

# Voorwaarden Toeslag en Geld terug bij vertraging bij de Intercity direct en Intercity Den Haag – Eindhoven (HSL) van NS

Intercity direct is de snelle trein tussen Amsterdam Centraal en Breda en vice versa. U betaalt voor deze trein een toeslag wanneer het traject Schiphol Airport – Rotterdam Centraal of vice versa deel uitmaakt van uw reis. Het komt helaas voor dat de Intercity direct uitvalt of vertraging heeft. NS heeft een specifieke “Geld terug bij vertraging” (GTBV) regeling voor deze gevallen. U heeft recht op teruggave van uw Intercity direct-toeslag en (een gedeelte van) uw NS-vervoerbewijs als u voldoet aan deze voorwaarden.

De GTBV-regeling zoals vermeld in deze voorwaarden geldt ook voor de Intercity Den Haag – Eindhoven en vice versa die over de hogesnelheidslijn (HSL) rijdt. Er is voor deze trein geen toeslag verschuldigd. De artikelen over de toeslag zijn dus niet van toepassing als u reist met de Intercity Den Haag – Eindhoven die deels over de HSL rijdt.

De GTBV-regeling voor de Intercity direct en Intercity Den Haag – Eindhoven (HSL) zoals opgenomen in deze voorwaarden geldt t/m 31 juli 2020.

---

## Toeslag

1. Als u met Intercity direct reist en het traject tussen Schiphol Airport en Rotterdam Centraal of vice versa deel uitmaakt van uw reis, dan heeft u naast een regulier NS vervoerbewijs een Toeslag Intercity direct (“Toeslag”) nodig. Reist u met een internationaal vervoerbewijs dan heeft u geen Toeslag Intercity direct nodig.
2. Kinderen met een geldig(e) Railrunner of Kids Vrij abonnement betalen geen toeslag in de Intercity direct.
3. Als u in het bezit bent van een regulier NS vervoerbewijs, maar vooraf geen Toeslag hebt gekocht, dan betaalt u in de trein € 10,- voor de toeslag inclusief administratiekosten. Als u niet in staat bent om direct aan deze betalingsverplichting te voldoen, dan kan NS u de wettelijke verhoging van € 50 in rekening brengen bovenop de verschuldigde Toeslag en zal het u uitstel van betaling verlenen zoals vermeld in artikel 11.1 van de [Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen \(AVR-NS\)](#).
4. In het uitzonderlijke geval dat de Intercity direct toeslagvrij is en u een losse Toeslag heeft gekocht, dan kunt u bij de Trainmanagers van de Intercity direct een Waardebon Toeslag krijgen. Als u een Intercity direct Toeslagvrij abonnement hebt, de toeslag op uw OV Chipkaart heeft geladen of reist met een NS-Business Card, kunt u een verzoek om terugbetaling van uw Toeslag indienen bij NS Klantenservice. Heeft u de Toeslag met uw OV-chipkaart bij de Toeslagzuil op het perron gekocht? Dan kunt u de Toeslag binnen 30 minuten na aanschaf op hetzelfde station weer

annuleren wanneer u deze niet nodig blijkt te hebben. U houdt uw OV-chipkaart voor de Toeslagzuil om de Toeslag te annuleren.

## Geld terug bij vertraging (GTBV)

5. NS Reizigers B.V. biedt u bij een vertraging van de Intercity direct of Intercity Den Haag – Eindhoven (HSL) desgevraagd een vergoeding. Deze vergoeding bedraagt:
  - a. 50% van het ticket (op basis van een enkele reis) of een vastgesteld bedrag van uw (toeslag)abonnement bij een vertraging tussen de 15 en 29 minuten.
  - b. 100% van het ticket (op basis van een enkele reis) of een vastgesteld bedrag van uw (toeslag)abonnement bij een vertraging van 30 minuten of meer.

Indien u gereisd heeft met de Intercity direct heeft u in beide gevallen, dus zowel in geval van de onder a als de onder b genoemde vertraging, recht op de volledige terugbetaling van de door u betaalde toeslag.

6. Onder vertraging in de zin van deze GTBV-regeling wordt verstaan een door de Railverkeersleiding (ProRail) vastgestelde en geregistreerde afwijking van de dienstregeling van de Intercity direct of Intercity Den Haag – Eindhoven (HSL) waardoor u ten minste 15 minuten later arriveert op uw bestemmingsstation. Onder een vertraging wordt niet verstaan een afwijking van de Intercity direct of Intercity Den Haag – Eindhoven (HSL) van de Jaardienstregeling (bijvoorbeeld ten gevolge van werkzaamheden of een stremming) die minimaal één dag voorafgaand aan de reisdag door NS is aangekondigd. Bij het bepalen van de duur van uw vertraging wordt rekening gehouden met de andere, reguliere treinen van NS die u als alternatief vervoermiddel had kunnen nemen. U kunt dus enkel een beroep doen op deze GTBV-regeling als u uw vertraging niet had kunnen voorkomen door in plaats van de Intercity direct of Intercity Den Haag – Eindhoven (HSL) een andere, reguliere NS-trein te nemen.
7. U kunt een beroep doen op deze GTBV-regeling indien u in het bezit bent van een geldig NS-vervoerbewijs voor de Intercity direct of de Intercity Den Haag – Eindhoven (HSL) en reist met de Intercity direct of Intercity Den Haag – Eindhoven (HSL) waar u het geldig vervoerbewijs voor heeft. Indien een verplichte check-in of een check-uit ontbreekt, wordt geen restitutie verleend. Indien een check-uit niet mogelijk is buiten uw schuld dan wordt een verzoek tot Geld Terug bij Vertraging toch in behandeling genomen. Hiertoe dient NS Klantenservice conform de voorwaarden de juiste ritprijs te kunnen vaststellen en dient de reiziger aannemelijk te kunnen maken dat een check-uit buiten schuld van de reiziger niet mogelijk was. Indien het uit te keren bedrag lager is dan het minimumbedrag dat wordt uitgekeerd indien u recht heeft op restitutie (momenteel €2,30), wordt geen restitutie verleend.
8. Indien u reist met een internationaal vervoerbewijs (CIV), heeft u geen recht op restitutie volgens deze GTBV-regeling. Op [www.nsinternational.nl](http://www.nsinternational.nl) kunt u meer lezen over de compensatieregelingen bij vertraging van NS International.

