

Reizen met NS

Alle informatie over uw reis met de trein



Inhoudsopgave

Thuis, voor uw reis

Welkom	4
De voorbereiding	5
Uw reis plannen	5
NS International-app	5
Reisinformatie op het station	5
Uw weg vinden op het station	5
Vervoerbewijzen kopen	6
OV-chipkaart aanschaffen	6
Altijd een passend abonnement	8
Voordelig reizen met NS Flex	8
Op welke tijdstippen reist u?	8
Abonnement aanvragen	8
Keuzedagen voor 60-plussers	9
Voor zakelijke reizigers	9
Reizen zonder abonnement	11
In- en uitchecken met uw betaalpas	11
Spoordeelwinkler	11
Extra comfort	11
Samen reist u met korting	12
Op reis met uw kinderen	12
Huisdieren in de trein	12
Fiets in de trein	12
Extra faciliteiten	13
Uw online Mijn NS-account	13
Communicatievoorkeuren	13
Jouw Geld Telt	13
Van en naar het station	14
Met de fiets	14
Met de auto: parkeren op een P+R terrein bij het station	14
Verder reizen met de OV-fiets	14
Het gemak van de OV-taxi	15
Greenwheels auto's bij het station	15
Reizen met bus, tram en metro	15
Spoorkaart van Nederland	16

Op het station

Bij de kaartautomaat	18
Inchecken	19
Minimum saldo op uw OV-chipkaart	19
Waar checkt u in?	19
Internationaal reizen	19
Online tickets	20
Goed ingecheckt of niet?	20
Even iemand uitzwaaien of iets kopen	20
Overstappen	20
Hulp op het station	20
Onze medewerkers	20
Bagagekluis huren	21
Veilige reis	21
Reizen met een functiebeperking	21
<i>Tijdens de reis</i>	
Sprinters en Intercity's	22
Sprinter	22
Intercity	22
Standaardvoorzieningen	22
Gratis wifi	22
Reisregels	23
Zones in de Intercity	23
Bagage, buggy's en fietsen	23
Vertrekken	23
Schone omgeving	24
Roken	24
Feestdagen	24
Uitchecken	25
Vergeeten uit te checken?	25
<i>Na de reis</i>	
Vertraging? Geld terug!	26
Zo vraagt u uw geld terug	26
Iets verloren?	27
Uw OV-chipkaart verloren of gestolen?	27
Kunnen we u verder helpen?	28

Welkom

U gaat reizen met de trein. Voor het eerst? Of misschien is het voor u al wat langer geleden en wilt u graag 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, mobiele telefoon of tablet 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 kaartautomaten en bij onze OV Servicewinkels op de grote stations. Hulp nodig? Onze medewerkers in de stationshal helpen u graag.

We hebben de treinreis opgedeeld in vier stappen. Uw reis begint thuis waar u zich alvast inleest in alle reismogelijkheden. Daarna komt u op het station, u stapt in de trein en bent onderweg. 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.

De NS-app zit vol met handige functionaliteiten. Zo plant u niet alleen uw treinreis makkelijk in de app, maar ook de rest van uw reis, van deur tot deur. U vindt in de NS-app informatie over de beschikbaarheid van de OV-fiets en waar u bijvoorbeeld bus, tram, metro of deelauto's kunt vinden. En als u voor uw reis "meldingen" aan zet, krijgt u ook direct informatie van ons bij verstoringen. Kijk voor alle mogelijkheden op [ns.nl/app](https://www.ns.nl/app).

NS International-app

Met de NS International App heeft u altijd uw ticket bij de hand. U bent altijd en overal op de hoogte van de laatste informatie over uw reis. Zo laat de NSI app vertrek- en aankomsttijden zien en vertelt vanaf welk

perron de trein vertrekt. Bovendien bent u op de hoogte van relevant nieuws en interessante acties.

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 Thalys, Eurostar en ICE staan er op het perron van een aantal stations 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' of 'Voorzieningen' of 'Kaart'.

