenstop (niet zijnde het bereiken van een bestemming) waarbij u op hetzelfde station overstapt van de ene trein van NS op een andere trein van NS als één Rit beschouwd indien het verschil tussen het uitcheckmoment bij NS en incheckmoment bij NS minder dan 35 minuten is. Het station van de tussenstop wordt wel meegenomen bij het bepalen van de Reisroute en Ritprijs voor de betreffende Rit.
- Indien u echter niet op uw Vaste traject reist, maar wel via een door de NS-reisplanner aangegeven reisroute en onderweg uit- en incheckt dan wordt deze reis in rekening gebracht.

- Voorbeeld: Stel u heeft een Traject Vrij abonnement genomen op het traject Utrecht Centraal - Leiden Centraal. Uw kortste reisroute is dan via station Alphen aan den Rijn. Op deze reisroute kunt u op alle stations tussen Utrecht Centraal en Leiden Centraal uit- en inchecken zonder meerkosten. Reist u echter niet op de kortste route, maar wel via een door de NS-reisplanner aangegeven reisroute, bijvoorbeeld via Gouda, én checkt u uit op dit of een ander tussenliggend station, dan worden er voor deze reis wel kosten in rekening gebracht.

Indien u reist met andere treinvervoerders:

Op een aantal trajecten is het mogelijk om met meerdere routes en vervoerders de eindbestemming te bereiken. In die gevallen krijgt u bij aanschaf van uw Traject Vrij abonnement een routekeuze aangeboden. U kunt kiezen tussen één verplichte route (route A of B) of een 'vrije routekeuze' (route A en B). Wanneer u één verplichte route kiest en reist op een andere route dan de verplichte route, dan zal deze reis in rekening worden gebracht. Bij de 'vrije routekeuze' mag u uw Vaste traject bij de andere vervoerder afleggen via route A en B. Ongeacht uw keuze (één verplichte route of 'vrije routekeuze') blijven de bovenstaande regels gelden voor het NS-gedeelte van uw traject. In alle gevallen geldt dat wanneer u (geografisch) eerder instapt of verder reist dan uw Vaste traject, er dan een aanvullende rekening volgt voor dat deel van het traject dat niet behoort tot het Vaste traject. Wanneer u (i) eerder instapt, (ii) verder reist dan uw Vaste traject of (iii) geheel buiten uw Vaste traject reist, dan wordt het gedeelte buiten uw Vaste traject berekend als een losse reis. U betaalt voor deze losse reis de tarieven zoals vermeld in de NS Reisplanner.

Indien een Grenspunt onderdeel is van uw Vast traject:

Indien u op uw Vaste traject een Grenspunt passeert, bent u gehouden, voordat u de Nederlandse grens passeert naar een buurland, ingecheckt te zijn bij NS om uw traject vast te kunnen stellen. Passeert u vanuit een buurland naar Nederland het Grenspunt, dan dient u in Nederland uit te checken bij NS om uw traject vast te kunnen stellen. Checkt u uit bij een andere treinvervoerder, dan kan uw traject niet worden vastgesteld door NS en zal door die andere treinvervoerder(s) zonder nadere aankondiging het Correctietarief bij u in rekening worden gebracht.

Artikel 7: BTM Flex abonnementen

- 7.1** Een BTM Flex abonnement geeft u recht op een bepaalde korting op de vervoerbewijzen voor de bus, tram en metro die u op basis van NS Flex aanschafft. De vervoerbewijzen worden steeds aangeschaft door in- en uit te checken per Rit en per vervoerder. NS biedt op dit moment (31 oktober 2023) geen BTM Flex abonnementen aan. Als NS BTM Flex abonnementen gaat aanbieden, wordt dit bekend gemaakt op [ns.nl](https://www.ns.nl).
- 7.2** De korting waar u recht op heeft, wordt steeds achteraf, dus nadat u de betreffende reis heeft gemaakt op de digitale factuur in mindering gebracht.
- 7.3** U krijgt uitsluitend korting op uw eigen vervoerbewijs. U krijgt uitsluitend korting op de vervoerbewijzen van reguliere reizen onder het betreffende BTM Flex abonnement. U krijgt geen korting op andere vervoerbewijzen, zoals actiematige vervoerbewijzen van BTM, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld op [ns.nl](https://www.ns.nl).

Artikel 8: BTM Flex Abonnementsvormen

- 8.1** Met een BTM Flex Altijd Voordeel BTM krijgt u op ieder moment korting in bus, tram en metro. Het kortingspercentage is afhankelijk van uw leeftijd.
- 8.2** Met een BTM Flex Altijd Vrij BTM krijgt u op ieder moment 100% korting in bus, tram en metro.
- 8.3** BTM Flex Altijd Vrij BTM is enkel verkrijgbaar als u tevens een NS Flex Altijd Vrij abonnement afsluit.

