

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

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.

NS houdt zich altijd aan de van toepassing zijnde wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Wet politiegegevens, de Telecommunicatiewet en de Verordening 2021/782 - Rechten en verplichtingen van treinreizigers.

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.

Kies hieronder een van de onderwerpen voor meer informatie over de persoonsgegevens die wij gebruiken.

Onderwerpen

| | | | |
|---|---|---|---|
| Bestellen en betalen <ul style="list-style-type: none">• Reisproducten kopen en intrekken, omboeken of annuleren• Internationale tickets• Reisproducten opwaarderen en betalen• Claims en restitutie• Reizen en betalen met de Betaalpas en OV-pas | Trein <ul style="list-style-type: none">• NS-Business Card en NS Go• Reisproducten gebruiken• Veiligheid tijdens uw reis• Reizen met een functiebeperking• Calamiteiten• WiFi in de trein | Station <ul style="list-style-type: none">• Veiligheid op en rondom het station• Bezetting en gebruik onbetaalde P+R terreinen• Onderhoud van het station• Werken op het station• Producten met passagerechten op het station• Bestellingen bij Julia's, | Deur-tot-deur diensten <ul style="list-style-type: none">• Mobiliteitsdiensten boeken en gebruiken• OV-fiets• Fietsstallingen• Fietskluisen• Betaald parkeren P+R in samenwerking met Q-Park |
| Digitale diensten <ul style="list-style-type: none">• Apps van NS en NS International• Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International• WiFi in de trein• Websites en apps van NS, Cookiebeleid | Contact en service <ul style="list-style-type: none">• Klantcontact en service• Onderhouden klantrelatie• Claims en restitutie• Uw rechten | Meer onderwerpen <ul style="list-style-type: none">• Wettelijke verplichtingen• Fraude- en misbruikbestrijding• Marktonderzoek en wetenschappelijk onderzoek• Rapportages• Buitengewoon opsporingsambtenaren (Boa's) van NS• Open informatiehuishouding• Fotografie• Innovatie• NS Insurance | |

Vragen en contact

Voor vragen over de bescherming van persoonsgegevens, kunt u terecht op www.ns.nl/privacy of het Expertisecentrum (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. A. Nijhoff
Postbus 2812
3500 GV Utrecht
Of stuur een e-mail naar fg@ns.nl

Let op: dit emailadres is alleen bestemd voor contact met de Functionaris voor Gegevensbescherming. Vragen die bestemd zijn voor de NS klantenservice kunnen worden gesteld via een van de kanalen die genoemd zijn op <https://www.ns.nl/klantenservice>

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 privacystatement geeft informatie over de persoonsgegevens die wij verwerken van onze (website) gebruikers, reizigers, klanten en passanten op de NS stations.

¹ De lijst met de betreffende vennootschappen is op te vragen via de Functionaris voor Gegevensbescherming

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

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 privacystatement 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 privacystatement vindt u altijd op www.ns.nl/privacy. In het privacystatement wordt altijd de laatste datum van wijziging aangegeven.

Download hier het gehele privacystatement (pdf download).

Bestellen en betalen

Reisproducten kopen en intrekken, omboeken of annuleren

Internationale tickets

Reisproducten opwaarderen en betalen

Claims en restitutie

Reizen en betalen met de Betaalpas en OV-pas

Reisproducten kopen en intrekken, omboeken of annuleren

Informatie over het gebruik van uw gegevens bij het aanschaffen van reisproducten zoals de OV-chipkaart, losse 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 Trans Link Systems B.V. voor de uitgifte van de kaart. Indien u daarvoor toestemming geeft bewaren wij uw pasfoto voor een duplicaat OV-chipkaart of toekomstige kaart/drager.

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.

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.

Indien u gebruikmaakt van Samenreiskorting worden uw naam en de laatste vier cijfers van het OV-chipkaartnummer van de abbonementhouder en de medereiziger(s) verwerkt. Indien u reist met een Studentenreisproduct wordt de naam van de abbonementhouder niet verwerkt.

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 rekening, e-tickets en voor het leveren van dragers van reisproducten zoals OV-chipkaarten. Wij controleren tijdens het bestelproces of uw OV-chipkaart waarop u een product wilt bestellen, nog steeds geldig is en of er geen conflicterende producten op de OV-chipkaart staan waarmee u mogelijk niet kunt reizen op het product van NS of mogelijk het product van een andere vervoerder.

Opgave van uw telefoonnummer is verplicht bij aanschaf van een NS Flex abonnement. Het telefoonnummer kan NS gebruiken in het geval een factuur niet of niet tijdig betaald wordt. NS (of een van haar samenwerkingspartners Webhelp Nederland of BOS Incasso) neemt dan mogelijk telefonisch contact met u op. Voor het uitvoeren van de kredietcheck worden uw achternaam, initialen, woonadres, geboortedatum en -land doorgegeven aan Focum. Deze gegevens zijn nodig om u met voldoende zekerheid te kunnen identificeren. Met deze gegevens wordt de database van Focum niet verrijkt, daarvoor heeft NS afspraken gemaakt met Focum.