Vervoerbewijzen kopen

Al onze producten kunt u online bekijken en de meeste producten ook kopen. Voor abonnementen kunt u terecht op [ns.nl/abbonementen](https://www.ns.nl/abbonementen). Ga naar [ns.nl/producten](https://www.ns.nl/producten) om losse en speciale kaartjes te kopen. Dit kan ook in de NS-app en bij de kaartautomaten op de 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 op pagina 7 ziet u waar u de OV-chipkaart kunt aanvragen en wat de verschillen zijn tussen een persoonlijke OV-chipkaart en een anonieme OV-chipkaart.

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

Regel het online via [ov-chipkaart.nl](https://www.ov-chipkaart.nl) of haal een papieren aanvraagformulier bij de OV Servicewinkels op de grote stations. Een anonieme OV-chipkaart kunt u ook nog bij een kaartautomaat op het station kopen. Voor deze kaarten betaalt u eenmalig een kleine aanschafprijs. Heeft u een anonieme OV-chipkaart gekocht? Dan is uw kaart direct actief en kunt u reizen met NS in de 2^e klas. Vergeet niet voor het eerst saldo te laden op uw OV-chipkaart. Lees hier meer over op [ns.nl/ovchipkaart](https://www.ns.nl/ovchipkaart) of op pagina 22.

De NS-Business Card is onze zakelijke OV-chipkaart. Als uw werkgever een overeenkomst met NS heeft, is deze kaart helemaal gratis.

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 18 en 19.

	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 de kaartautomaat met OV-chipkaartlogo of overige verkooppunten



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 Dal Voordeel-abonnement met reizen op saldo. Voor beide heeft u een Mijn NS-account nodig. Dat kunt u aanmaken via ns.nl/mijnns.

Voordelig reizen met NS Flex

NS Flex, het abonnement dat met je meebeweegt. Met een NS Flex-abonnement hoeft u geen saldo te laden voordat u incheckt. U betaalt uw reis achteraf via automatische incasso. Ook stapt u direct over op bus, tram, metro of OV-fiets.

NS Flex is er met óf zonder kortingsabonnement. En reist u een maand iets meer of juist iets minder? Dan wijzigt u eenvoudig naar het abonnement dat dan past bij uw reizen. U komt bovendien nooit voor financiële verrassingen te staan. Via Mijn NS of de NS-app heeft u online altijd inzicht in uw reiskosten van het hele OV, en eventuele kosten voor de OV-fiets. Vergeten uit te checken bij NS? Dat corrigeren we automatisch aan de hand van uw reishistorie.

NS Flex is verkrijgbaar via ns.nl/flex. Heeft u al een persoonlijke OV-chipkaart? Dan reist u binnen 1 uur met NS Flex. Op ns.nl/abonnementen vindt u een overzicht

van alle flexibele abonnementen en de voordelen ervan. Reist u niet met NS Flex, maar met een Op saldo-abonnement? Let er dan op dat er steeds genoeg saldo op uw OV-chipkaart staat.

Op welke tijdstippen reist u?

Om te bepalen welk abonnement bij u past gaan we uit van het tijdstip waarop u meestal reist en hoe vaak u de trein pakt. Dat kan zijn: in de daluren, in de spits of beide. Op ns.nl/keuzehulp helpen we u het abonnement kiezen waarmee u het meeste bespaart.

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 bij de OV-Servicewinkels.



Alle informatie over onze abonnementen

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

Keuzedagen voor 60-plussers

Als u 60 jaar of ouder bent en een Dal Voordeel-abonnement op saldo heeft, kunt u heel voordelig in de daluren reizen met 7 Keuzedagen per abonnementsjaar. Keuzedagen bestelt u online via Mijn NS. Voordat u op reis gaat zet u een Keuzedag bij een NS-kaartautomaat op uw OV-chipkaart.