Productvoorwaarden NS Flex

Geldig vanaf 1 december 2023

Artikel 9: Toeslagproducten

- 9.1** Toeslagproducten betreffen optionele reisrechten die gedurende één NS-dag, dan wel één Rit geldig zijn in combinatie met een geldig vervoerbewijs voor de betreffende Rit(ten). NS biedt op dit moment (31 oktober 2023) geen Toeslagproducten aan. Als NS Toeslagproducten gaat aanbieden, wordt dit bekend gemaakt op [ns.nl](https://www.ns.nl).
- 9.2** Een Toeslagproduct is slechts geldig gedurende de NS-dag waarop de Rit waarvoor deze is aangeschaft en verliest daarna automatisch zijn geldigheid.
- 9.3** Voor de ICE International toeslag geldt dat deze niet verplicht is als u in het bezit bent van een NS Flex abonnement.
- 9.4** NS kan Toeslagproducten toevoegen of verwijderen uit het assortiment. NS mag op elk moment een nieuw Toeslagproduct toevoegen aan of verwijderen uit het assortiment.

Artikel 10: Wijzigen van de reisklasse

- 10.1** Zowel bij het Basisproduct als de NS Flex abonnementen is een Klassewissel mogelijk, tenzij u een abonnement heeft zoals genoemd in artikel 10.5 van deze productvoorwaarden.
- 10.2** Een Klassewissel is in te stellen voor een bepaalde tijdsduur. Op [ns.nl](https://www.ns.nl) kunt u lezen welke keuzes u heeft en hoe u dit precies doet.
- 10.3** Een Klassewissel is toegestaan tot 15 minuten na het tijdstip waarop u bent ingecheckt. U kunt ook van klasse wisselen voordat u incheckt.
- 10.4** De prijs van een Klassewissel wordt als volgt berekend:
- het volle tarief van een Rit, afhankelijk van de klasse waarin u reist, wordt in rekening gebracht.
 - u recht heeft op korting wordt deze vervolgens in mindering gebracht zoals bepaald in artikel 5.2, 5.3 en 5.4 van deze productvoorwaarden.
- 10.5** Bij een NS Flex Weekend Vrij abonnement, NS Flex Dal Vrij abonnement, NS Flex Altijd Vrij abonnement en NS Flex Traject Vrij abonnement kunt u uw abonnement standaard instellen op de eerste klas in uw MijnNS account. U koopt de eerste klas dan af voor een vast bedrag per maand voor onbepaalde tijd. U kunt dit weer aanpassen in uw MijnNS account als u niet in een Wijzigingsperiode zit. De eerste klas geldt dan alleen voor het afgekochte deel van het abonnement, dat wil zeggen dat als u reist binnen uw afgekochte reisrecht, bijvoorbeeld op zaterdag bij een NS Flex Weekend Vrij abonnement, u in de afgekochte reisklasse kunt reizen. Reist u buiten uw afgekochte reisrecht, bijvoorbeeld op maandag bij een NS Flex Weekend Vrij abonnement, dan kunt u niet in de afgekochte reisklasse reizen. U kunt dan wel flexibel van klasse wisselen zoals beschreven in artikel 10.1 t/m 10.4 van deze productvoorwaarden.
- 10.6** Als u de eerste klas voor een bepaalde periode heeft afgekocht zoals bepaald in artikel 10.5 van deze productvoorwaarden dan heeft een Klassewissel geen invloed op de bepaling van de Ritprijs in de periode waarvoor u de eerste klas heeft afgekocht.

Artikel 11: Deur-tot-deurdiensten

- 11.1** Als u NS Flex afsluit, kunt u gebruikmaken van verschillende zogenoemde Deur-tot-deurdiensten die standaard aan uw OV-chipkaart worden gekoppeld. U betaalt hier pas voor als u hier gebruik van maakt. Op dit moment (31 oktober 2023) zijn dit OV Fiets, Stallen op Rekening en P+R. TIER komt binnenkort (naar verwachting eind 2023/begin 2024) beschikbaar. Zie voor een actueel overzicht de website van NS (zie [ns.nl](https://www.ns.nl)).
- 11.2** De Deur-tot-deurdiensten worden verleend door andere dienstverleners en mobiliteitsaanbieders dan NS. Het zijn losse, op zichzelf staande diensten die steeds worden verricht op basis van een separate overeenkomst tussen u en de betreffende dienstverlener of mobiliteitsaanbieder. De tarieven die u betaalt voor het gebruik van de Deur-tot-deurdiensten worden vastgesteld door de betreffende dienstverlener of mobiliteitsaanbieder, en dus niet door NS. NS factureert de gebruikskosten (zie artikel 13.3). De bepalingen uit deze Productvoorwaarden NS Flex zijn van toepassing op deze Deur-tot-deurdiensten net zoals de algemene voorwaarden van de betreffende dienstverlener of mobiliteitsaanbieder (zie artikel 1 van deze productvoorwaarden), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. In geval van strijdigheid tussen deze Productvoorwaarden NS Flex en de specifieke algemene voorwaarden van de Deur-tot-deurdienst dan gaan deze Productvoorwaarden NS Flex voor.

- 11.3** De Deur-tot-deurdiensten maken standaard onderdeel uit van het Basisproduct van NS Flex. Het is niet mogelijk NS Flex af te sluiten zonder de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van de Deur-tot-deurdiensten. U kunt de Deur-tot-deurdiensten dus ook niet opzeggen zonder ook het Basisproduct op te zeggen.
- 11.4** Indien u gebruikmaakt van P+R en u vanwege bijvoorbeeld een storting niet kunt betalen door middel van uw OV-chipkaart waarop NS Flex staat dan bent u verplicht om de verschuldigde parkeergelden op een andere, door Q-park te bepalen manier te betalen, bijvoorbeeld door middel van uw bankpas of creditcard.
- 11.5** Een TIER deelfiets huurt u via de NS app. U hoeft zich dus niet eerst als klant van TIER te registreren door in de TIER App een gebruikersaccount aan te maken. Daar waar in de algemene voorwaarden van TIER de TIER app wordt genoemd, dient u ook NS app te lezen. NS factureert de gebruikskosten voor de TIER deelfiets en eventuele extra kosten zoals voor het parkeren buiten de gebruikerszone. Als er sprake is van een overheidsboete en/of schade dan brengt TIER deze kosten rechtstreeks bij u in rekening.

