

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

We willen u een fijne reis bieden en ervoor zorgen dat u gebruik kunt maken van een reisproduct dat het beste bij u past. Dat kan een abonnement zijn, of een e-ticket. Hiervoor hebben we uw persoonsgegevens nodig. We vinden uw privacy heel belangrijk, daarom gaan we zorgvuldig met uw persoonsgegevens om.

NS respecteert uw privacy

Het zijn en blijven natuurlijk úw persoonsgegevens. Uw privacy is ons vertrekpunt:

Transparant

We leggen u duidelijk uit hoe we uw gegevens verzamelen en waarvoor we die gebruiken.

Veilig bij NS

We gebruiken uw gegevens, goed beveiligd, alleen voor onze diensten en delen uw gegevens niet met derden voor hun marketingdoeleinden, behalve als we uw expliciete toestemming hebben.

Keuze en controle

U bepaalt of we uw gegevens voor extra diensten van NS mogen gebruiken. U kunt uw gegevens over deze diensten wijzigen of verwijderen.

Innovatief en open

We blijven bedenken hoe we uw privacy kunnen verbeteren en staan open voor suggesties en vragen

De nieuwe privacywet, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), geeft u een aantal rechten om uw persoonsgegevens ook zelf beter te beschermen en te beheren.

NS houdt zich altijd aan de van toepassing zijnde wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Telecommunicatiewet en de EU Reizigersverordening 1371/2007. Ook houden wij ons aan de [Gedragscode OV-chipkaart van Koninklijk Nederlands Vervoer](#).

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw gegevens om aan u producten en diensten te leveren om uw reiservaring zo prettig en eenvoudig mogelijk te maken.

Vragen en contact

Voor vragen over de bescherming van persoonsgegevens, kunt u terecht op www.ns.nl/privacy of het Expertisecentrum via fg@ns.nl.

Wij hebben een Functionaris voor Gegevensbescherming die goede naleving van de privacy spelregels bewaakt. Hieronder vindt u de contactgegevens van de Functionaris voor Gegevensbescherming:

NS Groep N.V.
mr. U.H. Oelen
Postbus 2812
3500 GV Utrecht

Of stuur een e-mail naar fg@ns.nl.

Eindverantwoordelijkheid

Dit is het privacystatement van de Nederlandse Spoorwegen ("NS" of "wij") – de NS Groep N.V. en de vennootschappen namens wie NS Groep N.V. handelt.¹ Dit privacy statement geeft informatie over de persoonsgegevens die wij verwerken van onze (website) gebruikers, reizigers, klanten en passanten op de NS stations.

Eindverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens binnen NS ("Verantwoordelijke" in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming), is NS Groep N.V., de holdingmaatschappij voor alle NS-bedrijfsonderdelen, waaronder NS Reizigers en NS International.

Contactgegevens:

NS Groep NV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2812
3500 GV Utrecht

Ingeschreven in het Handelsregister (Kamer van Koophandel) onder nummer 30124358.

Wijzigingen

Dit kan van tijd tot tijd wijzigen indien ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Bij grote wijzigingen zullen wij u daarover informeren via bijvoorbeeld de apps van NS, onze nieuwsbrief of via de website. Het meest actuele privacy statement vindt u altijd op www.ns.nl/privacy. In het privacystatement wordt altijd de laatste datum van wijziging aangegeven.

¹ Holland Rail Container BV; Moreelsepark NS BV; NedTrain BV; NS Electronic Ticketing BV; NS Internationaal BV; NS Opleidingen BV; NS Reizigers BV; NS Stations BV; NS Stations Personeel BV; NS Stations Retailbedrijf BV; NS Vastgoed BV; NS Werk BV; NS Vliegwielen BV; Utrecht Mobility Services BV; Qbuzz Groningen Utrecht BV; Abellio Limburg BV; Stationsfoodstore BV; Thalys Nederland NV; Treintaxi BV; NS Lease BV

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Reisproducten kopen en intrekken, omboeken of annuleren

Informatie over het gebruik van uw gegevens bij het aanschaffen reisproducten zoals de OV-chipkaart, losse of internationale tickets en eenmalige chipkaart.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Afhankelijk van het reisproduct dat u bij ons koopt, verwerken wij persoonsgegevens.

Wanneer u wilt reizen met NS heeft u verschillende opties. U kunt kiezen voor een OV-chipkaart op naam, een naamloze OV-chipkaart, een e-ticket of een wegwerпкаart.

Als u kiest voor een OV-chipkaart op naam of e-ticket dan hebben wij bepaalde gegevens van u nodig. Deze gegevens verstrekt u zelf aan ons. Het gaat bijvoorbeeld om uw contactgegevens, geboortedatum en bankgegevens.

Ook gebruiken wij een pasfoto van u voor op de OV-chipkaart, zodat wij u kunnen identificeren als u met ons reist. De gegevens voor de OV-chipkaart worden geregistreerd door ons en door Translink voor de uitgifte van de kaart.

In de OV-chipkaart zit een chip-ID. Deze chip bevat een elektronische portemonnee met saldo en een 'OV-module'. De 'OV-module' bestaat uit de laatste 10 reistransacties, de laatste twee oplaadtransacties, uw reisproduct(en), eventuele rechten zoals automatisch opladen en uw geboortedatum.

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Het kan voorkomen dat wij deze gegevens verkrijgen van uw werkgever.

Als u een internationaal treinticket koopt dan worden de gegevens geregistreerd door ons en BeNe Rail International (een internationaal samenwerkingsverband tussen de NS en de Belgische Spoorwegen) voor de uitgifte voor dit treinticket.

Voor de aanschaf van een naamloze OV-chipkaart hebben wij geen persoonsgegevens van u nodig. Wanneer u de naamloze OV-chipkaart niet meer wilt gebruiken en het resterende saldo wilt laten terugstorten op uw bankrekening, gebruiken wij de persoonsgegevens die daarvoor nodig zijn, zoals uw contactgegevens en uw bankrekeningnummer. Deze gegevens verstrekt u in dat geval zelf aan ons.

Wij gebruiken geen persoonsgegevens van u voor de aanschaf van een wegwerпкаart.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor het leveren, intrekken of blokkeren van reisproducten, zoals abonnementen, reizen op saldo of krediet, e-tickets en voor het leveren van dragers van reisproducten zoals OV-chipkaarten.

De grondslag voor de verwerking is: het sluiten en de uitvoering van de overeenkomst

De gegevens die wij gebruiken als u een OV-chipkaart op naam wilt of een internationaal ticket op naam, hebben wij nodig om met u een overeenkomst te sluiten en uit te voeren. Als u deze gegevens niet aan ons verstrekt of wilt verstrekken kunt u geen OV-chipkaart op naam of internationaal ticket aanschaffen. In dat geval kunt u kiezen voor een naamloze OV-chipkaart.

Met sommige producten kunt u op rekening reizen. In dat geval verlenen wij u krediet dat u op een later moment moet terugbetalen. Omdat wij zo min mogelijk financiële risico's willen lopen en het belangrijk vinden dat u geen financiële problemen, zoals schulden, ondervindt door de aanschaf van dit soort producten laten wij voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst een kredietcheck uitvoeren. Dit is een onderdeel van het bestelproces. Het uitvoeren van de kredietcheck is

noodzakelijk voor ons om met u een overeenkomst te sluiten waarbij wij aan u krediet verlenen. Wanneer u de kredietcheck niet laat uitvoeren is het niet mogelijk reisproducten op rekening bij ons af te nemen. Wanneer de uitkomst van de kredietcheck negatief is, wordt u door middel van een automatisch besluit niet als klant geaccepteerd en kunt u geen reisproduct op rekening aanschaffen. Wel kunt u in dat geval één van de vele andere NS reisproducten kiezen. De beslissing wordt op basis van vooraf bepaalde criteria automatisch uitgevoerd. De automatische beslissing wordt genomen op basis van een aantal criteria die wij hebben opgesteld, zoals een eventuele registratie van een schuld bij een incassobureau. Op basis van deze criteria wordt bepaald of er een hoog betalingsrisico bestaat. Wij hebben op geen enkele wijze inzicht in de resultaten van de kredietcheck en wij bewaren deze resultaten ook niet. Indien u op basis van het resultaat of de informatie van mening bent dat ons besluit onjuist is, kunt u bij ons uw standpunt kenbaar maken, het besluit aanvechten of ons verzoeken om het besluit door een daarvoor aangewezen medewerker te laten herbeoordelen. U kunt een verzoek hiertoe indienen bij de NS Klantenservice.

Wanneer de uitkomst van de kredietcheck positief is, kunt u het bestelproces afronden en het door u gewenste reisproduct op rekening afsluiten.

Met wie delen wij gegevens?

Wanneer u een gepersonaliseerd reisproduct aanschafft, geven wij deze gegevens door aan Translink. Translink is namelijk verantwoordelijk voor het maken, de uitgifte en werking van OV-chipkaarten en het afhandelen van de transacties die u met de OV-chipkaart doet. TLS is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens voor de OV-chipkaart. Voor meer informatie zie www.ov-chipkaart.nl.

