

Reizen met NS

Alle informatie over uw reis met de trein



Inhoudsopgave

Snel de door u gewenste informatie vinden.

Welkom	3	Verder reizen met de OV-fiets	20
		Het gemak van NS Zonetaxi	21
		Greenwheels auto's bij het station	21
De voorbereiding	4	Bij de kaartautomaat	22
Uw reis plannen	4		
Reisinformatie op het station	4	Inchecken	23
Uw weg vinden op het station	4	Minimum saldo op uw OV-chipkaart	23
Online vervoerbewijzen kopen	4	Waar checkt u in?	23
OV-chipkaart aanschaffen	5	Internationaal reizen	23
Feestdagen	6	Online tickets	24
		Goed ingecheckt of niet?	24
		Even iemand uitzwaaien of iets kopen	24
		Overstappen	24
Altijd een passend abonnement	7	Hulp op het station	25
NS Flex	8	Onze medewerkers	25
Flexibel reizen met NS Flex	8	Veilige reis	25
NS Flex aanschaffen	8	Reizen met een functiebeperking	25
		Sprinters en Intercity's	26
Klassieke abonnementen	9	Sprinter	26
Op welke tijdstippen reist u?	9	Intercity	26
Abonnement aanvragen	9	Standaardvoorzieningen	26
Korting voor 60-plussers	9	Gratis wifi	26
Korting op 2e abonnement	9	Reisregels	27
NS-Business Card	9	Zones in de Intercity	27
		Bagage, buggy's en fietsen	27
De abonnementen van NS	11	Vertrekken	28
NS Flex abonnementen	11	Schone omgeving	28
Klassieke abonnementen	12	Roken	28
		Uitchecken	29
Losse en speciale kaartjes	14	Vergeeten uit te checken?	29
Eenmalige chipkaart en online ticket	14	Vertraging? Geld terug!	30
Actiekaartjes	14	Zo vraagt u uw geld terug	30
Spoordeelwinkel	14	Iets verloren?	31
Extra comfort	14	Uw OV-chipkaart verloren of gestolen?	31
Samen reist u met korting	15	Kunnen we u verder helpen?	32
Op reis met uw kinderen	15		
Huisdieren in de trein	15	Van en naar het station	20
Fiets in de trein	15	Met de fiets	20
		Met de auto	20
Extra faciliteiten	16		
Uw online Mijn NS-account	16		
NS Extra	16		
Jouw Geld Telt	16		
Spoorkaart van Nederland	18		

Welkom

U gaat reizen met de trein. Voor het eerst, of misschien is het voor u al wat langer geleden? Of u wilt wat meer weten over specifieke voorzieningen en soorten reizen. Dat leggen we u graag allemaal uit in deze brochure. Want we hopen dat u nog veel vaker met de trein reist. Voor uw werk, studie of een dagje uit: reizen met de trein is voor iedereen.

De wereld wordt steeds digitaler. Via uw laptop of mobiele telefoon kunt u vanaf de bank of in de trein online uw zaken afhandelen. Van bankieren tot winkelen. Ook NS gaat hierin mee en maakt het u graag gemakkelijk, via [ns.nl](https://www.ns.nl) en de NS-app. Daarnaast kunt u terecht bij onze winkels en kaartautomaten op de grote stations. Komt u er niet uit? Onze medewerkers in de stationshal helpen u graag.

We hebben de treinreis opgedeeld in vier stappen. Uw reis begint thuis waar u zich oriënteert op de reismogelijkheden. Daarna komt u op het station. Dan begint de reis pas écht: u stapt in de trein en bent onderweg. En we sluiten af met het moment na uw treinreis.

Met meer dan 400 stations is vrijwel elke bestemming met de trein te bereiken. NS begeleidt u graag tijdens uw reis.



De voorbereiding

Om ontspannen te reizen, kunt u vooraf al een aantal dingen voorbereiden. Zo weet u precies waar u aan toe bent als u op het station staat.

Uw reis plannen

In onze reisplanner zoekt u eenvoudig op welke trein u naar uw bestemming brengt, en hoe laat deze vertrekt. Online vindt u de NS Reisplanner direct op [ns.nl](https://www.ns.nl), en op uw smartphone of tablet kunt u de gratis NS-app downloaden.

Hier kunt u onder andere:

- uw reis plannen;
- reisinformatie tijdens uw reis opzoeken;
- de prijs van uw reis bekijken en uw e-ticket kopen.

In de NS-app kunt u ook uw geplande reis opslaan en meldingen over uw reis ontvangen. U vindt er informatie over stations, zoals beschikbare OV-fietsen en bagagekluisen. En zijn er werkzaamheden op het spoor? Met een aangepast reisadvies in de NS Reisplanner zorgen we dat u uw bestemming ook tijdens deze werkzaamheden gewoon bereikt.

Reisinformatie op het station

Op de digitale schermen op het station vindt u de actuele reisinformatie tot ongeveer 30 minuten vooruit. Ook worden storingen en werkzaamheden omgeroepen.

Op de gele borden op het station en soms ook op perrons staat het overzicht van alle vertrekkende treinen.

Voor internationale treinen staan er op het perron digitale borden met de actuele treinsamenstellingen zodat u uw gereserveerde plek makkelijk kunt vinden.

Uw weg vinden op het station

We willen het u zo eenvoudig mogelijk maken om uw weg te vinden op het station. Daarom kunt u de plattegronden van stations online bekijken op [ns.nl/stationsinformatie](https://www.ns.nl/stationsinformatie). Zo ziet u niet alleen snel overstapmogelijkheden, maar bijvoorbeeld ook winkels en voorzieningen. Ook in de NS-app kunt u een kaart van een station vinden en een overzicht van voorzieningen. Kies daarvoor in het menu 'Vertrektijden 'Voorzieningen' of 'Kaart'.

Online vervoerbewijzen kopen

Al onze producten kunt u online bekijken en de meeste producten ook kopen. Voor abonnementen kunt u terecht op [ns.nl/abonnementen](https://www.ns.nl/abonnementen). Ga naar [ns.nl/producten](https://www.ns.nl/producten) om losse en speciale kaartjes te kopen. Dit kan ook bij de kaartautomaten op de grote stations.

OV-chipkaart aanschaffen

U kunt ook met een OV-chipkaart reizen met NS. U kunt daarbij kiezen uit een persoonlijke óf een anonieme OV-chipkaart. In de tabel hieronder ziet u wat de OV-chipkaart kost, waar u hem kunt aanvragen en wat de verschillen zijn tussen een persoonlijke OV-chipkaart en een anonieme OV-chipkaart.