In het kort:

- 7 Keuzedagen om in de daluren met de trein door heel Nederland te reizen.
- Doordeweeks in de daluren reizen, in het weekend de hele dag.

Keuzedagen zijn niet beschikbaar als u met een NS-Flex abonnement reist.

Voor zakelijke reizigers

De NS-Business Card is verreweg de meest gebruikte mobiliteitskaart voor de zakelijke reiziger: van ZZP'er tot medewerker van een corporate organisatie. Onze kaart geeft toegang tot al het OV en deur-tot-deurdiensten zoals Greenwheels, Check, NS-Business Card Taxi, parkeren op de Q-park P+R-terreinen en OV-fiets. Alle gemaakte kosten betaalt u met één overzichtelijke factuur achteraf.

We hebben verschillende zakelijke abonnementen en maatwerkoplossingen. Op ns.nl/zakelijk/producten leest u hier alles over.

Abonnement	De voordelen van NS Flex Geen saldo nodig Achteraf betalen Maandelijks wijzigen of opzeggen Voor zowel 1 ^e als 2 ^e klas	Samen reizen mogelijk 
Flex Basis	Geen korting op reizen wel de voordelen van NS Flex	
Weekend Voordeel	40% korting in het weekend	✓
Dal Voordeel	40% korting in het weekend en in de daluren	✓
Altijd Voordeel	40% korting in het weekend en in de daluren 20% korting in de spits	✓
Weekend Vrij zonder dalkorting	Onbeperkt reizen in het weekend	✓
Weekend Vrij met dalkorting	Onbeperkt reizen in het weekend en 40% korting in de daluren	✓
Dal Vrij	Onbeperkt reizen in het weekend en in de daluren	✓
Altijd Vrij	Onbeperkt reizen in het weekend, in de daluren en in de spits	✓
Kids Vrij	Uw kind (4 t/m 11 jaar) reist altijd gratis mee	
Traject Vrij	Onbeperkt reizen op een vast traject en 40% korting voor reizen buiten dit traject	✓
NS-Business Card	Flexibel reizen, van deur-tot-deur	

Daluren: op werkdagen vóór 6.30 uur, tussen 9.00 en 16.00 uur en ná 18.30 uur. In het weekend en op feestdagen de hele dag



Reizen zonder abonnement

Naast NS Flex en reizen op saldo is het ook mogelijk om te reizen met uw contactloze betaalpas, creditcard of betaalpas op uw mobiel. Daarnaast hebben we extra's die uw reis makkelijker en goedkoper maken.

In- en uitchecken met uw betaalpas

Reist u niet zo vaak met de trein en wilt u een enkele reis of retour? Dan kunt u gewoon in- en uitchecken met uw betaalpas, creditcard of betaalpas op uw mobiel. U hoeft geen los kaartje of OV-chipkaart meer te kopen. Als u incheckt met uw betaalpas, reist u 2^e klas en zonder korting. Meer informatie vindt u op [ns.nl/ovpay](https://www.ns.nl/ovpay). U kunt ook een online ticket kopen via [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).

Spoordeelwink

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

Extra comfort

Reizen met meer comfort of sneller op uw bestemming zijn?

Zo wordt uw reis extra comfortabel:

- Wisselen van 2^e klas naar 1^e klas.
Een hele dag extra comfortabel reizen;
- Toeslag ICE International. Reizen met ICE International binnen Nederland. Heeft u een NS Flex-abonnement, een NS-Business Card met abonnement of klassiek abonnement dat geldig is bij NS, dan reist u binnen Nederland zonder toeslag met ICE International. Voor NS Flex Basis heeft u wel een toeslag nodig;
- Intercity direct Toeslag. 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 Intercity direct Toeslag nodig naast uw NS-vervoerbewijs, behalve als u reist met een internationaal treinticket naar Brussel.

U koopt de toeslagen online via [ns.nl/producten](https://www.ns.nl/producten), bij de NS-kaartautomaat en OV-Servicewinkels. Intercity direct Toeslag koopt u ook eenvoudig met uw betaalpas bij de Toeslagzuil op het perron.