Verder delen wij gegevens met derden als dat noodzakelijk is voor de landelijk goede werking van uw OV-chipkaart. Er kan een beperkte hoeveelheid functionele gegevens worden gedeeld met Translink en andere openbaar vervoer bedrijven.

Als u een internationaal treinticket koopt dan worden de gegevens geregistreerd door ons en BeNe Rail International (een internationaal samenwerkingsverband tussen de NS en de Belgische Spoorwegen) voor het maken, de uitgifte en werking van het ticket.

Ook geven wij uw gegevens door aan de desbetreffende vervoerder zoals Eurostar en Thalys in verband met doen van de boeking. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Als voor het afsluiten van een product een kredietcheck wordt uitgevoerd, geven wij uw gegevens door aan Focum. Focum is een handelsinformatiebureau. Zij verzamelt gegevens over personen die wij samen met de informatie die u aan ons verstrekt kunnen gebruiken om te voorkomen dat u financiële verplichtingen aangaat die u niet kunt dragen en om onze financiële risico's te verminderen. Focum is in relatie tot de persoonsgegevens die zij van ons ontvangt een verwerker. Wij hebben met Focum afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging van persoonsgegevens. Focum is in relatie tot haar databank, het kredietinformatiebureau en de automatische toetsingen op basis van de gedragscode van de NVH verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens. Lees op de [website van Focum](#) meer over de gegevens die Focum verwerkt. Als u meer wilt weten over het resultaat van uw kredietcheck dan kunt u hierover contact opnemen met Focum.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Tot slot, schakelen wij derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens tot 18 maanden na beëindiging van de overeenkomst.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Reisproducten opwaarderen en betalen

Informatie over het gebruik van uw gegevens bij het opwaarderen en betalen van reisproducten zoals de OV-chipkaart en eenmalige chipkaart.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Als u bij ons een reisproduct zoals een abonnement afneemt of opwaardert hebben wij uw gegevens nodig om de financiële transactie af te handelen zoals uw contact- en kaartgegevens en uw bankgegevens. Deze gegevens hebben wij van u gekregen bij de koop van het reisproduct.

Als u ervoor heeft gekozen om uw OV-chipkaart automatisch te laten opwaarderen via Translink dan verwerken wij geen bankgegevens.

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Betalingen zullen in geval van de NS-Business Card altijd via de werkgever plaatsvinden.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Het opwaarderen van producten en het innen van (achterstallige) betalingen voor bijvoorbeeld abonnementen zijn financiële transacties.

De grondslag voor de verwerking is: de uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang

Het uitvoeren van financiële transacties is een onderdeel van de overeenkomst die wij met u hebben gesloten. Wanneer u deze gegevens niet verstrekt, en wij geen betalingen kunnen innen is het niet mogelijk om met een OV-chipkaart op naam te reizen. Wanneer u deze gegevens niet verstrekt of wilt verstrekken aan NS, is het mogelijk om een naamloze OV-chipkaart te gebruiken.

Daarnaast is het voor ons van commercieel en financieel belang dat wij vorderingen die wij op u hebben kunnen (laten) innen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer wij aan u een boete opleggen omdat u reist zonder geldig vervoersbewijs. Het belang van NS is in dat geval groter dan de mogelijke inbreuk op uw privacy die het gebruik van gegevens met zich meebrengt. Wij treffen daarnaast waarborgen om uw privacy te beschermen. Zo zorgen wij er bijvoorbeeld voor dat alleen medewerkers toegang hebben tot deze gegevens voor zover dat nodig is voor het uitvoeren van hun functie.

Met wie delen wij gegevens?

Wij kunnen derden, zoals deurwaarders en incassobureaus inschakelen om namens ons vorderingen te innen.

Ook schakelen wij derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw gegevens tot 18 maanden nadat u met ons gereisd hebt.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Claims en restitutie

Informatie over het gebruik van uw gegevens voor het afhandelen van claims en restitutieverzoeken.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Het kan voorkomen dat uw trein vertraging heeft of dat u vergeten bent uit te checken. Wanneer u daar recht op heeft, zullen wij teveel betaalde kosten terugstorten. Hiervoor is het nodig dat wij gegevens van u gebruiken die u aan ons heeft gegeven toen u het product bij ons aanschafte of die wij van u hebben ontvangen bij het indienen van de claim. Dit zijn bijvoorbeeld uw contactgegevens, OV-chipkaartnummer, bankgegevens en reisgegevens.

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Betalingen als u bent vergeten uit te checken, zullen aan de werkgever plaatsvinden. Geld terug bij vertraging wordt op uw eigen rekeningnummer gestort.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij werken continu aan het verbeteren van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat uw trein vertraagd is of onverhoopt is uitgevallen of dat u bent vergeten uit te checken. In dat geval komt u mogelijk in aanmerking voor geld terug bij vertraging of een andere vorm van restitutie.

Ook kan er onverhoopt een verstoring in de verwerking van de betaling optreden, waardoor u bijvoorbeeld niet verder kunt reizen.

De grondslag voor de verwerking is: de uitvoering van de overeenkomst

Als u vertraging heeft gehad of bent vergeten uit te checken, kunt een verzoek indienen voor geld terug bij vertraging of geld terug bij vergeten uit te checken. Wij gebruiken in dat geval uw contactgegevens en reisgegevens om te bepalen of u in aanmerking komt voor restitutie. Daarnaast gebruiken wij uw bankgegevens om de vergoeding uit te keren. U kunt hiervoor ook contact

opnemen met NS Klantenservice. Bent u houder van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan worden betalingen als u vergeten bent uit te checken verwerkt op de factuur van de werkgever.

In het geval van betalingsstoringen streven wij ernaar u automatisch te compenseren als u door deze verstoring teveel heeft betaald. U hoeft dan niet zelf met de NS Klantenservice contact op te nemen, maar wij zetten uw teveel betaalde saldo voor u klaar of herstellen dit op uw eerstvolgende factuur. U kunt uw tegoed bij reizen op saldo bij een NS-kaartautomaat of een ophaalpunt ophalen. Op www.ns.nl kunt zien of er sprake is van automatische restitutie. Om dit mogelijk te maken zal NS, uitsluitend voor dit specifieke doel, uw gedetailleerde reisgegevens verwerken. Indien u geen prijs stelt op de verwerking van uw gedetailleerde reisgegevens voor dit doel, dan kunt u dit kenbaar maken bij NS Klantenservice.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens tot 18 maanden na beëindiging van de overeenkomst. Gedetailleerde reisgegevens gebruiken we alleen voor dit specifieke doel en vernietigen wij nadat de restitutie is vastgesteld.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Reisproducten gebruiken

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u reist met een reisproduct van NS.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u met ons reist met een OV-chipkaart op naam of een los of internationaal ticket is het nodig dat wij een aantal van uw gegevens gebruiken om de reis mogelijk te maken. Hierbij valt te denken aan uw kaartgegevens, bankgegevens en reisgegevens. Deze gegevens heeft u aan ons verstrekt tijdens de aanschaf van het product.

Bent u de houder of boeker een NS Businesskaart van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Deze gegevens hebben van u of van uw werkgever gekregen.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw persoonsgegevens om het vervoer met gebruik van een OV-chipkaart op mogelijk te maken. Daarnaast gebruiken we de gegevens om het gebruik van onze kaartautomaten en check-in/uit paaltjes mogelijk te maken. Tot slot gebruiken we de gegevens om uw vervoersbewijs door de conducteur te laten controleren.

Met het internationale ticket kunt u het poortje passeren. Het internationale ticket wordt ook gebruikt om uw vervoersbewijs te controleren in de trein.

De grondslag voor de verwerking is: de uitvoering van de overeenkomst

Wij verwerken alleen de gegevens die u aan ons verstrekt om een reisproduct op naam te gebruiken en voor zover deze noodzakelijk zijn om met u een reizigersovereenkomst te sluiten en deze uit te voeren door reizen met NS mogelijk te maken). Wanneer u geen persoonsgegevens aan ons wilt verstrekken kunt u reizen met een niet gepersonaliseerd reisproduct.

In de chip van een naamloze OV-chipkaart zit geen persoonlijke informatie zoals uw naam of huisadres maar bijvoorbeeld wel uw reisvoorkeuren, bijvoorbeeld voorkeurstations of voorkeurtrajecten. Deze voorkeuren worden door ons niet bijgehouden op detailniveau. Wij weten bijvoorbeeld niet op welk tijdstip u gereisd heeft.

Met wie delen wij gegevens?

Wanneer u met een OV-chipkaart reist, geven wij deze gegevens door aan Translink. Translink is verantwoordelijk voor de uitgifte en werking van OV-chipkaarten en het afhandelen van de (reis)transacties die u met de OV-chipkaart doet.

Verder delen wij gegevens met derden als dat noodzakelijk is voor de landelijk goede werking van uw OV-chipkaart. Er kan een beperkte hoeveelheid functionele gegevens worden gedeeld met Translink en andere openbaar vervoer bedrijven. Meer informatie hierover vindt u op www.OV-chipkaart.nl.

Als u een internationaal treinticket koopt dan worden de gegevens geregistreerd door ons en BeNe Rail International (een internationaal samenwerkingsverband tussen de NS en de Belgische Spoorwegen) voor het maken, de uitgifte en werking van het ticket.