Artikel 12: Wijzigen van Flex Abonnementen

- 12.1** U kunt een Flex Abonnement op elk moment wijzigen. Een Wijziging treedt direct in werking, tenzij u in een Wijzigingsperiode zit.
- 12.2** Na het doorvoeren van een Wijziging gaat er een Wijzigingsperiode in waarin u geen nieuwe of andere Wijzigingen kunt doorvoeren.
- 12.3** Het aantal Wijzigingen dat u kunt doen is in principe onbeperkt, de Wijzigingsperiode in acht nemende.
- 12.4** Als Contracthouder kunt u Flex Abonnement(en) wijzigen in uw MijnNS account of via NS Klantenservice. Enkel de Contracthouder is bevoegd tot Wijziging.

Artikel 13: Betaling en prijzen

- 13.1** Betaling van de vervoerbewijzen voor trein, bus, tram en metro die u hebt aangeschaft (door in en uit te checken) alsmede de eventuele kosten voor de Klassewissel en de Toeslagproducten betaalt u maandelijks achteraf per automatische incasso. Tevens betaalt u maandelijks achteraf per automatische incasso de eventuele Correctietarieven die u verschuldigd bent als gevolg van het niet, niet tijdig of niet correct, in-en/of uitchecken en/of het ontbreken van een Klassewissel of Toeslagproduct.
- 13.2** Betaling van de maandelijks abonnementskosten van uw NS Flex abonnement(en) en/of BTM Flex abonnement(en) geschiedt vooraf per automatisch incasso. De eerste termijn van een Flex abonnement betaalt u per iDEAL in de webshop van NS bij het afsluiten van uw Flex abonnement, tenzij u al een Flex abonnement heeft en overstapt van het ene Flex abonnement naar het andere Flex abonnement. Een iDEAL betaling is dan niet nodig.
- 13.3** De kosten voor het gebruik van de Deur-tot-deurdiensten worden gefactureerd door NS. U betaalt deze kosten maandelijks achteraf aan NS per automatisch incasso. U bent deze kosten dus verschuldigd aan NS, zie ook artikel 11.2 van deze productvoorwaarden.
- 13.4** U ontvangt een digitale factuur in uw MijnNS account. U ontvangt dus geen papieren factuur. NS stuurt een factuurnotificatie naar het door u opgegeven emailadres zodra de factuur voor u klaarstaat in uw MijnNS account. In de factuurnotificatie wordt vermeld wanneer de verschuldigde bedragen worden geïncasseerd, dit is in de regel tussen de 2 en 4 dagen na het versturen van de factuurnotificatie. U ontvangt alleen een factuurnotificatie als er ook een factuur voor u klaar staat. Heeft u bijvoorbeeld niet gereisd, dan kan het zijn dat u geen factuur ontvangt en dus ook geen factuurnotificatie.
- 13.5** De factuur die u ontvangt van NS is (nog) niet definitief. Het kan voorkomen dat u tot drie kalendermaanden na de reisdatum nog reiskosten en/of Correctietarieven en/of kosten voor het gebruik van de Deur-tot-deurdiensten en kosten voor het gebruik van de Toeslagproducten en Klassewissel(s) in rekening gebracht krijgt.
- 13.6** NS heeft het recht om openstaande credit en debet facturen met elkaar te verrekenen en u hiervan één totaalfactuur te sturen. Het is u echter niet toegestaan om de eventuele vordering die u op NS heeft, te verrekenen met de vordering die NS op u heeft.
- 13.7** In de periode waarin u een opeisbare betalingsverplichting niet hebt betaald, is het voor u niet toegestaan gebruik te maken van NS Flex.