Samen reist u met korting

Gaat u op reis met iemand met een NS-abonnement (uitgezonderd Kids-Vrij) of met een Studentenreisproduct, dan mag u in de daluren met 40% korting meereizen. 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](https://www.ns.nl).

Wilt u als groep naar dezelfde bestemming? Dan is het Groepsticket Daluren een voordelige keuze. Het Groepsticket Daluren is er voor groepen van 2 t/m 7 personen en is verkrijgbaar als e-ticket via [ns.nl/groepsticket](https://www.ns.nl/groepsticket) en binnenkort in de NS-app.

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 onbeperkt met u mee in dezelfde klasse. Dit abonnement kunt u afsluiten 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 te koop via [ns.nl/producten](https://www.ns.nl/producten), de NS-app of bij de NS-kaartautomaat en is de hele dag geldig. Met een Railrunner mogen kinderen ook zelfstandig reizen in de 2^e klas. 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), in de NS-app, bij de NS-kaartautomaat of in OV Servicewinkels de Dagkaart Hond.

Fiets in de trein

Met de Fietskaart Dal mag uw fiets buiten de spits mee, als er voldoende ruimte is in de trein. Bent u onderweg om uw internationale trein te halen, dan mag uw fiets wel mee in de spits. U koopt 'm op [ns.nl/producten](https://www.ns.nl/producten), bij de kaartautomaat of OV Servicewinkels. Wilt u een mooie fietsvakantie maken? In veel van onze internationale treinen is het mogelijk om uw eigen fiets mee te nemen. Bekijk voordat u vertrekt welke regels voor uw treinreis gelden. Meer informatie vindt u op [NSInternational.nl/fiets](https://www.nsiinternational.nl/fiets).



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 overal 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 u heeft inzicht in uw reiskosten;
- bij vergeten in of uit te checken uw geld terugvragen;
- bij vertraging uw geld terugvragen;
- uw abonnement bekijken en wijzigen;
- de klasse van uw abonnement wijzigen.

Uw Mijn NS-account maakt u aan via ns.nl/mijnns.

Communicatievoorkeuren

In Mijn NS bepaalt u via 'Gegevens en voorkeuren' eenvoudig zelf welke berichten u digitaal van NS ontvangt en welke gegevens hiervoor gebruikt mogen worden, zodat berichten nog beter aansluiten op u en uw reis. U kunt uw communicatievoorkeuren op elk moment inzien en aanpassen.

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.

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 bewaakte fietsenstallingen, zelfservice fietsenstallingen of fietskluizen om uw fiets veilig te stallen. Op veel stations kan dit zelfs elke eerste 24 uur gratis. 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: parkeren op een P+R terrein bij het station

Ook met de auto reist u tot vlakbij het station. Bij de meeste stations is er een gratis of een betaald P+R-terrein. Als treinreiziger parkeert u uw auto voordelig op een betaald P+R terrein. U rijdt eenvoudig en snel in en uit met behulp van kentekenherkenning. Het tarief is afhankelijk van de locatie. Op sommige locaties zelfs gratis als u met de trein heeft gereisd. Betalen gaat eenvoudig met uw pinpas of creditcard, mobiliteitskaart en binnenkort ook NS Flex. De reizigerskorting geldt wanneer u op dezelfde dag een binnenlandse treinreis heeft gemaakt met NS of een andere vervoerder, waarbij u met uw OV-chipkaart of e-ticket heeft in- en uitgecheckt. Bij het uitrijden houdt u eerst uw OV-chipkaart of e-ticket voor de kaartlezer en uw korting wordt vanzelf verrekend. Kijk voor meer informatie 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 abonnement 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. Op 1 abonnement kunt u 2 fietsen huren.