Een handig alternatief: de eenmalige chipkaart

Reist u maar weinig met de trein? Kies dan voor de eenmalige chipkaart of het online ticket. Kijk voor meer informatie op [ns.nl/producten](https://www.ns.nl/producten) of op pagina 14.

	Persoonlijke OV-chipkaart	Anonieme OV-chipkaart
Persoonsgebonden	Ja	Nee
Kan na diefstal beschermd worden	Ja, na 24 uur	Nee, kan niet geblokkeerd worden
Resterend saldo terug bij verlies of diefstal	Ja	Nee
Automatisch opladen mogelijk	Ja	Nee
Via Mijn NS inzage in uw NS-reisgegevens	Ja	Nee
Geschikt voor NS- en overige OV-abonnementen?	Ja	Nee
Geschikt voor NS flex	Ja	Nee
Duur aanvraag	7 werkdagen	Direct verkrijgbaar bij NS-kaartautomaat met OV-chipkaartlogo of overige verkooppunten
Adviesprijs OV-Chipkaart	€ 7,50 of gratis bij NS-jaarabonnement	€ 7,50



Altijd een passend abonnement

Voor elk type reiziger hebben we een passend abonnement. Of u nu elke dag reist of één keer in de maand, en of het nu voor uw werk, studie of een dagje uit is. Want hoewel de reizen verschillend zijn, het doel is hetzelfde: makkelijk én voordelig reizen met de trein. U kunt kiezen voor een abonnement van NS Flex of voor een klassiek abonnement. U heeft hiervoor een Mijn NS-account nodig. Dat kunt u aanmaken via ns.nl/mijnns.

Een persoonlijke OV-chipkaart is gratis als u een NS-abonnement koopt. Dit vraagt u aan op ns.nl/abonnementen.

Wilt u een persoonlijke OV-chipkaart zonder abonnement of een anonieme OV-chipkaart?

Regel het online via ov-chipkaart.nl of haal een papieren aanvraagformulier bij de winkels van NS op de grote stations. Voor deze kaarten betaalt u eenmalig € 7,50.

Heeft u een anonieme OV-chipkaart bij NS gekocht? Dan is uw kaart direct actief en kunt u reizen met NS in de 2e klas.

Vergeet niet voor het eerst saldo te laden op uw OV-chipkaart. Leer hier meer over op ns.nl/ovchipkaart of op pagina 23.

Feestdagen

Op feestdagen rijden we met een andere dienstregeling. NS kent de volgende feestdagen: Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, 1e en 2e Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, 1e en 2e Pinksterdag, 1e en 2e Kerstdag. Kijk op ns.nl/feestdagen wanneer uw abonnement tijdens de feestdagen geldig is.



NS Flex

De makkelijkste manier om te reizen in het OV. Zonder saldo te laden, stapt u zo in de trein. En net zo makkelijk reist u met de bus, tram en metro, of huurt u een OV-fiets.

Flexibel reizen met NS Flex

Met NS Flex checkt u in en uit in het gehele OV, zonder saldo te laden. NS Flex is er mét en zonder abonnement en dit kunt u eenvoudig zelf elke maand aanpassen. Omdat u via Mijn NS of de NS-app online inzicht in uw reiskosten van al het OV én de OV-fiets heeft, komt u nooit voor verrassingen te staan. Vergeten uit te checken bij NS?

Dat corrigeren we automatisch. Nog niet alle producten en diensten die u kent van het klassieke abonnement, zijn beschikbaar voor NS Flex. We zijn voortdurend bezig om NS Flex verder te ontwikkelen.

NS Flex aanschaffen

NS Flex is verkrijgbaar via ns.nl/flex. Heeft u al een persoonlijke OV-chipkaart? Dan kunt u zonder abonnement binnen 1 uur reizen. Kiest u voor een abonnement? U kunt per maand bepalen of u wel of niet met korting reist. Op ns.nl/flex of op ns.nl/abonnementen vindt u een overzicht van alle flexibele abonnementen en de voordelen ervan.

Klassieke abonnementen

Reist u het liefst op saldo? Kies dan voor een van onze klassieke abonnementen. Let er wel op dat er steeds genoeg saldo op uw kaart staat.

Op welke tijdstippen reist u?

Om te bepalen welk abonnement bij u past gaan we uit van het tijdstip waarop u meestal reist. Dat kan zijn: buiten de spits, in de spits of beide. Op ns.nl/abonnementen of op pagina 11 t/m 12 vindt u een overzicht van al onze abonnementen en de voordelen ervan.

Abonnement aanvragen

U kunt uw abonnement op verschillende manieren bestellen. Al onze abonnementen zijn snel en eenvoudig verkrijgbaar op ns.nl/abonnementen. Heeft u al een persoonlijke OV-chipkaart? Dan is een aantal abonnementen ook verkrijgbaar via de Klantenservice en aan de balie.

Korting voor 60-plussers

Als u 60 jaar of ouder bent en een Dal Voordeel, Altijd Voordeel of Voordeelurenabonnement heeft, kunt u heel voordelig een hele dag vrij reizen met de Keuzedagen. Keuzedagen bestelt u vooraf online via ns.nl/keuzedagen. U kunt ze daarna zelf op uw OV-chipkaart zetten, bijvoorbeeld bij een NS-kaartautomaat via de knop 'Keuzedagen'.

Bent u 65 jaar of ouder dan zijn Weekendvrij en Dalvrij voor u tegen gereduceerd tarief verkrijgbaar (zie tabel op pagina 12 en 13)

In het kort:

- 7 Keuzedagen om onbeperkt met de trein door heel Nederland te reizen.
- Voor € 25,50 2e klas, of € 50 1e klas.
- Doordeweeks na 9.00 uur reizen, in het weekend de hele dag.

Heeft u een Voordeelurenabonnement? Dan kunt u Keuzedagen bestellen wanneer u uw abonnement verlengt. Keuzedagen zijn niet beschikbaar als u met NS Flex reist.

Alle informatie over onze abonnementen.

Meer informatie over onze abonnementen vindt u op ns.nl/abonnementen. Zakelijke reizigers kunnen terecht op ns.nl/zakelijke-abonnementen.



Korting op 2e abonnement

Bij sommige abonnementen is het mogelijk om een 2e abonnement met korting voor een gezinslid te bestellen. Dat gezinslid kan uw partner zijn of een kind van 12 jaar of ouder dat woont op hetzelfde adres. Of u bij uw abonnement een 2e abonnement met korting voor een gezinslid kunt bestellen, leest u op [ns.nl/abonnementen](https://www.ns.nl/abonnementen) bij het betreffende abonnement.