Productvoorwaarden NS Flex

Geldig vanaf 1 december 2023

- 13.8** NS heeft het recht om, indien u uw factuur niet op tijd betaalt, NS Flex geheel of gedeeltelijk te blokkeren en/of met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen.
- 13.9** Als u NS Flex of een Flex Abonnement aanvraagt en u een openstaande schuld hebt bij NS, dan heeft NS het recht om NS Flex of het betreffende Flex Abonnement niet aan u ter beschikking te stellen zolang de openstaande schuld niet is betaald.
- 13.10** NS heeft het recht de prijzen van de 2^{de} klas NS Flex abonnementen Traject Vrij en Altijd Vrij eenmaal per kalenderjaar te verhogen. In de regel zal dit op 1 januari zijn, maar NS mag hiervan afwijken. Voor deze NS Flex abonnementen geldt dat de prijsverhoging is gebonden aan de voorschriften die de Hoofdrailnetconcessie (hierin staan de verplichtingen die de overheid aan NS heeft opgelegd voor wat betreft het mogen verrichten van het openbaar vervoer per trein) hieraan stelt. Deze abonnementen zijn namelijk zogenoemde 'beschermde reisrechten' in de zin van de Hoofdrailnetconcessie. Volgens de Hoofdrailnetconcessie mag NS de prijzen van deze abonnementen eenmaal per kalenderjaar verhogen met het percentage dat de optelsom is van:
1. de stijging van de consumentenprijsindex (CPI) zoals die is geprognostiseerd door het Centraal Plan Bureau (CPB) voor het eerstvolgende kalenderjaar in de meest recente Macro Economische Verkenning; en
 2. de procentuele wijziging van de over de prijs berekende omzetbelasting (BTW), voor zover die wijziging niet al in de CPI is meegenomen; en
 3. de stijging van de gebruiksvergoeding zoals bedoeld in artikel 62 van de Spoorwegwet. De gebruiksvergoeding is het verzamelbegrip voor de vergoedingen die NS aan ProRail moet betalen voor het gebruik van de door ProRail beheerde spoorweginfrastructuur en de diensten die ProRail aan NS levert. Als deze vergoeding stijgt boven de CPI dan mag NS deze stijging doorberekenen door middel van een procentuele verhoging (*om een beeld te geven: in 2021 en 2022 was er geen stijging van de gebruiksvergoeding en op 1 januari 2023 bedroeg deze stijging een procentuele verhoging van 0,69%*); en
 4. een procentuele verhoging van 0,22% per 1 januari 2023 en per 1 januari 2024 ten behoeve van het dekken van de te maken servicekosten, verbonden aan de invoering van de nieuwe betaalwijzen voor het reizen in het OV (de bankpas, creditcard en de opvolger van de OV-chipkaart (OV-pas)); en
 5. een extra verhoging van maximaal 3,5% in 2024 nadat de Hoofdrailnetconcessie op dit punt is aangepast, zodat de tariefontwikkeling meer in lijn ligt met de reële kostenontwikkeling.

NS mag de prijzen van de hierboven genoemde abonnementen volgens de Hoofdrailnetconcessie op hetzelfde moment met nog eens maximaal 2 procent extra verhogen, dus boven op het percentage dat de optelsom is van 1 t/m 5 hierboven. Hiervoor moet NS volgens de Hoofdrailnetconcessie dan wel de prijzen van de treinkaartjes voor enkele reizen (2^{de} klas voltarief) naar verhouding verlagen dan wel minder verhogen.

Om een beeld te geven: gerekend vanaf 2020 is er sprake geweest van een prijsverhoging volgens dit artikel 13.10 in 2020 (Altijd Vrij met 1,5 per 1 januari), in 2021 (Altijd Vrij en Traject Vrij met 1,5% per 1 januari) en in 2022 (Altijd Vrij en Traject Vrij met 1,8% per 1 januari). In 2023 was er een prijsverlaging (Altijd Vrij en Traject Vrij met 2,38%).

Als NS de prijzen verhoogt volgens dit artikel 13.10 dan heeft u het recht het betreffende NS Flex abonnement op te zeggen. Hiervoor geldt de opzegtermijn zoals bepaald in artikel 14.6 van deze productvoorwaarden.

- 13.11** Voor de 1^{ste} en 2^{de} klas NS Flex abonnementen Weekend Voordeel, Weekend Vrij, Dal Voordeel, Dal Vrij, Altijd Voordeel en Intercity direct Altijd Toeslagvrij en de 1^{ste} klas varianten van de NS Flex abonnementen Altijd Vrij en Traject Vrij geldt dat NS de prijzen van deze abonnementen met eenzelfde percentage mag verhogen als

omschreven in artikel 13.10 van deze productvoorwaarden. In de regel zal dit eenmaal per kalenderjaar zijn, op 1 januari, maar NS mag hiervan afwijken.

Om een beeld te geven: gerekend vanaf 2020 is er sprake geweest van een prijsverhoging volgens dit artikel 13.11 in 2020 (Altijd Vrij met 1,4% en Traject Vrij met 1,5% per 1 januari 2020), en Intercity direct Altijd Toeslagvrij met 8,8% per 1 juli 2020), in 2021 (Altijd Vrij met 1,7%, Traject Vrij met 1,6% en Dal Vrij met 1% per 1 januari 2021) en in 2022 (Altijd Vrij, Traject Vrij, Dal Vrij en Intercity direct Altijd Toeslagvrij met 1,8% en Dal Voordeel en Weekend Vrij met 2% per 1 januari 2022). De prijsverhoging van 2023 vond plaats op grond van artikel 13.12 van deze productvoorwaarden.

Als NS de prijzen verhoogt volgens dit artikel 13.11 dan heeft u het recht het betreffende NS Flex abonnement op te zeggen. Hiervoor geldt de opzegtermijn zoals bepaald in artikel 14.6 van deze productvoorwaarden.

- 13.12** NS heeft ook het recht om de prijzen van de NS Flex abonnementen genoemd in artikel 13.11 van deze productvoorwaarden te verhogen als:
1. de gebruiksmogelijkheden toenemen van het betreffende NS Flex abonnement. Hiervan is in ieder geval sprake als de tijden en dagen waarop en de treinen waarin, en de vervoerders bij wie u het NS Flex abonnement kunt gebruiken, worden verruimd. Deze prijsverhoging zal eenmalig zijn en in verhouding staan tot de toename van de gebruiksmogelijkheden van het betreffende NS Flex abonnement; en/of
 2. het productenportfolio dat NS aanbiedt meer in balans moet worden gebracht, zodat de prijsverschillen tussen de verschillende reisproducten die NS aanbiedt en de NS Flex abonnementen en tussen de NS Flex abonnementen onderling niet te groot worden; en/of
 3. er veranderingen ontstaan in het reisgedrag van reizigers, zoals ten aanzien van de reizen die gemaakt worden tijdens de spitsuren en daluren. In dat geval mag NS de prijzen van de betreffende NS Flex abonnementen aanpassen zodat deze beter aansluiten op het reisgedrag.