Ook geven wij uw gegevens door aan de desbetreffende vervoerder zoals Eurostar en Thalys in verband met doen van de boeking. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Tot slot schakelen wij derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wanneer u reist met NS bewaren wij uw persoonsgegevens tot 18 maanden na het maken van de reis.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Veiligheid tijdens uw reis

Informatie over het gebruik van uw gegevens om de veiligheid tijdens uw reis te waarborgen.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wij vinden de veiligheid van onze reizigers en medewerkers van groot belang. Daarom maken wij gebruik van camerabewaking. Door middel van de camera's worden beelden vastgelegd en bekeken. In geval van incidenten kunnen wij dan snel handelen en overtreding en strafbare feiten opsporen en vervolgen.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Onveiligheid is een maatschappelijk probleem waarmee wij ook te maken hebben. Reizen met de trein is in principe veilig, maar soms ontstaan er onveilige situaties of kan een situatie als onveilig ervaren worden door het optreden van agressieve zwartrijders, vandalen en rondhangende personen.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Een van de maatregelen die wij hiertegen nemen is de inzet van cameratoezicht op stations en in de treinen. Dit blijkt in de praktijk een belangrijk hulpmiddel te zijn bij het voorkomen, de opsporing en vervolging van strafbare feiten en de aanpak van andere overtredingen. Het cameratoezicht is openlijk en wordt door middel van afbeeldingen op stickers aangegeven. NS, maar ook haar reizigers hebben een belang bij het maken van de beelden.

Op alle stations en treinen kunnen Beveiligingspersoneel en Service & Veiligheidsmedewerkers rondlopen die zijn uitgerust met een bodycam. Zij dragen de bodycam ter bescherming van uw en hun eigen veiligheid. De opslag van beelden van de bodycams wordt door de medewerker zelf ingeschakeld op het moment dat er mogelijk een onveilige situatie ontstaat.

Zonder het maken van deze beelden is het achteraf niet mogelijk om incidenten te onderzoeken of de veiligheid van onze reizigers en medewerkers te waarborgen. Dit belang vinden wij groter dan de eventuele inbreuk op de privacy van een reiziger of een medewerker. Wij zorgen ervoor dat alle beelden veilig worden opgeslagen en de dat toegang tot de beelden beperkt is tot Beveiligingspersoneel en Service & Veiligheidsmedewerkers.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot het beeldmateriaal. De beelden worden, als er geen incident geweest is, achtentwintig dagen bewaard en vervolgens gewist. De beelden die gemaakt zijn in de trein worden 7 dagen bewaard. Indien er sprake is van een incident, worden de beelden bewaard totdat het incident volledig is afgehandeld.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Reizen met een functiebeperking

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u hulp nodig heeft bij het reizen vanwege een functiebeperking.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u een functiebeperking heeft en wilt reizen met de trein verwerken wij gegevens die wij nodig hebben om de reis mogelijk te maken zoals uw contactgegevens, het gewenste hulpmiddel en indien relevant gegevens over uw beperking.

Wanneer u houder bent van een NS-Business Card van NS Zakelijk, gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het uitvoeren van de overeenkomst of toestemming

Wij willen reizen voor iedereen mogelijk maken. Daarom bieden we aan reizigers met een functiebeperking ondersteuning. Om gebruik te maken van deze dienst verwerken wij reisgegevens van de reiziger, zoals de datum en het tijdstip waarop de reiziger wenst te reizen. Wanneer wij een taxi of rolstoeltaxi voor u boeken wordt uw naam en telefoonnummer doorgegeven aan Transvision.

Met wie delen wij gegevens?

Transvision wijst een taxibedrijf toe en ritnummer. Het taxibedrijf vervoert u vervolgens naar de gewenste bestemming. We treffen waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op u privacy ontstaat. Zo geven wij alleen gegevens door aan Transvision die zij nodig hebben voor het maken van een reservering. Transvision is vervolgens zelf verantwoordelijk om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Wij raden u daarom aan om voor meer informatie te kijken op www.transvision.nl.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wanneer u reist met NS bewaren wij uw persoonsgegevens tot 18 maanden na het maken van de reis.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Calamiteiten

Informatie over het gebruik van uw gegevens in geval van calamiteiten.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

In geval van calamiteiten kan het nodig zijn dat wij aan u persoonsgegevens, zoals uw contactgegevens vragen zodat wij u kunnen voorzien van hulp of verblijf tijdens de calamiteit.

Wanneer u houder bent van een NS-Business Card van NS Zakelijk, gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw gegevens zodat wij ondersteuning kunnen bieden in geval van calamiteiten. Als u als reiziger door toedoen van de NS strandt, zullen wij in specifieke gevallen een taxi of hotel voor u boeken. NS bepaalt in welke gevallen u recht heeft op een taxi of hotel.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

Wanneer wij een taxi voor u boeken wordt uw naam en telefoonnummer doorgegeven aan Transvision. Transvision wijst een taxibedrijf toe en ritnummer. Het taxibedrijf vervoert u vervolgens naar de gewenste bestemming. We treffen waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op u privacy ontstaat. Zo geven wij alleen gegevens door aan Transvision die zij nodig hebben voor het maken van een reservering. Indien u ergens zult moeten overnachten als gevolg van een calamiteiten, zoals extreme weersomstandigheden, dan geven wij uw (contact)gegevens door aan het desbetreffende hotel.

Met wie delen wij gegevens?

In geval van calamiteiten delen wij gegevens met Transvision en hotels. Deze partijen zijn vervolgens zelf verantwoordelijk om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Wij raden u daarom aan om voor meer informatie te kijken op www.transvision.nl/nl/privacy en navraag hierover te doen bij het desbetreffende hotel.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw gegevens zolang als dat nodig is om u van dienst te zijn tijdens en na een calamiteit.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Op en rondom het station

Informatie over het gebruik van uw gegevens die wij gebruiken voor het verbeteren van onze dienstverlening op en rondom het station

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om onze dienstverlening te verbeteren en/ of van uw veiligheid op en rond het station te verhogen maken wij gebruik van Bluetooth/WiFi-tracking. Wij gebruiken daarvoor uw MAC-adres. Om te voorkomen dat wij u op het station volgen wordt het MAC-adres direct gehashed: het MAC adres wordt omgezet in een willekeurige cijferreeks. De cijferreeks wordt op een server opgeslagen. Eenmaal op de server hashen wij de cijferreeks nog een keer. Daarna 'knippen' wij een deel van de cijfers eraf zodat herkenning op geen enkele wijze meer mogelijk is.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Dagelijks maken meer dan 1,2 miljoen reizigers gebruik van de stations in Nederland. Als knooppunt van voetgangersverkeer en openbaar vervoer is een station een bijzondere locatie; met overstapmogelijkheden tussen trein, stedelijke en regionaal openbaar vervoer, fiets en auto, en steeds meer diverse diensten en voorzieningen.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Samen met partner ProRail verbeteren wij onze dienstverlening op en rond het station continu. Daartoe is het essentieel om inzicht te hebben in de loopstromen, looproutes, verblijftijden en wachtgebieden van reizigers en andere gebruikers van het station. In dit kader brengen wij op enkele grote stations de passantenstromen in kaart door middel van sensoren die Bluetooth/WiFi-signalen van mobiele apparaten van passanten detecteren. In de praktijk wordt dit aangeduid met Bluetooth/WiFi-tracking. Wij hebben een maatschappelijk en commercieel belang bij het verwerken van deze gegevens. Daarnaast zorgen wij voor een veilige en zorgvuldige verwerking van de gegevens die door de sensoren zijn gegenereerd. Dit gebeurt op zodanige wijze dat de gegevens niet – direct of indirect - naar individuele passanten herleidbaar zijn. Uw privacy is zoveel als mogelijk gewaarborgd.

Op stations waar Bluetooth/WiFi-sensoren in gebruik zijn is het onderstaande pictogram aangebracht. Het gaat om de stations Amsterdam Centraal, Leiden Centraal, Amsterdam Zuid, Utrecht Centraal, Schiphol Airport en 's-Hertogenbosch. Op de gezamenlijke website van NS Stations en ProRail Stations vindt u

een contactformulier als u nadere informatie wenst te ontvangen (www.stations.nl).



Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Het MAC-adres dat wij gebruiken om de dienstverlening te verbeteren bewaren wij niet. Het gehashte MAC-adres, oftewel de willekeurige cijferreeks, bewaren wij maximaal 24 uur. Het tweemaal gehashte MAC-adres dat wij op de server wordt opgeslagen bewaren wij maximaal 5 jaar zodat wij in staat zijn langjarige trends te onderzoeken (bijvoorbeeld bij verbouwingen van stations).

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Wifi in de trein

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u gebruik maakt van wifi in de trein

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om wifi in de trein mogelijk te maken gebruiken wij uw MAC-adres. Het MAC-adres hebben wij nodig om de toegang tot het internet mogelijk te maken. Wij verstrekken aan uw laptop of mobiele apparaat vervolgens een dynamisch IP-adres.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Wanneer u gebruik wenst te maken van wifi in de trein, gaan wij met u een gebruiksovereenkomst aan.