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

De gegevens die wij gebruiken als u een OV-chipkaart of een e-ticket op naam wilt, 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 of e-ticket op naam aanschaffen. In dat geval kunt u kiezen voor een naamloze OV-chipkaart. Indien u een abonnement met ons aangaat controleren wij eerst of er nog openstaande vorderingen bekend zijn bij NS bij de door u opgegeven gegevens. Indien er een betalingsachterstand bestaat behoudt NS zich het recht voor uw abonnement te beëindigen, danwel om u te weigeren bij het afsluiten van een nieuw abonnement.

Indien u als gebruikmaakt van Samenreiskorting worden de gegevens van de abbonementhouder gekoppeld aan het reisrecht van uw medereiziger(s). Uw gegevens worden verwerkt ten behoeve van de controle van het reisrecht en om onveilige situaties in de trein zoveel mogelijk te voorkomen. Indien u gebruikmaakt van Samenreiskorting met een Studentenreisproduct dan geeft u toestemming voor de controle van de geldigheid van het Studentenreisproduct bij Dienst Uitvoering Onderwijs. NS ontvangt enkel terug of het product geldig is. NS vraagt u hiervoor om toestemming en zonder toestemming kunt u geen gebruik maken van de Samenreiskorting. Dit heeft geen gevolgen voor uw mogelijkheden om te reizen met het Studentenreisproduct en dit is de meest transparante manier om deze gegevens te verwerken. Ook heeft NS een duidelijk doel en legitiem belang bij het verkrijgen van deze gegevens.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Met sommige producten kunt u op rekening reizen. In dat geval kunt u NS op een later moment 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 door de organisatie Focum. Dit is een onderdeel van het bestelproces indien u nog geen bekende klant bij NS bent. Voor bestaande klanten bij NS wordt beoordeeld of er bij de door u opgegeven gegevens een betalingsachterstand bestaat waardoor NS u niet kan accepteren als klant voor dit type abonnement.

Het uitvoeren van de kredietcheck of het controleren of u nog openstaande schulden heeft bij NS is noodzakelijk voor NS om te bepalen of wij u dit abonnement kunnen aanbieden. Wanneer u nog geen bekende klant bij NS bent en u de kredietcheck niet laat uitvoeren is het niet mogelijk het abonnement NS Flex bij ons af te nemen. Wanneer de uitkomst van de kredietcheck positief is, kunt u het bestelproces afronden en het door u gewenste reisproduct op rekening afsluiten.

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 door organisatie Focum. 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. NS heeft op geen enkele wijze inzicht in de resultaten van de kredietcheck en wij bewaren deze resultaten ook niet.

Focum is verwerkingsverantwoordelijke voor het uitvoeren van de kredietcheck en voert deze uit in opdracht van NS. Bij NS is daarom niet bekend met de reden waarom uw verzoek is afgewezen. Wilt u weten wat de uitslag

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

is van de kredietcheck? Neem dan contact op met [Focum door online](#) een inzageverzoek in te dienen. Indien blijkt dat uw gegevens feitelijk onjuist zijn, heeft u recht op correctie. Daarvoor kunt u via inzage@focum.nl een bezwaar indienen voorzien een zo goed mogelijke onderbouwing van de door u gewenste correctie.

Mocht u vragen hebben over de kredietcheck dan kan de NS klantenservice u van meer informatie voorzien. Indien u op basis van de onderbouwing van het resultaat van de kredietcheck dat u van Focum heeft ontvangen of uw eigen informatie van mening bent dat het besluit om NS te weigeren onjuist is, dan kunt u NS verzoeken om het besluit opnieuw door een medewerker te laten beoordelen. U kunt een verzoek hiertoe indienen bij de NS Klantenservice.

Met wie delen wij gegevens?

Wanneer u een gepersonaliseerd reisproduct aanschaft, 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. Translink is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens voor de OV-chipkaart. Voor meer informatie zie <https://www.ov-chipkaart.nl/privacy>.

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 voor het afsluiten van een product een kredietcheck wordt uitgevoerd, geven wij uw gegevens door aan Focum. Focum is een handelsinformatiebureau. Focum 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. NS heeft 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 (<https://www.focum.nl/over-ons/privacy-statement-focum/>).

Wanneer u niet voldoet aan uw betalingsverplichtingen zullen wij uw contactgegevens delen met BOS Incasso voor het incasseren van de openstaande vordering. Daarnaast delen wij in geval van een iDeal- of creditcardbetaling uw betaalgegevens met derden ten behoeve van de afwikkeling van de transactie en ter bestrijding van fraude.