Een prijsverhoging op grond van dit artikel 13.12 kan een aanvulling zijn op een verhoging zoals omschreven in artikel 13.11 van deze productvoorwaarden (in de zin van een extra verhoging, dus erbovenop), maar dat hoeft niet. Een prijsverhoging op grond van dit artikel 13.12 zal in de regel eenmaal per kalenderjaar, op 1 januari, plaatsvinden, maar NS mag hiervan afwijken.

Om een beeld te geven: gerekend vanaf 2020 is er alleen sprake geweest van een prijsverhoging volgens dit artikel 13.12 in 2022 (Altijd Voordeel met 5,2% en Weekend Vrij met 2% per 1 januari 2022, waarvan respectievelijk 3,4% en 0,2% een extra verhoging was) en in 2023 (verhoging van de 2^{de} klas varianten van NS Flex Weekend Voordeel, Weekend Vrij, Dal Voordeel, Dal Vrij en Altijd Voordeel met 10 à 11% en de 1^{ste} klas varianten van NS Flex Weekend Vrij en Dal Vrij met 16 à 17% per 1 januari 2023, waarvan respectievelijk 7% en 13% een extra verhoging was).

Als NS de prijzen verhoogt volgens dit artikel 13.12 dan heeft u het recht het betreffende NS Flex abonnement op te zeggen. Hiervoor geldt de opzegtermijn zoals bepaald in artikel 14.6 van deze productvoorwaarden.

- 13.13** Voordat NS een prijsverhoging doorvoert zoals bedoeld in artikel 13.10, 13.11 en/of 13.12 legt NS deze prijsverhoging eerst ter advisering voor aan de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov (Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer) in een zogenoemde adviesprocedure. NS stelt de consumentenorganisaties in staat een advies uit te brengen, waarna NS een besluit neemt over de betreffende prijsverhoging.

Productvoorwaarden NS Flex

Geldig vanaf 1 december 2023

Artikel 14: Duur en beëindiging

- 14.1** Het Basisproduct en de Flex Abonnementen zijn contracten voor onbepaalde tijd.
- 14.2** U kunt het Basisproduct op elk moment opzeggen. Het Basisproduct eindigt direct daarna, tenzij u in een Wijzigingsperiode zit. Het Basisproduct eindigt dan direct na afloop van de Wijzigingsperiode. Het is niet mogelijk om de (Deur-tot-deur)diensten die standaard onderdeel uitmaken van het Basisproduct op te zeggen zonder het Basisproduct op te zeggen.
- 14.3** Als u het Basisproduct opzegt conform artikel 14.2 van deze productvoorwaarden of gebruik maakt van het in artikel 14.8 van deze productvoorwaarden omschreven herroepingsrecht, zullen alle op basis van het Basisproduct afgesloten Flex abonnementen van rechtswege eindigen op het moment dat het Basisproduct eindigt.
- 14.4** U kunt het Basisproduct opzeggen op de door NS aangegeven wijzen, zie hiervoor [ns.nl](#).
- 14.5** Na opzegging van het Basisproduct dient u NS Flex te Deactiveren bij de kaartautomaat. Uw betalingsverplichting eindigt niet eerder dan het moment waarop u het Basisproduct op een door Translink erkend apparaat elektronisch heeft verwijderd van de OV-chipkaart (Deactiveren).
- 14.6** Een Flex abonnement kunt u op ieder moment opzeggen na afloop van de eerste abonnementsmaand, tenzij u in een Wijzigingsperiode zit. U kunt dan na afloop van die periode uw Flex abonnement opzeggen. Na opzegging eindigt het Flex abonnement per direct.
- 14.7** U kunt Flex abonnementen online opzeggen, op de door NS aangegeven wijzen, zie hiervoor [ns.nl](#).
- 14.8** Vanaf de dag na afsluiten van het Basisproduct dan wel het Flex abonnement heeft u op grond van de wet een bedenktijd van 14 kalenderdagen. Binnen deze termijn kunt u een beroep doen op uw herroepingsrecht en het Basisproduct dan wel het Flex abonnement ontbinden. Als u gebruikmaakt van uw herroepingsrecht en NS het Basisproduct dan wel het Flex abonnement op uw verzoek aan u ter beschikking heeft gesteld tijdens de bedenktijd van 14 kalenderdagen dan moet u aan NS de eventueel genoten korting vergoeden als u gebruik heeft gemaakt van het Basisproduct dan wel Flex abonnement. Genoten korting wil zeggen het verschil tussen het kortingstarief dat u betaald heeft en het voltarief dat u betaald zou hebben zonder het Basisproduct dan wel het Flex abonnement voor de gemaakte reizen dan wel de genoten diensten. Zie [ns.nl/bedenktijd](#) voor het modelformulier en meer informatie.
- 14.9** Als NS de voorwaarden van het Basisproduct en/of uw Flex abonnement(en) wijzigt en de wijziging een wezenlijke afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heeft u het recht om het Basisproduct en/of uw Flex abonnement(en) onmiddellijk op te zeggen na de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden. Naast deze vereiste opzegging eindigt het Basisproduct niet eerder dan het moment waarop u het Basisproduct op een door Translink erkend apparaat elektronisch heeft verwijderd van de OV-chipkaart (Deactiveren). De gewijzigde voorwaarden treden wel in werking en gelden dus ook voor uw Basisproduct en/of NS Flex abonnement totdat uw Basisproduct daadwerkelijk is beëindigd.
- 14.10** NS heeft het recht om, indien u niet aan uw betalingsverplichtingen voldoet, uw Basisproduct en/of Flex abonnement(en) met onmiddellijke ingang al dan niet gedeeltelijk op te zeggen. Als NS uw Basisproduct beëindigt dan zullen alle op basis van het Basisproduct afgesloten Flex abonnementen van rechtswege eindigen op het moment dat het Basisproduct eindigt.
- 14.11** NS heeft het recht om het Basisproduct en/of Flex abonnement(en) al dan niet gedeeltelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Als NS uw Basisproduct beëindigt dan zullen alle op basis van het Basisproduct afgesloten Flex abonnementen van rechtswege eindigen op het moment dat het Basisproduct eindigt.
- 14.12** NS heeft het recht om bij niet-nakoming van het bepaalde in artikel 4.7 van deze productvoorwaarden het 11^{de} en/of meerdere Flex abonnement(en) met onmiddellijke ingang op te zeggen.