De grondslag voor de verwerking is: het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst

Wij verwerken de bovenstaande gegevens alleen om de gebruiksovereenkomst uit te kunnen voeren en u toegang te geven tot het wifi-netwerk. Wanneer u deze gegevens niet verstrekt kan er geen verbinding tot stand komen tussen uw apparaat en het wifi netwerk.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

We bewaren het MAC-adres maximaal 24 uur. Daarna worden de gegevens geanonimiseerd.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Bezetting en gebruik onbetaalde P+R terreinen

Informatie over het gebruik van uw gegevens die wij gebruiken voor het verbeteren van onze dienstverlening op onbetaalde P+R terreinen.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om u adequaat te kunnen informeren over de actuele beschikbaarheid van vrije parkeerplaatsen op onbetaalde P+R terreinen en zorg te dragen voor voldoende parkeerplaatsen op deze terreinen maken wij gebruik van zogeheten telcamera's. Dit zijn camera's die kentekens herkennen en zijn geplaatst bij de oprit en uitrit van de onbetaalde P+R terreinen. Om te voorkomen dat wij uw kenteken vastleggen, wordt uw kenteken direct op de camera versleuteld naar een zogeheten hash-code. Hiermee wordt het kenteken omgezet naar een willekeurige cijferreeks. Deze cijferreeks wordt alleen in het systeem opgeslagen voor de tijd dat uw auto zich op het onbetaalde P+R terrein bevindt. Zodra uw auto het onbetaalde P+R terrein verlaat, wordt ook de cijferreeks uit het systeem verwijderd.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Dagelijks maken meer dan 1,2 miljoen reizigers gebruik van de stations in Nederland. Als knooppunt van voetgangersverkeer en openbaar vervoer is een station een bijzondere locatie; met overstapmogelijkheden tussen trein, stedelijke en regionaal openbaar vervoer, fiets en auto, en steeds meer diverse diensten en voorzieningen.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Wij verbeteren onze dienstverlening op en rond stations continu. De autobereikbaarheid van het station is daar een onderdeel van. Via het aanbieden van P+R voorzieningen faciliteren wij de autobereikbaarheid van stations. De focus daarbij ligt onder andere op het drempelloos gebruik van onbetaalde P+R terreinen.

Om u adequaat te kunnen informeren over de actuele beschikbaarheid van vrije parkeerplaatsen op onbetaalde P+R terreinen en zorg te dragen voor voldoende parkeerplaatsen op deze terreinen is het essentieel voor ons om inzicht te hebben in de beschikbaarheid van vrije parkeerplaatsen en het gebruik van onbetaalde P+R terreinen. In dat kader brengen wij de bezetting en het gebruik van een aantal onbetaalde P+R terreinen in kaart door middel van telcamera's met kentekenherkenning.

Wij zorgen voor een veilige en zorgvuldige verwerking van de gegevens die door de telcamera's worden gegenereerd. Dit gebeurt op een zodanige wijze dat de gegevens niet, direct of indirect, naar individuele gebruikers van de onbetaalde P+R terreinen herleidbaar zijn. Uw privacy is hiermee zoveel als mogelijk gewaarborgd.

Op P+R terreinen waar telcamera's in gebruik zijn, is een pictogram aangebracht. Op dit pictogram wordt ook verwezen naar de website van NS met het bijbehorende privacystatement.



Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen met een derde partij voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derde is een verwerker van ons en verwerkt de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partij hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens. Uw persoonsgegevens worden niet doorgegeven buiten de Europese Economische Ruimte.

De informatie over de bezetting en het aantal vrije parkeerplaatsen op een specifieke onbetaalde P+R terrein, welke geen persoonsgegevens bevat, wordt doorgegeven aan het open parkeerdata platform van de RDW. Vanuit dit open parkeerdata platform worden andere systemen, zoals de NS Reisplanner, gevuld. Deze systemen kunnen u vervolgens informeren over de beschikbaarheid van vrije parkeerplaatsen op de specifieke onbetaalde P+R terreinen.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

De versleutelde kentekeninformatie, zijnde de cijferreeks, wordt opgeslagen voor de tijd dat uw auto zich op de onbetaalde P+R terrein bevindt. Zodra uw auto het onbetaalde P+R terrein verlaat, wordt deze als zodanig uit het systeem verwijderd.

Deur-tot-deur diensten

- OV-fiets en fietsenstallingen
- NS Zonetaxi en Taxi NS Business Card
- Greenwheels en Greenwheels Company Cars
- Parkeren Q-Park P+R

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Websites van NS – Cookiebeleid

NS maakt op haar websites gebruik van cookies en andere vergelijkbare technieken om aanvullende gegevens over het websitegebruik te verzamelen en haar diensten te verbeteren. Cookies zijn kleine tekstbestandjes die bij het bezoek aan een website worden opgeslagen op uw apparaat opgeslagen, om bijvoorbeeld de basisfunctionaliteiten van een website te ondersteunen, instellingen en voorkeuren te onthouden en statistische doelen te dienen.

Welke sites van NS vallen onder het cookiebeleid?

In het kader van de cookieparagraaf van de privacystatement van NS gaat het om de volgende websites:

- [ns.nl](https://www.ns.nl)
- [spoordeelwinkel.nl](https://www.spoordeelwinkel.nl)
- [nsinternational.nl](https://www.nsinternational.nl)
- [supportervanbewegen.nl](https://www.supportervanbewegen.nl) / [reisjefit.nl](https://www.reisjefit.nl)
- [community.ns.nl](https://www.community.ns.nl)
- [discoverholland.com](https://www.discoverholland.com)
- [hurenopstations.nl](https://www.hurenopstations.nl)
- [nsfavourites.nl](https://www.nsfavourites.nl)
- [trainbooking.com](https://www.trainbooking.com)
- [support.nsinternational.nl](https://www.support.nsinternational.nl)
- [nsstations.nl](https://www.nsstations.nl)
- [retail.nsstations.nl](https://www.retail.nsstations.nl)
- [sfsm.nl](https://www.sfsm.nl)
- [werkenbijns.nl](https://www.werkenbijns.nl)

Welke cookies gebruikt NS?

Functionele cookies

De zogenoemde functionele sessiecookies worden gebruikt voor het leveren van services of om uw voorkeursinstellingen op te slaan.

Bijvoorbeeld voor:

- het onthouden van de producten die u tijdens het online winkelen aanschaft;
- het onthouden en doorgeven van de informatie die u invult tijdens het inlogproces of die u op de verschillende webpagina's tijdens het bestelproces achterlaat, zodat voorkomen wordt dat u telkens opnieuw dezelfde gegevens moet invullen;
- het opslaan van uw voorkeuren;
- het opsporen van misbruik van onze websites.
- De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

Analytische cookies

Deze cookies worden gebruikt om uw bezoek aan onze websites te analyseren. Wij analyseren bijvoorbeeld het aantal bezoekers dat onze websites bezoekt, de tijdsduur van de bezoeken, de volgorde van de bezochte pagina's en of de pagina's van een website moeten worden aangepast. Met behulp van de verzamelde informatie kunnen we onze websites gebruikersvriendelijker inrichten. Verder worden deze cookies gebruikt om mogelijke technische problemen op de websites op te lossen.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Tracking cookies

Aleen indien u vooraf toestemming heeft gegeven, zullen wij gebruik maken van tracking cookies voor commerciële doeleinden. Deze cookies, veelal geplaatst door derde partijen, helpen ons u gepersonaliseerde aanbiedingen te kunnen doen. Deze gegevens worden gedeeld met deze derde partijen en zij kunnen met tracking cookies uw internetgedrag volgen. NS maakt gebruik van een Tag Management Systeem van Relay42 om de keuze van cookies te beheren. Zodoende kunnen we borgen dat er geen cookies worden verwerkt waar u niet nadrukkelijk toestemming voor hebt gegeven.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Wijzigen cookies

U kunt uw cookie-instellingen altijd wijzigen.

Actuele cookies

Een overzicht van de actuele cookies vindt u op [ns.nl/cookiebeleid](https://www.ns.nl/cookiebeleid).

Sommige cookies (de zogenaamde third party cookies) worden met instemming van NS geplaatst door derde partijen met het doel bepaalde producten en diensten onder uw aandacht te brengen of om u rechtstreeks toegang te geven tot social media: Blueconic, Bing, Adform, DoubleClick Search, Hotjar, Selligent, Awin, TradeTracker, Google Maps, Doubleclick, Twitter, LinkedIn, Google Adwords, Snapchat, Sizmek, Criteo en Facebook en Turn.

Voor de cookies die deze externe partijen plaatsen, de informatie die ze daarmee verzamelen en het doel waarvoor die informatie wordt gebruikt, verwijzen wij naar de privacyverklaringen van deze partijen op hun eigen websites. Deze verklaringen kunnen regelmatig wijzigen en NS heeft daar geen enkele zeggenschap over.

Wilt u de cookies van externe partijen verwijderen, bekijk dan de pagina [ns.nl/cookiebeleid](https://www.ns.nl/cookiebeleid).

Wijzigingen cookiebeleid

Dit cookiebeleid kan van tijd tot tijd wijzigen indien ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Bij grote wijzigingen zullen wij u daarover informeren via bijvoorbeeld de apps van NS, onze nieuwsbrief of via [ns.nl/privacy](https://www.ns.nl/privacy).