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?

Klantgegevens, met uitzondering van reistransacties, worden 48 maanden na het laatste klantcontact tussen u en NS verwijderd. Uw NS account vernietigen wij op het moment dat u NS daarom verzoekt zoals beschreven op: <https://www.ns.nl/privacy/rechten-betrokkenen.html>. Het NS account kan namelijk ook gebruikt worden voor andere diensten.

Indien u gebruikmaakt van Samenreiskorting worden uw gegevens verwerkt voor de duur dat de code geldig is, maximaal 3 dagen. Deze termijn wordt verlengd met de periode tussen de aanschaf van het e-ticket en de daadwerkelijke reisdatum op het e-ticket. Het is mogelijk om e-tickets tot maximaal een maand in de toekomst aan te schaffen. Na deze termijn slaat NS maximaal 18 maanden op hoe vaak u gebruik heeft gemaakt van Samenreiskorting. De koppeling tussen de persoon die de Samenreiskorting geeft en degene die het ontvangt wordt na verloop van de geldigheid van de Samenreiskorting vernietigd. De terugkoppeling van Dienst Uitvoering Onderwijs of er sprake is van een geldig Studentenreisproduct wordt direct na de terugkoppeling aan NS vernietigd.

Indien de uitslag van de Focum kredietcheck negatief is, slaat NS geen gegevens op en worden direct na het beëindigen van de bestelling alle ingevoerde gegevens vernietigd. De persoonsgegevens die Focum van NS ontvangt voor het uitvoeren van de kredietcheck mogen door Focum niet gebruikt worden om haar eigen database te verrijken. Voor meer informatie over de persoonsgegevens waarvoor Focum verantwoordelijk is, verwijzen wij u naar de website van Focum.

Bestellen en betalen

Trein

Station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Internationale tickets

Informatie over het gebruik van uw gegevens bij het aanschaffen van internationale tickets.

Een internationaal treinticket kan gekocht worden bij NS International, een agent van NS International of bij de vervoerder zelf. De vervoerder is degene die de treindienst uitvoert en deze is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens op het ticket. Er kan een ticket voor de reiziger zelf en/of voor een medereiziger worden gekocht.

NS International verkoopt internationale treintickets voor reizen met verschillende vervoerders bijvoorbeeld Eurostar, Deutsche Bahn en SNCF.

Via de NS Kaartautomaat en de NS Servicebalie binnenland worden tickets naar België, Luxemburg en een aantal bestemmingen in Duitsland zonder reserveringen verkocht. Hierop staan geen persoonsgegevens vermeld.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

NS International vraagt voornaam, achternaam, e-mailadres en in sommige gevallen ook het telefoonnummer, de geboortedatum en het geslacht. Indien u een ticket koopt voor Eurostar naar Engeland verwerken we eveneens uw nationaliteit, type reisdocument, reisdocumentnummer, land van afgifte van het reisdocument en de vervaldatum van het reisdocument.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Als NS International uitsluitend optreedt als verkoper dan is zij verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens. NS International kan ook agenten inschakelen voor de verkoop van tickets. NS International treedt ook dan op als verwerkingsverantwoordelijke.

NS International is in sommige gevallen zowel vervoerder als verkoper (verstrekker van het vervoerbewijs) wanneer er een samenwerkingsverband is met een andere vervoerder. Bijvoorbeeld voor de trein Amsterdam-Brussel.

NS International als verkoper (verstrekker van het vervoerbewijs) kan worden herkend wanneer op het ticket staat vermeld CIV 1184. Is NS International vervoerder dan staat 1184 vermeld in de route van het ticket.

Als verkoper (verstrekker van het vervoerbewijs) gebruikt NS International voornaam, achternaam en e-mailadres voor het opmaken en versturen van het treinticket, om serviceberichten te kunnen sturen bij calamiteiten en om een klantrelatie te kunnen onderhouden [zie ook LINK Klantrelatie onderhouden].

De vervoerder voor- en achternaam worden op het ticket gedrukt. De voornaam en achternaam dienen voor de controle van de tickets. Het e-mailadres wordt alleen gedeeld met Eurostar en SNCF om serviceberichten te kunnen sturen over de door de vervoerder uitgevoerde treindienst. Met SNCF wordt ook de geboortedatum gedeeld dat wordt gebruikt voor controledoelinden. Voor reizen in een nachttrein in een slaapwagon op indeling dan wordt ook het geslacht gedeeld met de vervoerder zodat reizigers van hetzelfde geslacht in eenzelfde compartiment reizen.