Zo werkt OV-fiets:

- het abonnement is gratis, maar wij schrijven eenmalig € 0,01 van uw rekening ter verificatie van uw persoons- en betaalgegevens;
- gebruikerskosten per OV-fiets per 24 uur;
- tot wel 72 uur achtereen te gebruiken;
- u betaalt achteraf via automatische incasso;
- een comfortabele deelfiets;
- huurlocaties bij bijna 300 stations, bus- of metrohaltes en P+R-terreinen.

Alle OV-fietsinformatie bij de hand: activeer in de NS-app de OV-fiets ritinformatie. Bekijk alle details op ns.nl/ov-fiets.



Het gemak van de OV-taxi

Met de OV-taxi reist u gemakkelijk en snel van én naar meer dan 370 stations in Nederland. U betaalt een tarief per rit en voor hetzelfde tarief kunt u nog 3 mensen meenemen. Een rit boeken is simpel en snel, via ns.nl/ovtaxi 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. De taxi stopt vervolgens bij de taxi-standplaats of Kiss&Ride bij het station. Ook kunt u de aangegeven plek in het bevestigingsbericht gebruiken. Kijk voor meer informatie op ns.nl/ovtaxi.

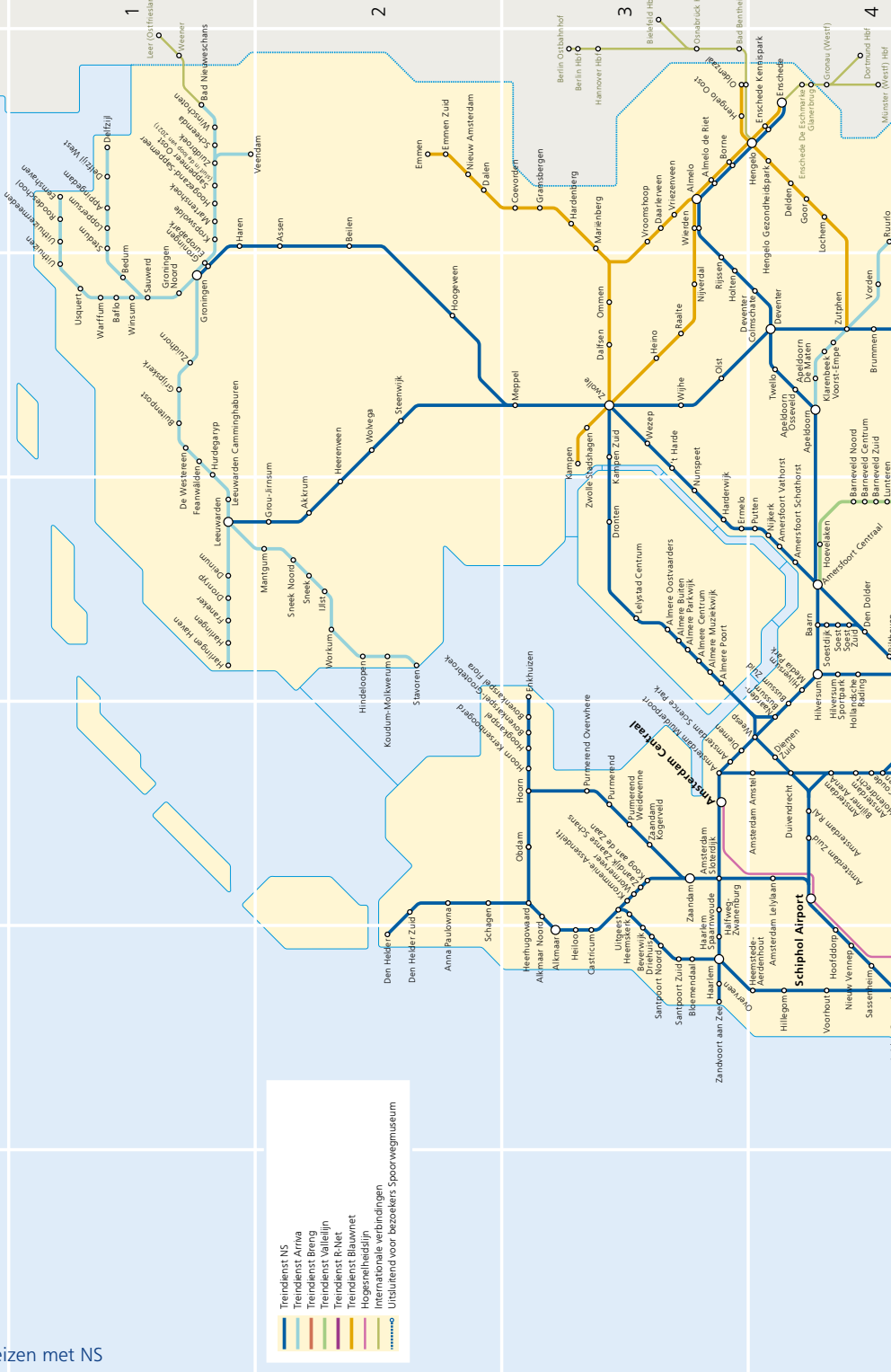
Greenwheels auto's bij het station

Op meer dan 2.000 plekken in Nederland, waaronder meer dan 130 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.