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Er bestaan verschillende vormen van cookies en afhankelijk van diens kenmerken en functionaliteiten zullen deze voor verschillende termijnen bewaard blijven op uw apparaat (computer, telefoon, tablet). NS publiceert hier binnenkort nog een lijst van de cookies en de bewaartermijnen en een uitleg over hoe u cookies kunt verwijderen.

Vragen en contact

Voor vragen over de bescherming van persoonsgegevens, kunt u terecht op www.ns.nl/privacy of het Expertisecentrum via fg@ns.nl.

Wij hebben een Functionaris voor Gegevensbescherming die goede naleving van de privacy spelregels bewaakt. Hieronder vindt u de contactgegevens van de Functionaris voor Gegevensbescherming:

NS Groep N.V.
mr. U.H. Oelen
Postbus 2812
3500 GV Utrecht

Of stuur een e-mail naar fg@ns.nl.

Eindverantwoordelijkheid

Dit is het privacystatement van de Nederlandse Spoorwegen ("NS" of "wij") – de NS Groep N.V. en de vennootschappen namens wie NS Groep N.V. handelt. Dit privacy statement geeft informatie over de persoonsgegevens die wij verwerken van onze (website) gebruikers, reizigers, klanten en passanten op de NS stations.

Eindverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens binnen NS ('Verantwoordelijke' in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming), is NS Groep N.V., de holdingmaatschappij voor alle NS-bedrijfsonderdelen, waaronder NS Reizigers en NS International.

Contactgegevens:

NS Groep NV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2812
3500 GV Utrecht

Ingeschreven in het Handelsregister (Kamer van Koophandel) onder nummer 30124358.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

OV-fiets en fietsenstallingen

Informatie over het gebruik van uw gegevens als een OV-fiets wilt gebruiken of een fiets wilt stallen in de fietsenstalling.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u gebruik wilt maken van een NS Fietsenstalling of OV-fiets gebruiken wij onder andere de gegevens zoals die vermeld staan op uw OV-chipkaart en transactiegegevens. Deze gegevens heeft u aan ons verstrekt bij de aanschaf van het reisproduct.

Bent u de houder of boeker bent van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het uitvoeren van de overeenkomst

Om gebruik te maken van OV-fiets heeft u een abonnement nodig. Dat kunt u online afsluiten. Wij gebruiken voor dit abonnement uw contactgegevens en uw kaartnummer. Het abonnement kunt u aan elke persoonlijke OV-chipkaart koppelen.

Daarnaast kunt u bij het afsluiten van het abonnement kiezen voor een extra optie, namelijk 'Stallen op Rekening'. Daarmee kunt u uw eigen fiets in één van de rijwielstallingen van NS.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Het is in uw belang en dat van ons dat wij onze diensten kunnen verbeteren. Als u bij NS een fiets huurt of u maakt gebruik van 'Stallen op rekening', dan verwerkt NS daarom uw transactiegegevens in geaggregeerde vorm voor marketingdoeleinden. Het gaat bijvoorbeeld om de meest gebruikte locatie voor verhuring of stalling, verhuur in de ochtend- of avondspits of de netto opbrengst per maand. Mocht u er geen prijs op stellen dat NS uw transactiegegevens voor dit doel verwerkt, dan kunt u zich [afmelden](#).

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens tot 18 maanden na gebruikmaking van de OV-fiets of fietsenstalling.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Greenwheels en Greenwheels Company Cars

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u een Greenwheels auto wilt gebruiken. Deze dienst is alleen beschikbaar via de NS-Business Card.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u gebruik wilt maken van een Greenwheels auto gebruiken wij onder andere de gegevens zoals die vermeld staan op uw NS-Business Card en transactiegegevens. Wij gebruiken indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het uitvoeren van de overeenkomst

Om gebruik te maken van Greenwheels heeft u een toestemming van uw werkgever nodig en dient u deze dienst 'aan' te zetten via Mijn NS Zakelijk. Wij gebruiken voor dit abonnement uw contactgegevens en uw kaartnummer. Het abonnement is gekoppeld aan uw NS-Business Card.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Het is in uw belang en dat van ons dat wij onze diensten kunnen verbeteren. Als u bij NS een Greenwheels auto huurt, dan verwerkt NS daarom uw transactiegegevens in geaggregeerde vorm voor facturatie- en marketingdoeleinden. Het gaat bijvoorbeeld om de ritgegevens of gebruikte locatie voor verhuur. Mocht u er geen prijs op stellen dat NS uw transactiegegevens voor dit doel verwerkt, dan kunt u zich afmelden voor deze dienst via Mijn NS Zakelijk.

Met wie delen wij gegevens?

We delen gegevens met Greenwheels. Hierbij gaat het om uw NS-Business Card gegevens en uw (zakelijke) contactgegevens. Greenwheels is vervolgens zelf verantwoordelijk om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Wij raden u daarom aan om voor meer informatie te kijken op www.greenwheels.com/nl/.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens tot 18 maanden na gebruikmaking van een Greenwheels auto.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Parkeren Q-Park P+R

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u gebruik maakt van Parkeren Q-Park P+R via de NS-Business Card.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u gebruik wilt maken van Parkeren Q-Park P+R op rekening, gebruiken wij onder andere de gegevens zoals die vermeld staan op uw NS-Business Card en transactiegegevens. Wij gebruiken indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het uitvoeren van de overeenkomst

Om gebruik te maken van parkeren Q-Park P+R heeft u toestemming van uw werkgever nodig en dient u deze dienst 'aan' te zetten via Mijn NS Zakelijk. Wij gebruiken voor dit abonnement uw contactgegevens en uw kaartnummer. Parkeren Q-Park P+R is gekoppeld aan uw NS-Business Card.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Het is in uw belang en dat van ons dat wij onze diensten kunnen verbeteren. Als u via de NS-Business Card gebruik maakt van Q-Park P+R, dan verwerkt NS daarom uw transactiegegevens in geaggregeerde vorm voor facturatie- en marketingdoeleinden. Het gaat bijvoorbeeld om de ritgegevens, in- en uitcheckmoment en locatie. Mocht u er geen prijs op stellen dat NS uw transactiegegevens voor dit doel verwerkt, dan kunt u zich afmelden voor deze dienst via Mijn NS Zakelijk.

Met wie delen wij gegevens?

Wij delen gegevens met Q-Park. Q-park is vervolgens zelf verantwoordelijk om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Wij raden u daarom aan om voor meer informatie te kijken op <http://www.q-park.nl/nl/bottommenu/privacy-statement>.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens tot 18 maanden na gebruikmaking van Parkeren Q-Park P+R

Digitale diensten

- Apps van NS
- Mijn NS en Mijn NS Zakelijk
- WiFi in de trein
- Websites van NS

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

NS Zonetaxi en Taxi NS-Business Card

Informatie over het gebruik van uw gegevens om gebruik te maken van de NS Zonetaxi en taxi NS-Business Card.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Voor het boeken van de NS Zonetaxi en Taxi NS-Business Card verwerken wij contactgegevens, uw kaartnummer en de adresgegevens waar u van of naartoe reist.

Bent u de houder of boeker bent van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Om van uw treinreis een comfortabele deur-tot-deur-reis te maken bieden wij de NS Zonetaxi en Taxi NS-Business Card. U kunt de taxidiensten eenvoudig online, telefonisch of via de Reisplanner Xtra app boeken. Om van deze dienst gebruik te maken dient u in het bezit te zijn van een gepersonaliseerde privé- of zakelijke OV-chipkaart.

De grondslag voor de verwerking is: het uitvoeren van de overeenkomst

Wij gebruiken deze gegevens als onderdeel van de overeenkomst die wij met u sluiten voor het boeken van een taxi. Wanneer u deze gegevens niet aan ons verstrekt, is het niet mogelijk een NS Zonetaxi of Taxi NS-Business Card te reserveren.

Met wie delen wij gegevens?

Wanneer u via Mijn NS, Mijn NS Zakelijk of de NS Reisplanner Xtra app een taxi reserveert dan geven wij uw naam en telefoonnummer door aan Transvision. Transvision wijst een taxibedrijf toe en ritnummer. Het taxibedrijf vervoert u vervolgens naar de gewenste bestemming. We treffen waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op uw privacy ontstaat. Zo geven wij alleen gegevens door aan Transvision die zij nodig hebben voor het maken van een reservering. Transvision is vervolgens zelf verantwoordelijk om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Wij raden u daarom aan om voor meer informatie te kijken op www.transvision.nl/nl/privacy.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens tot 18 maanden na gebruikmaking van de NS Zonetaxi of Taxi NS-Business Card.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Apps van NS en NS International

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u gebruik maakt van één van de apps van NS.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Onze apps kunt u koppelen aan uw Mijn NS, Mijn NS Zakelijk, Mijn NS International account. Wanneer u daarvoor kiest gebruiken wij in de app uw contactgegevens, reishistorie, kaartgegevens, reissaldo en transactiegegevens.