- 14.13** NS heeft het recht om het Basisproduct en/of Flex abonnement(en) met onmiddellijke ingang op te zeggen en/of uw OV-chipkaart te (laten) blokkeren en/of in beslag te nemen en/of u een boete op te leggen, indien u fraudeert met of misbruik maakt van het Basisproduct en/of Flex abonnement(en) of de OV-chipkaart of indien er met uw OV-chipkaart is gefraudeerd of misbruik is gepleegd. De in de vorige zin genoemde boete wordt bepaald aan de hand van de ernst van het misbruik of fraude en bedraagt per Rit ten hoogste een bedrag van €50. Er is onder meer in de volgende gevallen sprake van misbruik of fraude:
- Wanneer uit de administratie van bijvoorbeeld NS blijkt dat een check-in of check-uit bij herhaling ontbreekt terwijl dit wel had moeten plaatsvinden;
 - Wanneer u met de OV-chipkaart waarmee u heeft ingecheckt, uitcheckt op een andere wijze dan met een door een openbaar vervoer bedrijf of Translink daartoe aangewezen apparaat;
 - Wanneer u met de OV-chipkaart waarmee u heeft ingecheckt bij herhaling niet uitcheckt op het station of de halte die u verlaat;
 - Wanneer u met de OV-chipkaart bij herhaling eerder incheckt dan 30 minuten voor aanvang van uw reis;
 - Wanneer u bij herhaling in de richting van uw vertrekstation reist, zonder dat dit onderdeel is van de Reisroute;
 - Wanneer u willens en wetens gebruik maakt van de rechten van een bepaald Flex abonnement, terwijl u hier op grond van de betreffende voorwaarden van dat Flex abonnement, bijvoorbeeld ten aanzien van uw leeftijd, geen recht op had.

Artikel 15: Correctietarieven

- 15.1** NS brengt u een Correctietarief in rekening indien er sprake is van een situatie zoals omschreven in dit artikel. De hoogte van het Correctietarief dat NS u in rekening brengt, is afhankelijk van de specifieke situatie zoals omschreven in het betreffende artikel.
- 15.2** Als een check-in bij NS ontbreekt, zal NS proberen uw Reisroute te reconstrueren aan de hand van uw reisgegevens zoals bepaald in artikel 16 van deze productvoorwaarden om zodoende de juiste Ritprijs te berekenen. Als dit niet mogelijk is, omdat de relevante gegevens bijvoorbeeld ontbreken, dan brengt NS u een Correctietarief van €20 in rekening, al dan niet verminderd met uw eventuele kortingspercentage en/of verhoogd met het eerste klastarief naar aanleiding van een Klassewissel.
- Als een check-in bij één van de andere treinvervoerders ontbreekt, kan NS de Reisroute niet reconstrueren en wordt het Correctietarief van de andere treinvervoerder in rekening gebracht. Deze Correctietarieven kunt u vinden op de website van de betreffende treinvervoerder.
- 15.3** Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat een check-in bij NS ontbreekt en u dus niet in het bezit bent van een geldig vervoerbewijs dan brengt NS u een Correctietarief van €50 in rekening.
- 15.4** Als een check-uit bij NS ontbreekt (binnen zes uur na inchecken) en een reconstructie van uw Reisroute aan de hand van uw reisgegevens om de juiste Ritprijs te bepalen, zoals bepaald in artikel 16 van deze productvoorwaarden, niet mogelijk is dan brengt NS u een Correctietarief van €20 in rekening, al dan niet verminderd met uw eventuele kortingspercentage en/of verhoogd met het eersteklastarief naar aanleiding van een Klassewissel. Als een check-uit bij een andere treinvervoerder ontbreekt dan bepaalt die treinvervoerder welk Correctietarief in rekening wordt gebracht. Deze Correctietarieven kunt u vinden op de website van de betreffende treinvervoerder.
- 15.5** Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat u bij NS tegen de reisrichting in reist, dus als u in de richting reist van het station waar u bent ingecheckt, dan brengt NS u een Correctietarief van €50 in rekening.
- 15.6** Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat u zonder geldig reisrecht gebruikmaakt van de eerste klas dan brengt NS u een Correctietarief van €20 in rekening.
- 15.7** Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat u niet in het bezit bent van het vereiste Toeslagproduct dan brengt NS u een Correctietarief van €10 in rekening.