NS-Business Card

De NS-Business Card is de ideale manier van reizen voor ondernemers en hun medewerkers. De NS-Business Card geeft toegang tot al het OV en deur-tot-deurdiensten zoals Greenwheels, NS Zonetaxi, parkeren en OV-fiets. U betaalt alleen voor de gemaakte reizen met één overzichtelijke factuur achteraf. Meer informatie over de NS-Business Card en andere producten voor zakelijke reizigers vindt u op [ns.nl/zakelijk](https://www.ns.nl/zakelijk).





De abonnementen van NS

Ns Flex abonnementen:

Prijzen per maand	2e klas	1e klas	De voordelen van NS Flex Geen saldo nodig Achteraf betalen Per maand aanpasbaar	Samen reizen mogelijk 
NS Flex zonder abonnement	Eenmalig € 10,-		Geen korting op reizen, wel de voordelen van NS Flex	
Weekend Voordeel	Eenmalig € 10,- + € 2,- p.mnd.		40% korting in het weekend	
Dal Voordeel	€ 5,- p.mnd.	€ 5,- p.mnd.	40% korting in het weekend 40% korting buiten de spits	✓
Altijd Voordeel	€ 24,- p.mnd.	€ 24,- p.mnd.	40% korting in het weekend 40% korting buiten de spits 20% korting in de spits	✓
Weekend Vrij incl. dalkorting	€ 35,- p.mnd.	€ 41,- p.mnd.	Onbeperkt reizen in het weekend 40% korting buiten de spits	✓
Weekend Vrij excl. dalkorting	€ 32,- p.mnd.	€ 38,- p.mnd.	Onbeperkt reizen in het weekend	✓
Dal Vrij	€ 106,- p.mnd.	€ 134,- p.mnd.	Onbeperkt reizen in het weekend Onbeperkt reizen buiten de spits	✓
Altijd Vrij	€ 347,- p.mnd.	€ 584,- p.mnd.	Onbeperkt reizen in het weekend Onbeperkt reizen buiten de spits Onbeperkt reizen in de spits	✓

Klassieke abonnementen:

Reizen met korting	Het voordeel	2e klas	2e klas 65+	1e klas	1e klas 65+	Weekend	Daluren Buiten de spits: vóór 6.30 uur, tussen 9.00 en 16.00 uur en na 18.30 uur. Het weekend en feestdagen de hele dag	Spitsuren In de spits: van 6.30 tot 9.00 uur en van 16.00 tot 18.30 uur, van maandag tot en met vrijdag	Samenreizen mogelijk 	Bijabonnement mogelijk 2e abonnement met korting mogelijk 
Dal Voordeel*	Korting buiten de spits en in het weekend	€ 52 p.jr.	-	€ 52 p.jr.	-	40% korting		Geen korting	✓	✗
Altijd Voordeel*	Altijd korting	€ 23 p.mnd.	-	€ 23 p.mnd.	-	40% korting		20% korting	✓	✗
Vrij reizen										
Weekend Vrij	Onbeperkt reizen in het weekend	€ 34 p.mnd.	€ 24 p.mnd.	€ 40 p.mnd.	€ 30 p.mnd.	Onbeperkt reizen	40% korting	Geen korting	✓	2e abonnement met korting Weekend Vrij mogelijk
Dal Vrij	Onbeperkt reizen buiten de spits en in het weekend	€ 105 p.mnd.	€ 45 p.mnd.	€ 133 p.mnd.	€ 71 p.mnd.	Onbeperkt reizen		Geen korting	✓	2e abonnement met korting Dal Vrij, Weekend Vrij, Altijd Vrij of OV Vrij mogelijk
Altijd Vrij	Altijd onbeperkt reizen	€ 346 p.mnd.	-	€ 583 p.mnd.	-	Onbeperkt reizen			✓	2e abonnement met korting Dal Vrij, Weekend Vrij, Altijd Vrij of OV Vrij mogelijk
OV Vrij	Onbeperkt reizen met al het OV	€ 404,70 p.mnd.	-	€ 641,70 p.mnd.	-	Onbeperkt reizen			✓	2e abonnement met korting Dal Vrij, Weekend Vrij, Altijd Vrij of OV Vrij mogelijk
Vrij reizen op een traject										
Traject Vrij	Onbeperkt reizen op een vast traject	Zie NS Reisplanner voor prijzen				Onbeperkt reizen op vast traject.	40% korting voor reizen buiten traject	Onbeperkt reizen op vast traject	✓	✗
Overige abonnementen										
NS-Business Card	Flexibel reizen, van deur-tot-deur	Maandelijks achteraf betalen naar gebruik				Afhankelijk van aanvullend abonnement			✗	
Kids Vrij	Uw kind (4 t/m 11 jr.) reist altijd gratis mee	Gratis**				Onbeperkt meereizen			✗	

Alle abonnementen sluit u op jaarbasis af.

* Indien de reiziger 60+ is, dan is het mogelijk om 7 Keuzedagen aan het abonnement toe te voegen voor € 25,50 (2e klas) en € 50 (1e klas) bij een Dal Voordeel of Altijd Voordeel.

** De prijs van het Kids Vrij abonnement is tijdelijk verlaagd. NS behoudt zich het recht voor de prijs van het abonnement weer te verhogen. U wordt hierover enkele maanden van te voren geïnformeerd, in welk geval u het recht heeft het abonnement op te zeggen. Ieder kind reist met eigen OV-chipkaart.

Losse en speciale kaartjes

Naast NS Flex en de klassieke abonnementen zijn er ook andere kaartjes en extra's die uw reis makkelijker en goedkoper maken.

Enmalige chipkaart en online ticket

Reist u niet zo vaak met de trein en u wilt een enkele reis, retour of dagkaart? Dan kunt u gebruikmaken van een online ticket of een eenmalige chipkaart. U koopt uw online ticket eenvoudig op [ns.nl/producten](https://www.ns.nl/producten) of via de NS-app. U kunt uw online ticket printen of als mobiel ticket laden in de NS-app op uw telefoon. Kijk voor meer informatie op [ns.nl/mobieletickets](https://www.ns.nl/mobieletickets). U kunt een eenmalige chipkaart ook kopen bij de NS-kaartautomaat en winkels van NS. U betaalt hiervoor € 1 extra. Deze toeslag geldt niet voor een Railrunner, Dagkaart Hond en Fietskaart Dal.

Actiekaartjes

Soms kunt u extra voordelig reizen dankzij speciale actiekaartjes die door bijvoorbeeld Kruidvat of Albert Heijn verkocht worden. Voor deze actiekaartjes gelden specifieke voorwaarden, onder andere voor het reis-moment. U wordt hierover geïnformeerd als u een actiekaartje koopt.