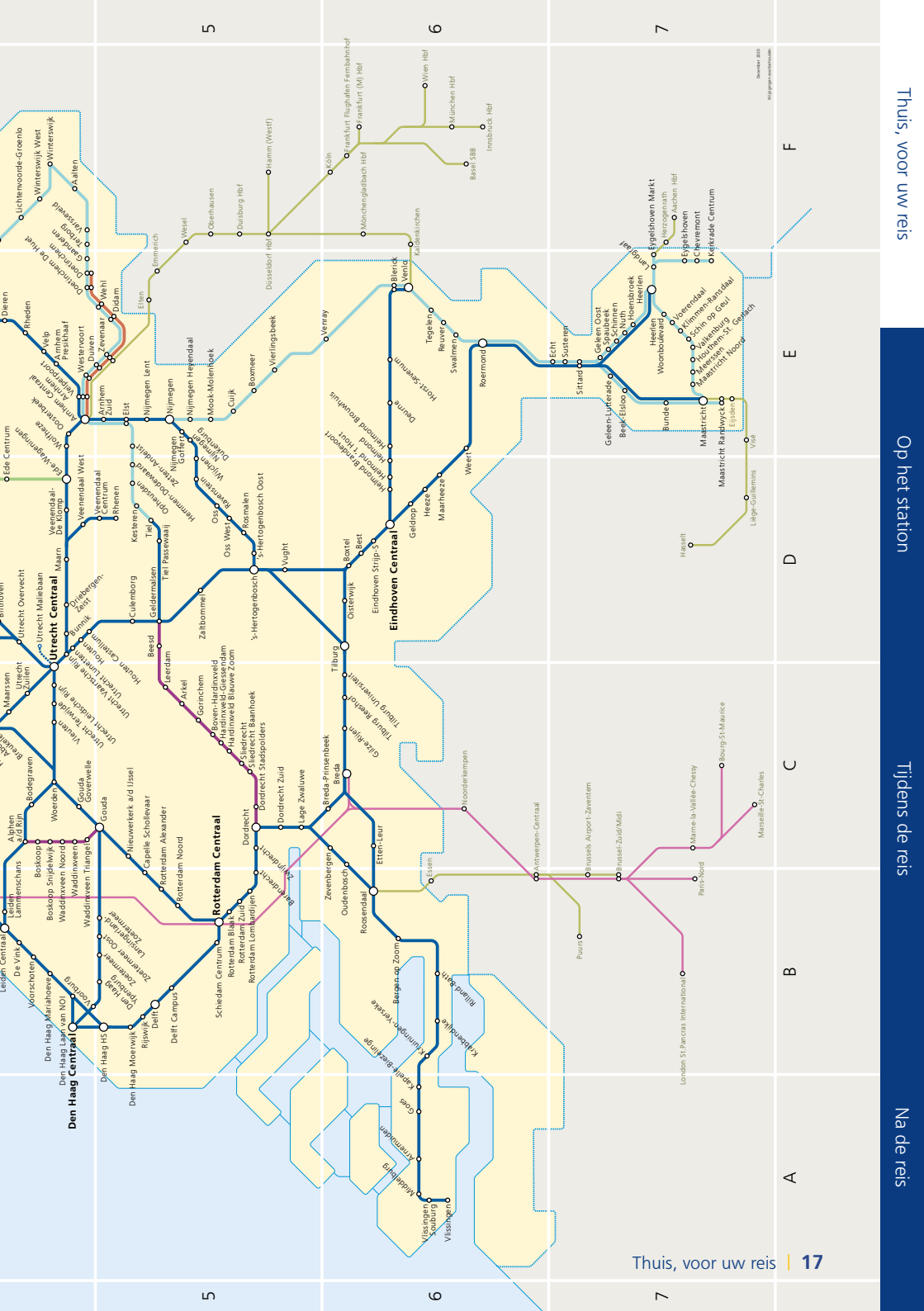
Reizen met bus, tram en metro

U kunt van en naar het station reizen met bus, tram en metro. Kijk voor meer informatie op ns.nl/bus-tram-metro.

Spoorkaart van Nederland



- █ Treindienst NS
- █ Treindienst Arriva
- █ Treindienst Breng
- █ Treindienst Vallenijl
- █ Treindienst R-net
- █ Treindienst Blauwnet
- █ Hogesnelheidslijn
- █ Internationale verbindingen
- ⋯ Uitzulend voor bezoekers Spoorwegmuseum



verspreid door
nederland

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 debitcard, en bij de meeste automaten ook met muntgeld. Voor alle creditcards geldt dat u uw pincode moet invoeren.



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



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



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 uw 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. 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. Om in te kunnen checken is een minimum saldo op uw OV-chipkaart vereist. Dit saldo is lager voor een OV-chipkaart met abonnement dan voor een OV-chipkaart zonder abonnement. Heeft u een NS Flex-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 te laag is wordt 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 de vierkante barcode op uw e-ticket. Kijk op [NSinternational.nl](https://www.nsinternational.nl) voor meer informatie.

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.

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 worden dan 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.

Hulp op het station

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:

- in de OV Servicewinkels van NS.