Wanneer u houder bent van een NS Businesskaart NS-Business Card van NS Zakelijk, gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

Als u daarvoor toestemming geeft gebruiken wij uw gegevens in de NS Reisplanner Xtra app en de NS International app. Door middel van deze apps kunnen we u reisadvies geven, versturen we pushberichten over veranderingen en wijzigingen in uw geplande reis, kunt u contact opnemen met de NS Klantenservice of het Expertisecentrum, sturen we als u reist met NS International een elektronisch vervoersbewijs en verstrekken wij stationsinformatie. Daarnaast kunt u door middel van de app uw reissaldo en reishistorie inzien. U kunt op ieder gewenst moment Mijn NS, Mijn NS Zakelijk

of Mijn NS International loskoppelen van de app. U trekt daarmee uw toestemming in voor het gebruik van uw gegevens voor de desbetreffende app.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wanneer u geen gebruik meer wenst te maken van een app van NS kunt u de app loskoppelen van uw account of uw account opheffen of de app en alle daarin opgeslagen gegevens verwijderen. Wij zullen uw gegevens dan niet langer meer gebruiken voor het gebruik van de app.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International

Informatie over het gebruik van uw gegevens voor toegang tot Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

In Mijn NS, Mijn NS Zakelijk of Mijn NS International gebruiken wij uw contactgegevens, uw kaartnummer, reishistorie, abonnementsvorm, transacties en kaartnummer.

Wanneer u houder bent van een NS-Business Card van NS Zakelijk, gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Via Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International kunt u eenvoudig uw persoonsgegevens wijzigen, reisgegevens inzien, adreswijziging doorvoeren, zich abonneren op de NS-nieuwsbrief of uw abonnement wijzigen. U dient zich voor deze dienst eenmalig te registreren.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

Registratie is geheel vrijwillig. LET OP: uw gebruikersnaam en wachtwoord zijn altijd strikt persoonlijk. Verstrek u deze niet aan derden (in welke vorm dan ook). Dit kan uw privacy schaden. Wanneer u geen gebruik meer wenst te maken van Mijn NS, Mijn NS Zakelijk of Mijn NS International kunt u uw account opheffen. Wij zullen uw gegevens dan niet langer meer gebruiken voor Mijn NS, Mijn NS Zakelijk of Mijn NS International. Het opheffen van een account betekent niet het beëindigen of intrekken van een reisproduct.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wanneer u geen gebruik meer wenst te maken van Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International kunt u uw account opheffen. Wij zullen uw gegevens dan niet langer meer gebruiken voor Mijn NS, Mijn NS Zakelijk of Mijn NS International. Gegevens die aan u beschikbaar worden gesteld via het account gebruiken wij mogelijk nog wel voor andere doeleinden, bijvoorbeeld om reizen met ons mogelijk te maken.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Klantcontact en service

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u met ons contact heeft.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om uw vragen te kunnen beantwoorden of u ergens mee te helpen is het soms noodzakelijk dat wij van u gegevens gebruiken. Deze gegevens verstrekt u aan ons. Het gaat bijvoorbeeld om uw contactgegevens en uw kaartnummer. In sommige gevallen, zoals bij hulp op afstand, is het tevens nodig dat wij weten op welke locatie de kaartautomaat zich bevindt. Voor het afhandelen van klachten of verzoek, bijvoorbeeld restitutie, kan het nodig zijn dat wij uw bankgegevens gebruiken. Voor het aanvragen van een duplicaat of een nieuwe gepersonaliseerde OV-chipkaart hebben wij van u mogelijk een pasfoto nodig, die wij op de OV-chipkaart laten plaatsen.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Wij gebruiken uw gegevens voor klantcontact en service, waaronder het behandelen van vragen, klachten, meldingen en geschillen en zorgdragen in geval van gevonden en verloren voorwerpen.

Wanneer u bij de OV service balie op het station een vraag stelt of een klacht indient of wanneer u telefonisch, per e-mail, via sociale media, chat of per post contact opneemt met de NS klantenservice of NS Klantenservice, kunnen wij uw contactgegevens vragen voor het afhandelen van uw vraag of klacht en u eventueel ook later te benaderen met aanvullende informatie. We gebruiken deze persoonsgegevens alleen voor dit doel en uw persoonsgegevens zijn alleen toegankelijk voor degenen binnen NS die zich bezig houden met de afhandeling van uw vraag of klacht.

Wij kunnen telefoon- of online gesprekken die u voert met NS Klantenservice of NS Klantenservice alsmede de schriftelijke correspondentie met ons opslaan en gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren. Wij gebruiken de gesprekken niet voor andere doeleinden en zorgen ervoor dat gesprekken alleen toegankelijk zijn voor degenen binnen NS die door middel van het gesprek opgeleid worden. Indien er sprake is van een bommelding kan het gesprek worden overgedragen voor het onderzoek.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang of toestemming

Het verwerken van deze gegevens is in het commerciële belang van NS: het geeft ons de mogelijkheid om onze dienstverlening zo goed mogelijk aan u te leveren en wanneer dat nodig is te verbeteren of om incidenten op te lossen. Wij treffen alle nodige maatregelen, zoals beveiligingsmaatregelen, om een inbreuk op uw privacy te voorkomen of te beperken.

Indien u daarvoor toestemming heeft gegeven kunnen andere vervoerders uw reisgegevens inzien om aan u service te verlenen.

Met wie delen wij gegevens?

Indien u daarvoor toestemming heeft gegeven kunnen andere vervoerders uw reisgegevens inzien om aan u service te verlenen. Indien u daarvoor toestemming heeft gegeven delen wij uw gegevens met de relevante vervoerder(s). Met de vervoerders hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking en beveiliging van gegevens.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Een deel van onze NS Klantenservice is uitbesteed aan een partij die naast in Nederland ook in Suriname is gevestigd. Wij hebben met deze partij passende maatregelen getroffen door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren vragen, klachten en uw contactgegevens niet langer dan 18 maanden na het afhandelen van de uw verzoek of klacht, tenzij de aard van de vraag of klacht ons noodzaakt om deze langer te bewaren.

Opgenomen telefoongesprekken bewaren wij maximaal 59 dagen.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Onderhouden klantrelatie

Informatie over het gebruik van uw gegevens die wij gebruiken om onze relatie met u te onderhouden

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om u de relatie met u te kunnen onderhouden en u bijvoorbeeld (gepersonaliseerde) aanbiedingen te kunnen doen gebruiken wij bijvoorbeeld uw contactgegevens, transactiegegevens, uw reisgedrag, eventuele contacthistorie met NS, klantprofielen (analyse of u bijvoorbeeld mogelijk binnen korte termijn uw abonnement zal beëindigen) klikgedrag en afgeleide voorkeuren (zoals vrijetijdsbesteding indien u dat heeft aangegeven).

Bent u houder of boeker bent van een NS Businesskaart van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw gegevens om de relatie met u tot stand te brengen en in stand te houden, onder andere door middel van marketingacties, de NS Spoordeelwinkel, NS Extra en het toezenden van nieuwsbrieven per post en per e-mail.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

E-mailmarketing en marketing via de post

Wij willen de relatie die wij met u hebben graag onderhouden. Als wij dat doen voor marketing die ziet op de reizigersgroei en reizigersspreiding hebben wij een (commercieel) belang om bepaalde afgeleide reisgegevens te gebruiken. Deze reisgegevens noemen wij maandtellers. Maandtellers zijn reisgegevens bestaan uit reisfrequentie, tijdsduur tussen reizen in is, spitsreizen, voorkeurstrajecten, voorkeursstations en reisopbrengst. Deze gegevens gebruiken wij voor analyses om zo trends te kunnen ontdekken en onze producten daarop aan te passen. Door deze gegevens te koppelen aan individuele reisgegevens bereiken wij betere bedrijfsresultaten en een hogere klant tevredenheid. Voor analyses maken wij zoveel mogelijk gebruik van geaggregeerde of gepseudonimiseerde gegevens. De gebruikte gegevens vertellen ons alleen iets over uw reisgedrag. Wij kunnen u niet 'volgen' met gebruik van deze gegevens. Als u geen prijs stelt op informatie en aanbiedingen die zijn afgeleid van het gebruik van uw OV-chipkaart, klik dan [hier](#) om u af te melden.

Wij leven de wettelijke spelregels voor e-mailreclame nauwgezet na. Wij zenden u geen reclame of aanbiedingen zonder toestemming als u nog nooit uw emailadres heeft opgegeven voor onze online services. Als u dat wel eens hebt gedaan, hoeven wij géén toestemming meer te vragen, maar moeten wij u eenvoudige afmeldmogelijkheden bieden. NS doet dat in alle gevallen. Als u geen klant van ons bent maar wel berichten wilt ontvangen kunt u zich daarvoor opgeven via de websites van NS.

Als u geen prijs stelt op informatie en aanbiedingen, kunt u zich uitschrijven:

- Voor e-mail: via uw eigen inlog in Mijn NS of Mijn NS Zakelijk of via de afmeldmogelijkheid onderaan het bericht.
- Voor post en telefoon van NS via NS klantenservice
- Voor post en telefoon van NS International via post naar NS International BV, Postbus 2552, 3500 GN Utrecht

Wij doen er alles aan om uw uitschrijving zo snel mogelijk te verwerken. Echter, het verwerken van uw uitschrijving kan enige tijd kosten; in de tussentijd kan het voorkomen dat u alsnog reclame van NS ontvangt.