Spoordeelwinkel

Voordelig met de trein naar de leukste uitjes? De Spoordeelwinkel biedt dagjes uit in combinatie met vervoer aan. Het Spoordeelwinkel-aanbod is te koop op [ns.nl/spoordeelwinkel](https://www.ns.nl/spoordeelwinkel)

Extra comfort

Reizen met meer comfort of sneller op uw bestemming zijn?

Zo wordt uw reis extra comfortabel:

- Wisselen van 2e klas naar 1e klas. Een hele dag extra comfortabel reizen.
- Toeslag ICE International. Reizen met ICE International binnen Nederland. Heeft u een NS Flex of klassiek abonnement dat geldig is bij NS, dan reist u binnen Nederland zonder toeslag met ICE International. Voor NS Flex zonder abonnement heeft u wel een Toeslag nodig.
- Toeslag Intercity direct. Extra snel reizen tussen Amsterdam Centraal, Schiphol Airport, Rotterdam Centraal en Breda. Alle details over de Intercity direct vindt u op [ns.nl/icdirect](https://www.ns.nl/icdirect). Maakt het traject tussen Schiphol Airport en Rotterdam Centraal of vice versa deel uit van uw reis? Dan heeft u een Toeslag Intercity direct nodig naast uw NS-vervoerbewijs.

U koopt de toeslagen online via [ns.nl/producten](https://www.ns.nl/producten), bij de NS-kaartautomaat en winkels van NS. Toeslag Intercity direct is ook te koop door uw OV-chipkaart aan te bieden bij de Toeslagzuil op het perron.

Samen reist u met korting

Gaat u op reis met iemand met een NS-abonnement (uitgezonderd KidsVrij) of met een OV Studententarhouder, dan mag u in de daluren met 40% korting meereizen. U moet hiervoor Samenreiskorting op uw OV-chipkaart zetten. Kijk voor de voorwaarden op [ns.nl/samenreiskorting](https://www.ns.nl/samenreiskorting). Heeft u geen OV-chipkaart, dan kunt u Samenreistickets kopen op ns.nl.

Wilt u als groep naar dezelfde bestemming? Dan is het Groepsticket Daluren een voordelig keuze. Voor slechts € 32 reizen 4 personen naar dezelfde eindbestemming. Vanaf 4 personen betaalt elke reiziger slechts €1,50. Het Groepsticket Daluren is alleen als e-ticket verkrijgbaar via [ns.nl/groepsticket](https://www.ns.nl/groepsticket).

Op reis met uw kinderen

Tot en met 3 jaar reizen kinderen gratis als ze geen eigen zitplaats gebruiken. Kinderen van 4 t/m 11 jaar reizen met Kids Vrij op hun eigen OV-chipkaart gratis en onbepaald met u mee. Dit abonnement kunt u gratis afsluiten. Meer informatie vindt u op [ns.nl/kidsvrij](https://www.ns.nl/kidsvrij).

Wilt u geen abonnement voor uw kinderen afsluiten, dan kunt u ook gebruikmaken van de Railrunner. Dit kinderkaartje voor kinderen van 4 t/m 11 jaar is online te koop via [ns.nl/producten](https://www.ns.nl/producten) of bij de NS-kaartautomaat.

Deze eenmalige chipkaart kost € 2,50 en is de hele dag geldig. Kijk voor meer informatie op [ns.nl/producten](https://www.ns.nl/producten).

Huisdieren in de trein

Kleine huisdieren die in een tas of mand passen, of op schoot gehouden kunnen worden, mogen gratis mee in de trein. Als u uw hond niet in een tas of mand vervoert, koopt u op [ns.nl/producten](https://www.ns.nl/producten) de Dagkaart Hond waarmee uw huisdier voor maar € 3,20 met u meereist.

Fiets in de trein

Met de Fietskaart Dal mag voor € 6,90 uw fiets buiten de spits mee, als er voldoende ruimte is in de trein. U koopt 'm op [ns.nl/producten](https://www.ns.nl/producten). Voor € 12 neemt u uw fiets mee in internationale treinen. Hiervoor dient u bij sommige internationale treinen vooraf te reserveren. Meer informatie vindt u op [NSInternational.nl](https://www.nsiinternational.nl).



Extra faciliteiten

Als reiziger bij NS kunt u heel gemakkelijk toegang krijgen tot verschillende faciliteiten en profiteren van aanvullende diensten.

Uw online Mijn NS-account

Wilt u overall toegang hebben tot de informatie op uw OV-chipkaart? Met een Mijn NS-account kunt u online uw NS-zaken regelen.

Zo kunt u onder andere:

- zien welke reizen u heeft gemaakt bij NS en heeft u inzicht in uw reiskosten;
- bij vergeten in of uit te checken uw geld terugvragen;
- bij vertraging uw geld terugvragen;
- uw abonnement bekijken, wijzigen en aanvullen met een 2e abonnement met korting voor een gezinslid;
- de klasse van uw abonnement wijzigen.

Uw Mijn NS-account maakt u aan via [ns.nl/mijnns](https://www.ns.nl/mijnns).

NS Extra

Profiteer met NS Extra van exclusieve aanbiedingen, gratis extra's, persoonlijke service op uw vaste traject en de check-uit alert service. Het enige dat u nodig heeft is een persoonlijke OV-chipkaart. U kunt zich gratis aanmelden via [ns.nl/nsextra](https://www.ns.nl/nsextra).