Voor vragen over alle soorten openbaar vervoer, het kopen van nationale en internationale vervoerbewijzen, en actuele reisinformatie;
- bij 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.

Bagagekluis huren

Op en rond meerdere van onze stations zijn bagagekluisen aanwezig waar u makkelijk en veilig uw spullen kunt opbergen. Meer informatie hierover is te vinden op ns.nl/bagagekluis.



Veilige reis

We vinden veiligheid op en rondom onze stations erg belangrijk, voor onze medewerkers, maar ook zodat u een rustige en zorgeloze reis heeft. Daarom bewaken o.a. onze speciaal opgeleide medewerkers Veiligheid & Service 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 Meldkamer NS via de SOS-knop op de Servicezuil. Ook kunt u een sms of whatsapp-bericht sturen naar 06 – 13 18 13 18. Uw bericht wordt gelezen door de medewerkers van de Meldkamer NS. Afhankelijk van de aard van de melding wordt gepaste actie ondernomen.

Reizen met een functiebeperking

NS wil reizigers met een beperking gelijkwaardige reismogelijkheden bieden. Wij maken onze treinen, middelen, websites en services toegankelijk. Denk hierbij aan schuiftredes voor zelfstandige in- en uitstap, assistentieverlening voor hulp bij in- en uitstap of navigeren door het station, reisinformatie over zelfstandig toegankelijke reizen in de NS-app en ringleiding in de OV Servicewinkel. Alle informatie over de voorzieningen voor reizigers met een beperking vindt u op 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. Steeds meer Sprinters worden wel voorzien van toiletten. In de NS-app is te vinden welke Sprinters wel/geen toilet hebben. In de nieuwe Sprinters zitten zowel in de 1^e als 2^e klas USB-laadpunten. Zo kunt u onderweg bijvoorbeeld uw telefoon opladen.