Functioneel emailbeleid

Wij zenden u – zonder toestemming – berichten die geen reclame-karakter hebben, bijvoorbeeld berichtgeving over de aankoop, beheer, wijziging of beëindiging van uw NS-producten of over uw boeking bij NS International, zoals wijzigingen of calamiteiten. Als de situatie het toelaat, kan NS evengoed besluiten om u een afmeldmogelijkheid te bieden.

Wij houden ons aan de gedragscodes voor persoonlijke reclame van de branchevereniging voor dialoogmarketing (DDMA).

NS Extra

De grondslag voor de verwerking is: het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst

Wij bieden NS Extra aan: u ontvangt op basis van een overeenkomst speciale gepersonaliseerde aanbiedingen, service en informatie. Voor gebruikmaking van NS Extra komt een overeenkomst tot stand. Om aan u gepersonaliseerde aanbiedingen te doen, stellen we profielen op basis van uw persoons- en reisgegevens op. Zonder aan ons deze gegevens te verstrekken, kunt u geen gebruik maken van NS Extra. NS Extra is alleen beschikbaar voor reizigers met een OV-chipkaart op naam. Gebruikers van deze dienst kunnen zich op elk moment [afmelden](#) voor NS Extra.

Serviceberichten vervoerders

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

Als u daarvoor toestemming heeft gegeven dan geven wij uw gegevens door aan andere vervoerders zodat zij aan u serviceberichten kunnen sturen.

Met wie delen wij gegevens?

Partners met wie wij samenwerken vragen ons regelmatig of zij u – als klant van NS - een aantrekkelijke aanbieding mogen doen. Denk daarbij aan kortingen op reizen, op theaterbezoek of boeken. Wij geven uw gegevens niet aan deze partijen, en wij verkopen ze ook niet. Maar omdat wij u als onze klant een mooie aanbieding niet willen onthouden, zullen wij deze zelf aan u doorgeven.

Ook geven wij uw gegevens door aan nationale en internationale vervoerders in verband met het verzenden van serviceberichten. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten en marketing-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Gegevens die wij gebruiken voor analyses bewaren wij maximaal 48 maanden gerekend vanaf het moment van het laatste klantcontact. Gegevens die wij gebruiken voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen bewaren wij eveneens 48 maanden. Wanneer u een gegeven toestemming intrekt, u afmeldt voor commerciële berichten of bezwaar maakt tegen het gebruik van uw gegevens, zullen wij zo spoedig mogelijk alle gegevens die wij voor het onderhouden van de relatie met u gebruiken verwijderen.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Uw rechten

Informatie over uw rechten

U heeft het recht ons te verzoeken om:

- inzage te geven in uw persoonsgegevens,
- uw persoonsgegevens te laten aanvullen, corrigeren of verwijderen;
- verzet aan te tekenen tegen de verwerkingen van uw persoonsgegevens;
- uw persoonsgegevens te beperken; en/of
- uw persoonsgegevens door te geven aan u of aan een derde.

Deze rechten zijn niet absoluut. Wij zullen uw verzoek beoordelen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Wij zullen u zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen een maand na ontvangst van uw verzoek, informatie verstrekken over de acties die wij hebben ondernomen naar aanleiding van uw verzoek. Deze termijn kunnen wij met twee maanden verlengen in verband met de complexiteit van uw verzoek of het aantal verzoeken dat wij krijgen. We zullen u in dat geval informeren.

Verzoek indienen

U kunt uw verzoek indienen bij het Expertisecentrum ([link](#)).

Gegevens zelf inzien en wijzigen

U kunt uw gegevens ook inzien en corrigeren via uw persoonlijke internetpagina 'Mijn NS'. Als u nog geen persoonlijke internetpagina heeft, kunt u deze via [ns.nl/login](#) aanvragen.

Indien u een klant bent van NS Zakelijk kunt u uw gegevens ook inzien en corrigeren via uw persoonlijke internetpagina 'Mijn NS Zakelijk'. Als u nog geen persoonlijke internetpagina heeft kunt u deze via [ns.nl/login](#) aanvragen.

Indienen klacht

U heeft op elk moment het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. In de gevallen dat de Gedragscode OV-chipkaart of een DDMA-gedragscode van toepassing is, kunt u - afhankelijk van de gedragscode die u inroept – (ook) in beroep bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer of de DDMA Privacy Autoriteit.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Wettelijke verplichtingen

Informatie over het gebruik van uw gegevens om te voldoen aan wettelijke verplichtingen van NS

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

NS moet voldoen aan verschillende wettelijke verplichtingen. Hiervoor kan het noodzakelijk zijn dat wij persoonsgegevens verwerken zoals uw contactgegevens of transactiegegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: de uitvoering van een wettelijke verplichting

Wij dienen te voldoen aan wettelijke verplichtingen die op ons rusten. Hier valt te denken aan bijvoorbeeld belastingwetgeving en spoorwegwetgeving.

Ook kan het voorkomen dat opsporingsinstanties, zoals de politie of bijvoorbeeld de FIOD, gegevens vorderen. Wij zijn wettelijk verplicht om aan zulke verzoeken mee te werken. Wij onderzoeken in deze gevallen altijd nauwkeurig de bevoegdheid van de betreffende opsporingsinstantie en zien er op toe dat procedurele privacy waarborgen goed in acht genomen worden.

Tot slot zijn wij wettelijk verplicht een Klokkenuitdrukkersregeling te hebben. In het kader van deze regeling kunnen wij persoonsgegevens verwerken.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij geven uw persoonsgegevens niet door aan (rechts)personen buiten de Europese Economische Ruimte tenzij wij hiertoe wettelijk verplicht zijn.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren deze gegevens zolang als het nodig is om te voldoen aan de wettelijke verplichting. De wettelijke verplichting kan met zich meebrengen dat wij de gegevens gedurende een wettelijke bewaartermijn moeten bewaren. In dat geval bewaren wij de gegevens gedurende die termijn.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Fraudebestrijding

Informatie over het gebruik van uw gegevens om fraude te voorkomen en op te sporen.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Helaas komt het voor dat er fraude wordt gepleegd bij bijvoorbeeld de aanvraag van claims en verzoeken tot restitutie. Om fraude te voorkomen en op te sporen gebruiken we onder andere uw contactgegevens, betalingsgegevens, kaartgegevens en reisgegevens die onderdeel zijn van de claim, verzoek tot restitutie of onvolledige check-in en check-uittransacties.

Wanneer u houder of boeker bent van een NS-Business Card van NS Zakelijk, gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Het kan voor komen dat wij deze gegevens verkrijgen van een werkgever.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Wanneer wij het vermoeden hebben dat er sprake is van fraude tijdens het reizen met NS met de OV-chipkaart kunnen we ervoor kiezen om u een brief te sturen. In die brief kunnen we u verzoeken om bijvoorbeeld een openstaand bedrag te betalen.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Het is voor NS van commercieel belang om fraude zo veel als mogelijk te beperken. Wij treffen alle nodige waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op uw privacy ontstaat. Zo gebruiken wij alleen gegevens die wij nodig

hebben en zullen wij, als er minder ingrijpende middelen tot onze beschikking staan, hiervan gebruik maken.

Met wie delen wij gegevens?

Wanneer de fraude ook mogelijk een strafbare handeling is kunnen wij uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Bij een vermoeden van fraude bewaren wij uw gegevens 3 jaar vanaf het moment van de laatste verdachte gebeurtenis. Bij daadwerkelijke vaststelling van fraude worden de gegevens uit het fraudeonderzoek 5 jaar tot na het laatste incident bewaard.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Marktonderzoek en wetenschappelijk onderzoek

Informatie over het gebruik van uw gegevens voor het uitvoeren van marktonderzoek

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Afhankelijk van het onderwerp van het onderzoek gebruiken wij gegevens zoals uw contactgegevens, uw reisvoorkeuren en afgeleide reisgegevens zoals uw vrijetijdsbesteding.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Wij doen regelmatig onderzoek naar de tevredenheid van onze reizigers en bezoekers van onze stations over de stations, treinreis en andere producten en diensten. Hiervoor kunt u zich opgeven.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

Indien u zich hiervoor heeft ingeschreven, sturen we u een of meerdere uitnodigingen om uw mening te geven over een bepaald product of dienst van NS. Hiervoor verwerken we uw contactgegevens. Per uitnodiging kunt u zelf beslissen of u mee wilt doen of niet. Als u geen uitnodigingen meer wilt ontvangen, klikt u op de afmeldmogelijkheid onderaan de uitnodiging. Uw gegevens worden dan verwijderd en u zult daarna geen uitnodigingen voor deelname aan onderzoeken ontvangen.

Ook kan het voorkomen dat wij u tijdens uw reis vragen deel te nemen aan een reizigersonderzoek.

Afhankelijk van het type reizigersonderzoek vragen wij u

- Of we uw reisproduct mogen scannen, bijvoorbeeld uw OV-chipkaart,
- Of we een uitnodiging voor het klanttevredenheidsonderzoek naar uw e-mailadres mogen sturen,
- Of u ter plekke een vragenlijst wil invullen over de beleving van de reis.

Deelname aan het onderzoek is geheel vrijwillig. Deze gegevens stellen ons in staat onze producten en diensten te analyseren en aan de hand daarvan aan te passen.