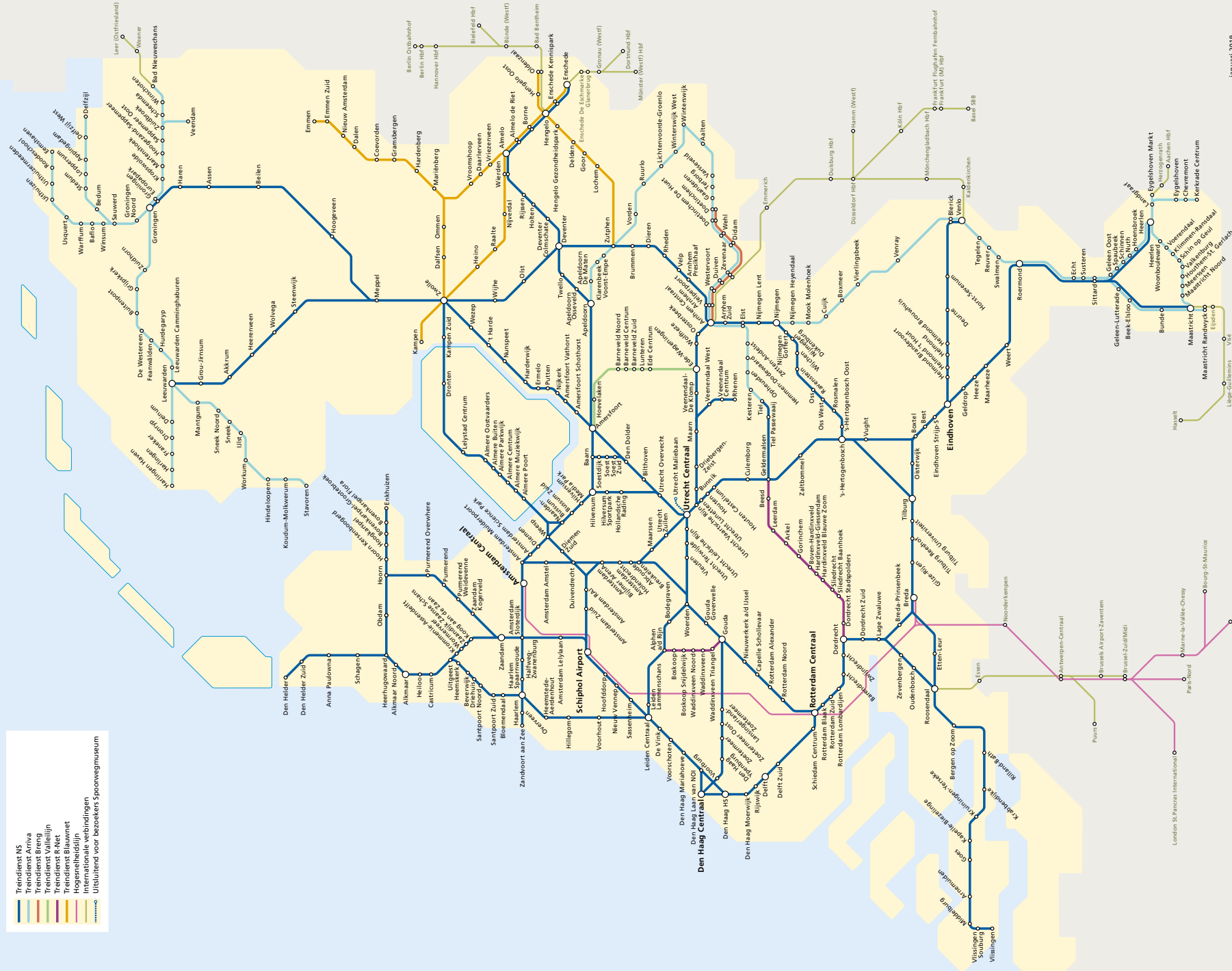
Jouw Geld Telt

Uw oude kaart is geld waard. Is uw anonieme of persoonlijke OV-chipkaart verlopen? Vraag online uw geld terug via [jouwgeldtelt.nl](https://www.jouwgeldtelt.nl).



Spoorkaart van Nederland

- Treindienst NS
- Treindienst Arriva
- Treindienst Breng
- Treindienst Valtellijn
- Treindienst R-Net
- Treindienst Blauwmet
- Internationale verbindingen
- Uitsluitend voor bezoekers Spoorwegmuseum



Januari 2019
Wijzigingen voorbehouden

Van en naar het station

Woont u dicht bij het station, of komt u van ver? We zorgen graag dat iedereen onze stations goed kan bereiken én gemakkelijk verder reist.

Met de fiets

De meeste grote en middelgrote stations hebben fietskluizen, bewaakte fietsenstallingen of zelfservice fietsenstallingen om uw fiets veilig te stallen. Welk type stalling op uw station aanwezig is, informatie over de prijs en alle overige informatie over fietsen stallen op het station vindt u op ns.nl/fietsenstalling.

Met de auto

Ook met de auto reist u tot vlakbij het station. Bij verschillende stations is er een gratis parkeerterrein of een betaald P+R-terrein van Q-Park. Betalen gaat met uw pinpas of creditcard. Meer informatie vindt u op ns.nl/p-r.

Verder reizen met de OV-fiets

Stap over op OV-fiets, de gemakkelijkste huurfiets! Een OV-fiets abonnement is gratis en maakt standaard onderdeel uit van NS Flex. Een OV-fiets abonnement staat op een NS-Business Card als de werkgever daar toestemming voor geeft, en u kunt het ook eenvoudig op uw persoonlijke OV-chipkaart zetten via ns.nl/ov-fiets. Heeft u nog geen persoonlijke OV-chipkaart, dan kunt u deze bestellen via ov-chipkaart.nl. Het is wel noodzakelijk dat u eerst online een OV-fietsabonnement afsluit voordat u een fiets kunt huren.

Zo werkt OV-fiets:

- Abonnement is gratis, excl. € 0,01 jaarlijkse kosten ter verificatie van uw persoons- en betaalgegevens.
- Gebruikerskosten € 3,85 per 24 uur.
- Tot wel 72 uur achtereen te gebruiken.
- U betaalt achteraf via automatische incasso.
- Een comfortabele fiets.
- Huurlocaties bij de meeste stations, bus- of metrohaltes, P+R-terreinen en in stadscentra.

Bekijk alle details op ns.nl/ov-fiets.

PARKEREN MET KORTING

Als treinreiziger parkeert u uw auto voordelig op het P+R terrein. Het tarief is afhankelijk van de locatie, maar ligt altijd tussen de € 0 en € 8 per dag. De korting geldt wanneer u op dezelfde dag een treinreis heeft gemaakt, waarbij u met uw OV-chipkaart heeft in- en uitgecheckt. Bij het uitrijden houdt u uw OV-chipkaart voor de kaartlezer en uw korting wordt vanzelf verrekend. Kijk voor meer informatie op ns.nl/p-r.

Het gemak van NS Zonetaxi

Met NS Zonetaxi reist u gemakkelijk en snel van én naar meer dan 370 stations in Nederland. U heeft al een taxirit vanaf € 7,30 en voor hetzelfde tarief kunt u nog 3 mensen meenemen. Een rit boeken is simpel en snel, via ns.nl/zonetaxi of via het hoofdmenu van de NS-app.

Tot 30 minuten vóór het begin van uw rit kunt u de taxi bestellen. Dus ook als u nog onderweg bent met de trein. Dat doet u met de NS-app en u ziet hierbij meteen de totale ritprijs.