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 een hoofdconductor mee. En in de treinen vindt u altijd:

- 1^e en 2^e klas compartimenten. De 1^e klas herkent u van buiten aan de blauwe of witte balk onder de ramen. De 2^e klas heeft meestal blauwe stoelen;
- ruimte voor fietsen: aan de buitenzijde van de deur is middels een fietssticker aangegeven waar deze ruimtes zich bevinden;

- voorzieningen voor mindervaliden: aan de buitenzijde van de deur is middels een rolstoelsticker aangegeven waar deze voorzieningen zich bevinden;
- schermen met actuele reisinformatie en informatieve filmpjes.

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

Gratis wifi

In de meeste Intercity's en steeds meer Sprinters kunt u gratis gebruikmaken van draadloos internet. U herkent een trein 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, dan 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.

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.

Bagage, buggy's en fietsen

Plaats bagage in de rekken boven de stoelen of onder uw eigen stoel. Daarnaast zijn er in een aantal nieuwe Intercity's ook speciale bagagerekken voor koffers te vinden, deze vindt u in de reizigerscompartimenten. 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 buiten de spits mee in het voor fietsen bestemde gedeelte, indien daar voldoende plek beschikbaar is. In alle gevallen geldt dat de hoofdconducteur bepaalt of de fiets nog mee kan. Al uw bagage neemt u mee naar uw plek, ook uw fietstassen. Vouwfietsen mogen ingeklapt altijd gratis mee, ook in de spits. Voor het meenemen van uw fiets gelden dus bepaalde regels, neem deze vooraf aan uw reis vooral even door op ns.nl/fiets

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.

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. Wilt u weten of het druk is in uw trein? Maak dan gebruik van de handige opties binnen de NS-app, zoals de drukte-indicator en de zitplaatszoeker.

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

In binnenlandse en internationale treinen is roken verboden. Sinds 1 oktober 2020 is roken op het station nergens meer toegestaan. Dit geldt ook voor het roken van elektronische sigaretten.

Feestdagen

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



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/vergeten-checkuit](https://www.ns.nl/vergeten-checkuit).

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 afhankelijk van het abonnement dat u heeft. Het bedrag dat we inhouden kan meer zijn dan de werkelijke prijs van uw reis. U kunt dit verschil terugvragen. Dat kan vanaf 24 uur na het inchecken, dan zijn uw reisgegevens bekend.

U kunt uw geld terugvragen online via Mijn NS.

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 eindstation aankomt. Dat geldt voor al onze vervoerbewijzen.

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.

Voor vertraging van internationale treinreizen kijkt u op NSInternational.nl.

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.



Iets verloren?

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

Gevonden voorwerpen bewaren we tot vijf dagen op het station. Daarna sturen we het naar het Centraal Bureau Gevonden Voorwerpen waar het tijdelijk wordt bewaard. Om uw voorwerp terug te vinden vult u het formulier 'Aanvraag verloren voorwerp' in op ns.nl/verlorenvoorwerpen.

Heeft u zelf iets van een ander gevonden, lever het dan in bij onze medewerkers of bij de OV Servicewinkels. 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 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.

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**.

U kunt hier ook contact opnemen met NS Klantenservice via **ns.nl/klantenservice**.

NS International website

Alle informatie die u zoekt over NS International, onze producten en acties vindt u op **NSInternational.nl**

NS Community

Vraag, discussieer en beantwoord mee op **ns.nl/community**.

Volg NS op



De inhoud van deze folder is geldig vanaf februari 2023.

Alle voorwaarden in deze folder gelden onder voorbehoud van wijzigingen en eventuele zet- en drukfouten.