Verenigbaar gebruik: wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden

Tot slot kan het voorkomen dat wij wetenschappelijk onderzoek of onderzoek voor statistische doeleinden (laten) uitvoeren. Voor dit onderzoek kan het verwerken van persoonsgegevens aan de orde en soms zelfs noodzakelijk zijn. Wij zullen in dat geval passende waarborgen treffen om ervoor te zorgen dat de gegevens slechts voor wetenschappelijke doeleinden worden verwerkt.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Het is mogelijk dat wij een (marktonderzoeks)bureau inschakelen om namens ons het onderzoek uit te voeren en de gegevens te verzamelen en/of te analyseren. Deze partijen zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

In geval van wetenschappelijk onderzoek kan het voorkomen dat wij uw gegevens delen met wetenschappelijke organisaties zoals universiteiten. In dat geval zullen wij met hen afspraken maken over de verwerking en beveiliging van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw inschrijving en uw contactgegevens in principe voor onbepaalde tijd totdat u aangeeft dat u niet meer wilt meedoen met marktonderzoeken.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Rapportages

Informatie over het gebruik van uw gegevens voor statistisch onderzoek en rapportages

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Voor het opstellen van rapportages en uitvoeren van statistisch onderzoek gebruiken wij zo veel als mogelijk geaggregeerde gegevens, bijvoorbeeld reisgegevens. We gebruiken geen namen, e-mailadressen of andere rechtstreeks identificerende informatie alsmede bijzondere persoonsgegevens, zoals medische gegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

We voeren (statistisch) onderzoek uit naar het gebruik zodat het mogelijk is om aan het management van NS terugkoppeling te geven over de (ontwikkelingen) van diensten en producten. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan het berekenen van de benodigde materieelinzet. Daarnaast gebruiken we deze onderzoeken ten behoeve van het concessie management. We rapporteren maandelijks aan het ministerie van IenW over het realiseren van de prestatie-indicatoren zoals reizigerspunctualiteit.

Voor het uitvoeren van ons onderzoek kunnen we de verschillende soorten gegevens samenvoegen en analyseren, zoals hierboven is beschreven.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Het is mogelijk dat wij een derden inschakelen om namens ons rapportages op te stellen. Deze partijen zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren rapportages gedurende 48 maanden na het opstellen daarvan.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Wet politiegegevens

Informatie over het gebruik van uw gegevens om te voldoen aan de Wet politiegegevens (Wpg)

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Het verwerken van persoonsgegevens voor het uitvoeren van de politietaken (politiegegevens) valt onder de Wpg. Buitengewoon opsporingsambtenaren in dienst van NS moeten in voorkomende gevallen voldoen aan de wettelijke verplichtingen van de Wpg en ondersteunen politie bij hun opsporingstaken. Denk hierbij aan gegevens die we verzamelen voor het opsporen van strafbare feiten, het handhaven van de openbare orde of hulpverlening. Hiervoor kan het noodzakelijk zijn dat wij persoonsgegevens verwerken zoals uw contactgegevens of camerabeelden.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: de uitvoering van een wettelijke verplichting

Dagelijkse politietaken (art. 8 Wpg): politiegegevens kunnen worden verwerkt met het oog op de uitvoering van de dagelijkse politietaken: handhaving van wetten en regels, hulpverlening, surveillance, verkeerszaken en eenvoudige opsporingsonderzoeken.

Uitgebreidere opsporingsonderzoeken en veelplegersdossiers (art. 9 Wpg): politiegegevens kunnen gericht worden verwerkt voor onderzoek met het oog op de handhaving van de rechtsorde in een bepaald geval. Denk hierbij aan het verzamelen van gegevens over een bepaalde persoon of naar aanleiding van een specifieke gebeurtenis.

Ondersteuning van de politietaken (art. 13 Wpg): politiegegevens die zijn verwerkt op basis van artikel 8 of 9 kunnen ook voor andere doeleinden worden gebruikt. Bijvoorbeeld om verdachten of betrokkenen te identificeren. We kunnen als dat nodig is meerdere soorten persoonsgegevens verzamelen, afhankelijk van het soort onderzoek en het doel, zoals:

- personalia (naam, voornaam, adres, geboortedatum)
- bijzondere persoonsgegevens, zoals rasgegevens

Onze informatiesystemen maken gebruik van basisregistraties van overheidsinstellingen met publiekrechtelijke taken, zoals de Basisregistratie Personen (BRP) van de Rijksdienst voor identiteitsgegevens (RvIG). Uit deze basisregistratie kunnen we ook persoonsgegevens halen. Wanneer we die gegevens hebben verwerkt zijn het voor ons politiegegevens geworden.

Sommige (persoons)gegevens verzamelen we op grond van een andere wet. Drie wetten lichten we eruit:

Wetboek van Strafvordering

Volgens het Wetboek van Strafvordering is de (buitengewoon) opsporingsambtenaar verplicht om de identiteit van een verdachte vast te stellen. De Wet identiteitsvaststelling verdachten, veroordeelden en getuigen - en het daarbij horende besluit - geven aan welke gegevens we daarvoor moeten gebruiken. Op grond hiervan verwerken we de naam, voornaam, geboorteplaats- en datum, het adres (zoals vermeld in de BRP), en iemands feitelijke verblijfplaats. In speciale gevallen worden ook bijzondere categorieën persoonsgegevens verzameld. Iemands identiteit kan ook worden vastgesteld door het maken van foto's. Dit doen we bij een verdachte van een misdrijf waar voorlopige hechtenis op staat.

Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar

De buitengewoon opsporingsambtenaren kunnen voor hun opsporingstaken ook persoonsgegevens verzamelen. De persoonsgegevens verzameld door buitengewoon opsporingsambtenaren valt onder de Wpg.

Algemene Plaatselijke Verordening (APV)

Een APV is een gemeentelijke verordening die voor iedereen geldt binnen die gemeente. In een APV kunnen bepalingen staan die moeten worden gehandhaafd door buitengewoon opsporingsambtenaren.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Alleen medewerkers die daartoe bevoegd zijn krijgen toegang tot gegevens. Zij mogen alleen die gegevens inzien die zij nodig hebben om hun werk te kunnen doen. Het is mogelijk dat we toegang verlenen aan medewerkers van politie of gemeente. Ook zij krijgen alleen toegang tot die gegevens die zij nodig hebben om hun werk te kunnen doen.

De handelingen van medewerkers in systemen worden gelogd. We houden bij wie welke handeling op welk tijdstip uitvoert in een bepaald bestand.

De logging gegevens kunnen verder worden gebruikt om de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) te informeren in het geval van een datalek of om de burger of medewerker zijn of haar recht op inzage uit te oefenen.

Logging gegevens worden gebruikt:

- ter controle van de rechtmatigheid van de gegevensverwerking;
- voor interne controles;
- voor het waarborgen van de integriteit en de beveiliging van politiegegevens;
- voor strafrechtelijke procedures.

Wij kunnen uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij geven uw persoonsgegevens niet door aan (rechts)personen buiten de Europese Economische Ruimte tenzij wij hiertoe wettelijk verplicht zijn.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

In de Wpg zijn bewaartermijnen vastgesteld voor politiegegevens. Politiegegevens die we verwerken in het kader van de uitvoering van de dagelijkse politietaken bewaren we tot maximaal vijf jaar na de datum van de eerste verwerking. Camerabeelden bewaren wij 28 dagen, tenzij verdere verwerking in het kader van de dagelijkse politietaken of bij de ondersteuning van de politietaken noodzakelijk is. Afschriften van boetes bewaren wij tot de boete is geïnd of is overgedragen aan het Openbaar Ministerie en in elk geval niet langer dan 5 jaar na de datum van de eerste verwerking.

Rechten van betrokkenen in de Wpg

De rechten van betrokkenen in de Wpg wijken af van de AVG. De persoon op wie de persoons- of politiegegevens betrekking hebben, noemen we de betrokkene. De betrokkene heeft recht op:

- inzage;
- rectificatie;
- gegevenswissing/vernietiging;
- beperking van de verwerking van gegevens;
- bezwaar/beroep.

We hebben in het kader van de politietaken de plicht om u te informeren over verwerkingen. Daarnaast stellen wij u op de hoogte als er is voldaan aan uw verzoek van rectificatie of gegevenswissing of de beperking van de verwerking van gegevens.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen - 22 juni 2018

Wilt u informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens, dan kunt u een schriftelijk verzoek indienen. Als u van mening bent dat de gegevens niet kloppen, dan kunt u een schriftelijk verzoek bij ons indienen waarin u aangeeft wat er gewijzigd moet worden.

We hebben het recht uw verzoek af te wijzen als:

- Het gerechtelijke onderzoeken of procedures zou belemmeren;
- Dat nadelige gevolgen heeft voor het voorkomen van het begaan van strafbare feiten, voor opsporing, onderzoek, vervolging of het opleggen van straffen;
- De openbare veiligheid in het geding is;
- De rechten en vrijheden van derden worden geschonden;
- De nationale veiligheid in het geding is. Een verzoek kan ook worden afgewezen als het kennelijk een ongegrond of buitensporig verzoek is.