Productvoorwaarden NS Flex

Geldig vanaf 1 december 2023

- 15.8** Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat u samenreiskorting zoals bedoeld op [ns.nl](https://www.ns.nl) voor uzelf heeft aangezet maar u hier geen recht op heeft, omdat u niet meereist met een NS (Flex) abonnementhouder die u deze korting mag verlenen, dan brengt NS u een Correctietarief van €20 in rekening.
- 15.9** Er wordt geen Correctietarief in rekening gebracht indien u op hetzelfde NS-station binnen 60 minuten nadat u heeft ingecheckt weer uitcheckt. NS gaat er dan vanuit dat u geen reis heeft gemaakt. Als u op hetzelfde station na 60 minuten of langer weer uitcheckt nadat u heeft ingecheckt dan gaat NS ervan uit dat u wel een reis heeft gemaakt en brengt NS u een Correctietarief van €20 in rekening, al dan niet verminderd met uw eventuele kortingspercentage en/of verhoogd met eerste klastarief naar aanleiding van een Klassewissel.
- 15.10** Als u vergeet in of uit te checken bij één van de bus, tram en metro vervoerders dan wordt u een Correctietarief in rekening gebracht. De betreffende vervoerder bepaalt welk bedrag u moet betalen. Deze Correctietarieven kunt u vinden op de website van de betreffende vervoerder.
- 15.11** Als tijdens een controle in de bus, tram of metro of trein van een andere vervoerder wordt geconstateerd dat een check-in ontbreekt, dan reist u zonder geldig vervoerbewijs en bepaalt de betreffende vervoerder welk Correctietarief u moet betalen. Deze Correctietarieven kunt u vinden op de website van de betreffende vervoerder.
- 15.12** NS kan de hoogte van de door haar gehanteerde Correctietarieven wijzigen. Op [ns.nl](https://www.ns.nl) kunt u zien of de hoogte van het bedrag veranderd is. De andere vervoerders kunnen ook de door hen gehanteerde Correctietarieven wijzigen. Op de website van de betreffende vervoerder kunt u zien of de hoogte van het bedrag veranderd is.

Artikel 16: Prijsbepaling bij een vergeten check-uit bij NS

- 16.1** Als een check-uit ontbreekt, zal NS aan de hand van uw propositie (dat wil zeggen de producten die u afneemt op basis van uw NS Flex, zijnde het Basisproduct en eventuele Flex abonnementen), uw reisinstellingen (reisklasse), het tijdstip van inchecken en relevante reisgegevens, zo goed mogelijk uw Ritprijs berekenen en alsnog in rekening brengen. NS zal u per e-mail informeren over de in rekening gebrachte kosten en de onderbouwing van het in rekening gebrachte bedrag.
- 16.2** In het geval dat de in artikel 16.1 van deze productvoorwaarden beschreven in rekening gebrachte bedrag in uw ogen niet klopt, kunt u binnen zes maanden na de betreffende reisdatum een verzoek tot correctie bij NS indienen. NS zal in dat geval de betreffende Ritprijs (her) berekenen en deze Ritprijs in rekening brengen op de factuur. NS heeft echter het recht om een verzoek tot correctie te weigeren.
- 16.3** Indien NS niet met voldoende mate van zekerheid kan vaststellen op welk station u bent vergeten uit te checken en het dus niet mogelijk is om de Ritprijs te herstellen, zal NS het Correctietarief in rekening brengen zoals bepaald in artikel 15 van deze productvoorwaarden.
- 16.4** In geval van oneigenlijk gebruik of (een vermoeden van) fraude of misbruik behoudt NS zich het recht voor om uw NS Flex te beëindigen, het Correctietarief in rekening te brengen en/of schadevergoeding te vorderen.
- 16.5** NS bepaalt alleen de kosten van een vergeten check-uit voor reizen bij NS. Als u vindt dat ten onrechte een Correctietarief in rekening is gebracht, omdat u niet uitgecheckt zou zijn bij een andere vervoerder (dan NS), dan kunt u uitsluitend bij die andere vervoerder hierover een vraag of klacht indienen.

Artikel 17: Gegevensbescherming

- 17.1** NS Groep NV is de verantwoordelijke voor gegevens bescherming zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Om de diensten van NS te leveren verwerkt NS persoonsgegevens. NS verwerkt uw persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG. Wilt u meer informatie, kijk dan op [ns.nl/privacy](https://www.ns.nl/privacy) of bel NS Klantenservice 030 – 751 51 55 (lokaaltarief).