9. Het volledig en naar waarheid ingevulde restitutieverzoek dient binnen een termijn van 3 maanden door NS te zijn ontvangen op de door NS voorgeschreven wijze, dat wil zeggen dat u uw verzoek om vergoeding indient via het online formulier dat u kunt vinden op <https://www.ns.nl/formulieren/geld-terug-bij-vertraging.html>. NS verstrekt niet langer papieren restitutieformulieren, maar neemt reeds in omloop zijnde restitutieformulieren tot nadere order nog wel in behandeling. NS behoudt zich het recht voor om het in behandeling nemen van deze formulieren op ieder gewenst moment en zonder opgave van reden alsnog te beëindigen. De termijn van 3 maanden vangt aan op de dag volgend op de dag van vertraging. Een restitutieverzoek dat na de termijn van 3 maanden door NS is ontvangen, wordt niet in behandeling genomen.
10. Per vertraging kunt u slechts één restitutieverzoek per persoon doen. Indien er sprake is van vertraging met hetzelfde vervoerbewijs op zowel de heen- als de terugreis dient u twee verschillende restitutieverzoeken in te dienen.
11. In het geval dat een vertraging het gevolg is van overmacht voor NS, is NS niet gehouden tot restitutie over te gaan. Van overmacht is bijvoorbeeld sprake in geval van omstandigheden waardoor de dienstregeling geheel of grotendeels niet of niet naar behoren kan worden uitgevoerd, zoals een stroomstoring met landelijke uitstraling, dreiging van terroristische aanslagen, een staking of uitzonderlijke weersomstandigheden zoals storm of (stuif)sneeuw.
12. Een restitutieverzoek wordt mede beoordeeld aan de hand van:
  - a. de door Railverkeersleiding (ProRail) vastgestelde en geregistreerde aankomst- en vertrektijden;
  - b. check-in en check-uit gegevens van met de opgegeven OV-chipkaart gemaakte reizen bij NS, zoals blijkt uit de elektronische administratie van NS;
  - c. de administratie met betrekking tot abonnementen, waaruit opgemaakt kan worden of het betreffende abonnement geldig was op de dag van vertraging. De hierboven onder a vermelde gegevens hebben volledige bewijskracht, behoudens door u aan te leveren tegenbewijs. Voor de gegevens vermeld onder b en c geldt de bewijslastverdeling van artikel 3.7 [Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen \(AVR-NS\)](#).
13. NS heeft het recht elk restitutieverzoek – vóór dan wel na uitbetaling – op juistheid en volledigheid te controleren. NS behoudt zich het recht voor om een toelichting en/of eventuele (nadere) bewijsstukken te vragen.
14. Betaling geschiedt door middel van overmaking van het te restitueren bedrag op de door u opgegeven bankrekening (geen spaarrekening). NS behoudt zich het recht tot verrekening voor. U heeft geen recht tot verrekening.
15. U bent verantwoordelijk voor het correct invullen van het restitutieverzoek. Indien een restitutieverzoek niet correct is/blijkt te zijn, heeft NS het recht om onverschuldigd betaalde bedragen terug te vorderen, vermeerderd met de wettelijke rente en eventuele buitengerechtelijke incassokosten conform de van toepassing zijnde wet- en regelgeving .

Utrecht, maart 2020

16. Indien u misbruik maakt van deze regeling, heeft NS het recht:

- vanaf het moment dat misbruik wordt geconstateerd niet meer tot betaling van reeds ingediende (niet betaalde) en van nieuwe restitutieverzoeken over te gaan; en/of
- u uit te sluiten van deze regeling; en/of
- een bedrag van u (terug) te vorderen op grond van onverschuldigde betaling; en/of
- de door haar geleden schade op u te verhalen; en/of
- aangifte te doen van een strafbaar feit.

Op het vervoer met NS zijn algemene voorwaarden ([Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen \(AVR-NS\)](#)) van toepassing.

Rechten en plichten van spoorreizigers zijn vastgelegd in de Europese Verordening 1371/2007.

Zie [ns.nl/voorwaarden](#).

Alle informatie geldt onder voorbehoud van typfouten en kennelijke verschrijvingen.

Utrecht, maart 2020

*Gewijzigd t.o.v. de versie van december 2019: verlenging toepasselijkheid tot en met 31 juli 2020.*