U herkent de taxistandplaats aan de speciale NS Zonetaxizuil of aan borden met 'NS Zonetaxi'. Ook kunt u de aangegeven plek in het bevestigingsbericht gebruiken. Kijk voor meer informatie op ns.nl/zonetaxi.

Greenwheels auto's bij het station

Op meer dan 1700 plekken in Nederland, waaronder 90 NS-stations, staat er een deelauto van Greenwheels voor u klaar. Met de Greenwheels app meldt u zich binnen één minuut aan met uw eigen OV-chipkaart en rijdt u direct weg. Alle informatie inclusief speciale extra's voor NS-klanten, leest u op ns.nl/greenwheels.



Bij de kaartautomaat

Gebruikt u voor het eerst uw OV-chipkaart bij NS en heeft u geen NS Flex? Zet dan bij de kaartautomaat saldo op uw kaart. Dat doet u door de kaart voor de kaartlezer met het roze OV-chipkaartlogo te houden. Het menu om saldo en producten te kiezen opent automatisch. De automaat geeft stap voor stap aan wat u moet doen.

Na de betaling houdt u uw OV-chipkaart weer voor het logo. U kunt daarna met voldoende saldo meteen inchecken om uw reis te beginnen.

Naast saldo kopen kunt u bij de kaartautomaat nog veel meer doen:

- Producten voor op uw OV-chipkaart kopen en bestellingen ophalen.
- Keuzedagen en nieuwe abonnementen op uw kaart zetten.
- Eenmalige chipkaarten kopen.

- Uw klasse wisselen. Intercity direct toeslag en Intercity direct Maandtoeslag kopen.
- Treinkaartjes naar België, Luxemburg en het westelijk deel van Duitsland kopen. Meer informatie hierover vindt u op [NSInternational.nl](https://www.nsinternational.nl).

Er zijn drie soorten kaartautomaten. U kunt betalen met uw pinpas, creditcard of debetcard (V PAY, Maestro, American Express Mastercard en Visa), en bij de meeste automaten ook met muntgeld. Voor alle creditcards geldt dat u uw pincode moet invoeren.



Automaat 1

Bij de kaartautomaat met het blauwe bord met NS-logo kunt u losse kaartjes kopen en alles voor uw OV-chipkaart regelen.



Automaat 2

Bij deze automaat kunt u alleen saldo laden en producten voor uw OV-chipkaart ophalen.



Automaat 3

Bij deze automaat kunt u alleen saldo laden. Deze automaat staat binnen de poortjes op het station.

Inchecken

Voordat u de trein instapt, checkt u met een OV-chipkaart altijd in. Inchecken doet u bij een paaltje of poortje bij de ingangen van de stations, op de perrons of voor de perrons. Ook als de poortjes openstaan, moet u inchecken. U houdt uw chipkaart tegen de kaartlezer van het paaltje of poortje aan uw rechterkant. U hoort dan één piepje. Zo checkt u in en opent u, indien aanwezig, het poortje. Uw reis bij NS kan nu echt beginnen.

Minimum saldo op uw OV-chipkaart

Uw OV-chipkaart telt als geldig vervoerbewijs zodra u heeft ingecheckt. Het minimum saldo op uw OV-chipkaart is € 10 bij een NS-abonnement en € 20 zonder NS-abonnement. Heeft u NS Flex of een Trein Vrij of OV Vrij abonnement? Dan reist u handig op rekening, en hoeft u geen minimumbedrag op uw OV-chipkaart te hebben staan.

Zeker zijn van voldoende saldo op uw persoonlijke OV-chipkaart? Vraag dan automatisch opladen aan via [ns.nl/ovchipkaart](https://www.ns.nl/ovchipkaart). Zodra een OV-chipkaart registreert dat uw saldo lager is dan € 0 wordt er via uw bankrekening direct het door u gekozen bedrag op uw OV-chipkaart bijgeschreven.

Waar checkt u in?

U vindt palen en poortjes op twee plekken: in de stationshal als die aanwezig is, en anders op het perron. We hebben ze zoveel mogelijk langs de looproutes geplaatst, zodat u er eigenlijk altijd een tegenkomt als u naar uw trein loopt. Let op: u kunt alleen door de poortjes met een groene pijl. Een rood kruis betekent dat u niet door dat poortje kunt.

Op sommige stations is het mogelijk met meerdere vervoerders te reizen. U dient altijd in te checken bij de paaltjes of poortjes van de vervoerder waarmee u gaat reizen. Soms staan er extra paaltjes op een perron om direct van bijvoorbeeld een fietsenstalling op het station te komen. Ook zijn er bredere poortjes voor als u bijvoorbeeld met een fiets, kinderwagen of rolstoel reist. Meer over inchecken leest u op [ns.nl/inchecken](https://www.ns.nl/inchecken).

En als het poortje niet opent?

Lukt het niet om het poortje te openen, en is er geen NS-medewerker in de buurt? Dan kunt u altijd via de NS Servicezuil bij de poortjes om hulp vragen. Door op de info-knop te drukken wordt u meteen verbonden met een NS-medewerker.

Internationaal reizen

Reist u internationaal, dan checkt u niet in met een OV-chipkaart maar scant u bij poortjes met het "scan ticket" symbool de vierkante barcode op uw e-ticket. Kijk op [NSInternational.nl](https://www.nsinternational.nl) voor meer informatie.

Hulp op het station

Online tickets

Heeft u een online ticket gekocht en deze geprint of geladen in de NS-app op uw telefoon? Dan hoeft u met een online ticket niet meer in te checken. Gesloten poorten op NS-stations opent u met de vierkante barcode op het online ticket. Let daarbij goed op dat u een poortje kiest met een barcode-lezer. Deze zijn te herkennen aan de afbeelding met "scan ticket" op de rechterdeur van het poortje, en aan het verlichte vlak aan de rechterzijde van het poortje.

U koopt een online ticket via [ns.nl/producten](https://www.ns.nl/producten). Hier vindt u ook meer informatie.

Goed ingecheckt of niet?

Eén piepje is inchecken, en twee piepjes is uitchecken. Twijfelt u? Houd dan binnen 100 seconden de kaart nogmaals bij het paaltje om uw status te bekijken.

Even iemand uitzwaaien of iets kopen

U kunt zonder kosten te maken binnen één uur het station in en uit met uw OV-chipkaart, bijvoorbeeld als u iemand wilt uitzwaaien of even iets wilt kopen op het station. Er wordt dan dus geen saldo afgeschreven. Er worden ook geen kosten in rekening gebracht.