Artikel 18: Wijziging van de productvoorwaarden

- 18.1** NS heeft de bevoegdheid de voorwaarden of gebruiksmogelijkheden van het Basisproduct en/of de Flex abonnementen zonder meer en te allen tijde te wijzigen indien de wijziging geen wezenlijke afwijking van de overeengekomen prestatie betreft. De gewijzigde voorwaarden gelden vanaf de datum van hun inwerkingtreding voor alle nieuwe en bestaande Basisproducten en/of Flex abonnementen. Onder gebruiksmogelijkheden wordt onder meer verstaan de tijden en dagen waarop, de treinen waarin, en de vervoerders bij wie u uw abonnement kunt gebruiken.
- 18.2** NS heeft de bevoegdheid de voorwaarden of gebruiksmogelijkheden van het Basisproduct en/of de Flex abonnementen te wijzigen indien de wijziging een wezenlijke afwijking van de overeengekomen prestatie betreft. U heeft dan het opzegrecht dat is vermeld bij artikel 14.9 van deze productvoorwaarden. De wijziging in de voorwaarden wordt tenminste één maand voor inwerkingtreding van de wijziging op de website van NS en/of in uw MijnNS account aangekondigd. Indien NS een spoedeisend belang heeft bij wijziging van deze productvoorwaarden kan zij een korter aankondigings-termijn hanteren dan een maand. De gewijzigde voorwaarden gelden vanaf de datum van hun inwerkingtreding voor alle nieuwe en bestaande Basisproducten en/of Flex abonnementen. Onder gebruiksmogelijkheden wordt onder meer verstaan de tijden en dagen waarop, de treinen waarin, en de vervoerders bij wie u uw abonnement kunt gebruiken.

Artikel 19: Diverse bepalingen

- 19.1** U moet zelf en voor eigen rekening zorgdragen voor een persoonlijke OV-chipkaart, tenzij NS aangeeft dat zij in bepaalde situaties bij een Basisproduct en/of Flex abonnement een persoonlijke OV-chipkaart verstrekt.
- 19.2** NS heeft het recht om extra (gratis) voordelen die zijn verbonden aan NS Flex en die niet als zodanig benoemd zijn in deze productvoorwaarden, op elk moment aan te passen of in te trekken, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Deze voordelen kunnen ook betrekking hebben op Deur-tot-deurdiensten van andere partijen (vervoerders of niet-vervoerders).

Utrecht, 1 december 2023

Productvoorwaarden NS Flex

Geldig vanaf 1 december 2023

Gewijzigd ten opzichte van de versie van 15 februari 2023

<i>Wijziging</i>	<i>Wijzigingen in artikelen</i>	<i>Toelichting</i>
Toevoeging Deur-tot-deurdienst TIER	Artikel 1, 3, 11 (in 11.1 en 11.2 en een nieuw artikel 11.5).	NS gaat TIER toevoegen aan NS Flex als Deur-tot-deurdienst. Naar verwachting kan hier vanaf eind 2023/begin 2024 gebruik van worden gemaakt. Deze productvoorwaarden zijn hier alvast op aangepast.
Automatische incasso	Artikel 13.1, 13.2, 13.4 en 13.7	Aan artikel 13.1 is toegevoegd dat de facturatie maandelijks geschiedt (wat feitelijk al gebeurde). Aan artikel 13.2 is toegevoegd dat een iDEAL betaling niet nodig is bij een overstap van het ene Flex abonnement naar het andere Flex abonnement. Aan artikel 13.4 is toegevoegd dat in de factuurnotificatie wordt vermeld wanneer de automatische incasso plaatsvindt (in de regel tussen de 2 en 4 dagen). Artikel 13.7 is verwijderd, omdat NS m.b.t. het in rekening brengen van incassokosten de wet toepast. Het artikel voegde niks toe en is daarom verwijderd.
Prijswijzigingsbeding	13.10 en 13.11 en een nieuw artikel 13.12 en artikel 13.13	In de artikelen 13.10 t/m 13.12 wordt nu per NS Flex abonnement omschreven in welk gevallen NS de prijzen mag verhogen en, indien mogelijk, met welk percentage. Ook wordt het opzegrecht en de opzegtermijn nu expliciet benoemd in deze artikelen (dit recht bestond al, maar wordt nu ook vermeld in de artikelen zelf) en wanneer NS de prijzen verhoogt (in de regel eenmaal per kalenderjaar op 1 januari, wat feitelijk al zo was). Artikel 13.13 is nieuw toegevoegd. Hierin is opgenomen dat prijsverhogingen eerst ter advisering worden voorgelegd aan het Locov (Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer).
Opzegbeding	Artikel 14.6	Toegevoegd dat het NS Flex abonnement na opzegging per direct eindigt. Dit was al zo, maar staat nu ook expliciet in de voorwaarden.
Correctietarieven andere vervoerders	Artikel 15.2, 15.4, 15.5, 15.10 en 15.12	Toegevoegd dat u de Correctietarieven, die andere vervoerders in rekening brengen, kunt vinden op hun websites. In de artikel 15.2 en 15.5 hebben tekstuele wijzigingen plaatsgevonden ter verduidelijking. Aan artikel 15.4 is toegevoegd wat geldt als een check-uit bij een andere treinvervoerder ontbreekt. In artikel 15.10 wordt geen bedrag meer genoemd, maar is nu opgenomen dat de betreffende vervoerder het correctietarief bepaalt. Aan artikel 15.12 is toegevoegd dat ook de andere vervoerders hun correctietarieven kunnen wijzigingen.