Overstappen

Om over te stappen op een andere NS-trein hoeft u niet in en uit te checken met uw OV-chipkaart. U stapt gewoon van de ene trein in de andere. Maakt u na uw reis met NS gebruik van ander openbaar vervoer, zoals de bus, metro of een andere treinvervoerder? Dan checkt u - zoals aan het einde van elke treinreis - uit bij NS, en vervolgens weer in bij de andere vervoerder. Vergeet ook daar aan het einde van uw reis niet uit te checken.



Om uw reis soepel en veilig te laten verlopen staan onze medewerkers voor u klaar wanneer u hulp nodig heeft.

Onze medewerkers

Voor vragen en informatie kunt u altijd en overal contact opnemen met de Klantenservice. Op het station en in de trein kunt u iedereen die herkenbaar is als NS-medewerker vragen om hulp. U vindt onze medewerkers, die u voorzien van informatie en u bijvoorbeeld kunnen helpen met het kiezen en kopen van vervoerbewijzen, op deze plekken:

- Winkels van NS, zoals de OV Service & Tickets winkel. Voor vragen over alle soorten openbaar vervoer, het kopen van nationale en internationale vervoerbewijzen, en actuele reisinformatie.
- De informatiebalie. Meestal in de stationshal zodat u direct terecht kunt voor vragen over uw reis.
- De NS Servicezuil. Bij poortjes en op de perrons van onbemande stations vindt u deze zuil, voor telefonische hulp. De blauwe knop kan gebruikt worden voor een reisadvies, informatie over kaartsoorten of voor het opgeven van verloren en gevonden voorwerpen. De NS Servicezuil heeft een SOS-knop voor noodgevallen zoals een onveilige situatie of een ongeval.

Veilige reis

We vinden veiligheid op en rondom onze stations erg belangrijk, voor onze mede-

werkers, maar ook zodat u een rustige en zorgeloze reis heeft. Daarom bewaken onze speciaal opgeleide medewerkers Service & Veiligheid de veiligheid op het station en in de trein.

Daarnaast maken we gebruik van camera-toezicht op stations, poortjes om zwartrijders tegen te gaan en doen we regelmatig controleacties in treinen en op stations. Dit doen we altijd samen met gemeenten, politie en andere vervoersbedrijven.

Voelt u zich onveilig? Spreek dan gerust een NS-medewerker aan. Of zoek, als er geen NS-medewerker op het station is, contact met de NS Veiligheidscentrale via de SOS-knop op de Servicezuil.

Reizen met een functiebeperking

Voor reizigers met een functiebeperking hebben we aanpassingen in de stationshal, op het perron en in de trein gerealiseerd. Denk hierbij aan liften, hellingbanen, roltrappen en geleidelijnen. Wanneer zelfstandig reizen voor u niet mogelijk is, kunt u gebruikmaken van NS Reisassistentie of een OV-Begeleiderskaart aanvragen waarmee u gratis een begeleider kunt meenemen. Meer informatie vindt u op [ns.nl/functiebeperking](https://www.ns.nl/functiebeperking).

Sprinters en Intercity's

Onze verschillende soorten reizen vragen om verschillende treinen. Daarom maken we gebruik van twee type treinen: Sprinters en Intercity's.

Sprinter

Geheel gericht op kortere afstanden en stopt meestal op alle stations van een traject. De deuren zijn breed zodat veel mensen in een korte tijd in en uit kunnen stappen. Omdat er vaak maar korte afstanden worden afgelegd met de Sprinter zijn er geen stiltezones aanwezig, en meestal ook geen toiletten.

Intercity

Gemaakt voor middellange en lange afstanden en stopt dan ook alleen op middelgrote en grote stations. In alle Intercity's vindt u toiletten en stiltezones.



Standaardvoorzieningen

In alle treinen reist servicepersoneel mee. En in de treinen vindt u altijd:

- 1e en 2e klas compartimenten. De 1e klas herkent u van buiten aan de blauwe balk onder de ramen. De 2e klas heeft meestal blauwe stoelen;
- ruimte voor uw fiets;
- voorzieningen voor mindervaliden;
- schermen met actuele reisinformatie en informatieve filmpjes.

In de meeste Intercity's zitten in de 1e klas stopcontacten. In de nieuwe Intercity's zijn de stopcontacten óók aanwezig in de 2e klas. Zo kunt u bijvoorbeeld onderweg doorwerken terwijl uw laptop wordt opgeladen.

Gratis wifi



In de meeste Intercity's kunt u gratis gebruik maken van draadloos internet. U herkent een Intercity met gratis wifi aan dit wifi symbool.

Wilt u gebruikmaken van de gratis wifi, ga dan op uw laptop of smartphone naar 'Verbindingen'. Kies het netwerk 'Wifi in de trein' en u komt automatisch op de inlogpagina. Hier kunt u - na akkoord - inloggen op het netwerk en gebruikmaken van wifi in de trein. Als het erg druk is kan het soms wat langer duren voor u verbinding heeft.

Reisregels

Er reizen elke dag meer dan een miljoen mensen met ons mee. Om de reis voor u en alle andere reizigers zo aangenaam mogelijk te maken zijn er een paar eenvoudige regels in de trein.

Zones in de Intercity

Of u nu gezellig wil kletsen met uw reisgenoten of liever rustig een boekje leest, voor alle soorten reizigers is er een speciale plek in de trein. Deze zones zijn:

- stiltezones. Hier is het écht stil, en wordt er bijvoorbeeld dus niet gebeld of gepraat;
- werken en rustzones. Bedoeld om te rusten, lezen, werken of zachtjes te praten;
- meet & greetzones. Even bijkletsen of bellen kan hier.

Bagage, buggy's en fietsen

Plaats bagage in de rekken boven de stoelen of onder uw eigen stoel. Zo houdt u het pad en de stoelen vrij voor andere reizigers. Voor internationale reizen en reizen met de Intercity direct gelden andere regels.

Met een Fietskaart Dal mag uw fiets mee buiten de spits in het voor fietsen bestemde gedeelte. Al uw bagage neemt u mee naar uw plek, ook uw fietstassen. In de Intercity direct kunnen alleen gedemonteerde fietsen of ingeklapte vouwfietsen mee.



Stiltezone

Te vinden in Intercity's op verschillende plekken.



Werken en rustzone

Te vinden in een aantal Intercity's bij de stiltezones op verschillende plekken.



Meet & greetzone

Te vinden in een aantal Intercity's op verschillende plekken.



Uitchecken

Aan het einde van uw reis met NS checkt u uit bij een paal of poortje, op dezelfde manier als u ook heeft ingecheckt. U hoort dan twee piepjes. Meestal ziet u op het schermje de kosten voor de rit. En indien van toepassing, wat het overgebleven saldo op uw OV-chipkaart is.

Vergeeten uit te checken?

Dat kan natuurlijk iedereen overkomen. Meestal kunt u dit nog herstellen. Bij NS Flex en de NS-Business Card wordt dit in veel gevallen zelfs automatisch voor u hersteld. U leest er alles over op [ns.nl/vergeeten-checkuit](https://www.ns.nl/vergeeten-checkuit).

Dat kan vanaf 24 uur na het inchecken, dan zijn uw reisgegevens bekend.

Zo kunt u uw geld terugvragen:

- Online via Mijn NS.
- Via [uitcheckgemist.nl](https://www.uitcheckgemist.nl).

De prijs van uw reis kunnen we niet precies berekenen als u niet heeft uitgecheckt. Daarom rekenen we in dat geval een standaard bedrag, dat van uw OV-chipkaart wordt afgeschreven. Dat bedrag is € 10 bij een klassiek NS-abonnement of € 20 zonder klassiek NS-abonnement. Het bedrag dat we inhouden kan dus meer zijn dan de werkelijke prijs van uw reis. U kunt dit verschil terugvragen.

NS Extra met check-uit alert service

Meld u gratis aan op [ns.nl/nsextra](https://www.ns.nl/nsextra). Wanneer u vergeten bent uit te checken, ontvangt u automatisch een e-mail waarmee u dit eenvoudig kunt herstellen.

Vouwfietsen mogen ingeklapt altijd gratis mee, ook in de spits.

Buggy's en kinderwagens mogen ook altijd mee. In de Intercity direct alleen als ze niet groter zijn dan 120 cm x 90 cm.

Kijk voor meer informatie op [ns.nl/huisregelstrein](https://www.ns.nl/huisregelstrein).

Vertrekken

Veilig en rustig instappen is belangrijk voor een comfortabele reis van u en andere reizigers. Ook al lijken de deuren soms nog even open te zijn, na het fluitsignaal sluiten de treindeuren en is het onveilig en daarom ook niet toegestaan om nog in te stappen.

Soms is het erg druk op de perrons. Daarvoor geven we u graag wat tips. Door te spreiden kunt u rustiger instappen.

Het is bijvoorbeeld vaak rustiger bij de voorkant en achterkant van de trein. Door uitstappers voor te laten raakt de trein eerst leeg, en ontstaat er genoeg ruimte voor de mensen die willen instappen.

Schone omgeving

Iedereen reist graag in een schone trein. Daarom vinden wij het fijn als u de trein weer schoon achterlaat voor de reizigers na u. Deponeer daarom uw afval in de afvalbakken in de trein of op het perron.

Roken

Zoals op veel openbare plekken mag er alleen gerookt worden in de gemarkeerde rookzones en in de buitenlucht op perrons zonder overkapping. In binnenlandse en internationale treinen is roken niet toegestaan. Dit geldt ook voor elektronische sigaretten.



Vertraging? Geld terug!

Met het drukke spoorwegennet in Nederland kan het helaas voorkomen dat uw trein, en u dus ook, vertraging oploopt. Daarom vinden we het vanzelfsprekend dat u uw geld kunt terugvragen als u 30 minuten of later op uw eindbestemming aankomt. Dat geldt ook voor al onze extra vervoerbewijzen zoals Railrunners.



Voorwaarde is dat u gebruikmaakt van de optimale reisroute zoals aangegeven in de NS reisplanner of NS-app, zonder gebruik te maken van de mogelijkheid van een via station. Hoeveel u precies terugkrijgt hangt af van de uiteindelijke vertraging - tussen de 30 en 60 minuten, of 60 minuten of meer - en uw vervoerbewijs. Lees hierover meer op [ns.nl/geldterugbijvertraging](https://www.ns.nl/geldterugbijvertraging).

Zo vraagt u uw geld terug

Op twee manieren kunt u uw geld terugvragen:

- Via Mijn NS of Mijn NS Zakelijk. U logt in en navigeert naar 'transactieoverzicht'. Hier klikt u de reis aan waarvoor u geld terug wilt vragen. Volg daarna de stappen op uw scherm.
- Met het formulier 'geld terug bij vertraging'. U vindt het online op [ns.nl/geldterugbijvertraging](https://www.ns.nl/geldterugbijvertraging).

Iets verloren?

Het kan gebeuren dat u iets vergeet of bent verloren in de trein, of op het station. Vraag ernaar bij de winkels van NS, of vraag aan één van onze medewerkers waar u terecht kunt.

Gevonden voorwerpen bewaren we tot 5 dagen op het station. Daarna sturen we het naar het Centraal Bureau Gevonden Goed waar het 3 maanden wordt bewaard. Om uw voorwerp terug te vinden vult u het formulier 'Aanvraag verloren voorwerp' in op [ns.nl/verlorenvoorwerpen](https://www.ns.nl/verlorenvoorwerpen).

Heeft u zelf iets van een ander gevonden, lever het dan in bij onze medewerkers of bij de winkels van NS. Wij doen ons uiterste best om het voorwerp weer bij de eigenaar terug te krijgen.

Uw OV-chipkaart verloren of gestolen?

Het kan gebeuren dat u uw persoonlijke OV-chipkaart met abonnement verliest. Of dat deze gestolen wordt. Gelukkig kunt u uw kaart dan snel blokkeren om misbruik te voorkomen. Lees op [ns.nl/klantenservice](https://www.ns.nl/klantenservice) wat u moet doen bij verlies of diefstal. Zodra u erachter komt dat u de kaart niet meer heeft en zeker weet dat hij gestolen of verloren is, belt u met de OV-chipkaart Klantenservice op 0900 – 0980. Dit telefoonnummer kost € 0,50 per gesprek.



Kunnen we u verder helpen?

We staan graag voor u klaar om uw vragen te beantwoorden en uw reis zo soepel en prettig mogelijk te maken. Voor meer informatie kunt u via onderstaande manieren contact met ons opnemen.

NS website

Alle informatie die u zoekt over NS, onze producten en acties vindt u op [ns.nl](https://www.ns.nl).
U kunt hier ook contact opnemen met NS Klantenservice via [ns.nl/klantenservice](https://www.ns.nl/klantenservice).

NS Community

Vraag, discussieer en beantwoord mee op [ns.nl/community](https://www.ns.nl/community).

Volg NS op



Deze folder en bijbehorende prijzen zijn geldig vanaf januari 2019.
Alle prijzen en voorwaarden in deze folder gelden onder voorbehoud van wijzigingen en eventuele zet- en drukfouten.