De agent geeft gegevens door aan de verkoper (verstrekker van het vervoerbewijs) en vervoerder voor het opmaken en controle van de tickets. Voor het sturen van serviceberichten heeft NS International afspraken gemaakt met de agent.

De agent van de agent geeft gegevens via de agent en verkoper (verstrekker van het vervoerbewijs) door aan de vervoerder ten behoeve van de redenen die onder 'De vervoerder' staan vermeld.

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

De gegevens die op een internationaal ticket staan, 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 internationaal ticket aanschaffen. Indien u een internationaal treinticket op naam koopt worden uw gegevens gebruikt om uw vervoerbewijs te personaliseren zodat het gecontroleerd kan worden. Daarnaast gebruiken wij uw persoonsgegevens om met u te communiceren over de reis.

De grondslag voor de verwerking is: wettelijke verplichting

Indien u een ticket koopt voor Eurostar naar Engeland is de Britse Advance Passenger Information wetgeving van toepassing. NS dient dan in aanvulling op de gegevens die nodig zijn voor het ticket bovengenoemde gegevens aan de Britse overheid te verstrekken. Deze gegevens geeft u direct door aan Eurostar die de gegevens vervolgens verstrekt aan de Britse overheid. Dit is verplicht op grond van Britse wetgeving en u kunt geen geldig ticket krijgen zonder dat u deze gegevens verstrekt. Meer informatie hierover leest u op: <https://www.ninternational.com/nl/aanvullende-passagiersinformatie-vk>

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Indien u een internationaal treinticket koopt, of er als medereiziger voor u een ticket is geboekt, worden uw persoonsgegevens gebruikt voor het bieden van service ter voorbereiding op de toekomstige reis en feedback te vragen na afloop van de reis. NS International heeft daarvoor een gerechtvaardigd belang. Zie voor meer informatie [Onderhouden klantrelatie](#).

Met wie delen wij gegevens?

Voor- en achternaam staan op het ticket gedrukt en worden gedeeld met de desbetreffende vervoerder voor de redenen zoals hierboven aangegeven. Het e-mailadres wordt alleen gedeeld met Eurostar en SNCF om serviceberichten te kunnen sturen over de door de vervoerder uitgevoerde treindienst. Met SNCF wordt ook de geboortedatum gedeeld – voor controledoelinden. Het geslacht wordt gedeeld met de vervoerder indien er sprake is van boeking van een slaapcompartiment. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

De persoonsgegevens die u verstrekt indien u een ticket voor Eurostar naar Engeland koopt worden doorgegeven via een beveiligde verbinding aan Eurostar en de Britse overheid.

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.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw klantgegevens tot maximaal 18 maanden nadat de reis heeft plaatsgevonden. De aanvullende persoonsgegevens die u verstrekt indien u een ticket voor Eurostar naar Engeland koopt worden bewaard tot direct na het moment van reizen.

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.

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 [een vergoeding via geld terug bij vertraging NS International](#) 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 het maken van de reis.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

Reizen en betalen met de Betaalpas en OV-pas

De negen Nederlandse openbaarvervoerders² (“Vervoerders”) en Translink faciliteren gezamenlijk twee extra mogelijkheden om te reizen met het openbaar vervoer. Dit zijn het aanschaffen van een Vervoerbewijs door in en uit te checken met je Betaalpas en met je OV-pas. Voor de Betaalpas doen we dit in samenwerking met een aantal betaaldiensten³. Bij deze betaaldiensten is aan je Betaalpas een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland verbonden. Je betaalt voor je reizen via de Bankrekening die hoort bij je Betaalpas. Voor de OV-pas doen we dit in samenwerking met bunq en Mastercard. Je betaalt voor je reizen via de Rekening die hoort bij je OV-pas.

De OV-pas wordt in 2024 geïntroduceerd. Dit gebeurt in fases bij de verschillende vervoerders (in delen van) hun concessie(s). Tot de landelijke acceptatie van de OV-pas gelden de delen met betrekking tot de OV-pas slechts voor die Partijen die de OV-pas accepteren als vervoer- en betaalbewijs.

Als je reist op basis van in- en uitchecken met je Betaalpas of OV-pas gaan jij en NS een vervoersovereenkomst aan waarop de AVR-NS van toepassing zijn. Bij het gebruik van de Betaalpas zijn daarnaast de ‘OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard’ van toepassing. Bij het gebruik van de OV-pas zijn de ‘OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met de OV-pas’ van toepassing. Bij het gebruik van een kortingsproduct of kortingsprofiel, zijn de desbetreffende productvoorwaarden ook van toepassing. Indien je reist met de Intercity Direct zijn ook de Productvoorwaarden Intercity Direct van toepassing.

Het Verwerken van je Persoonsgegevens is nodig bij het in- en uitchecken met je Betaalpas of OV-pas. Je kunt hierdoor reizen en afrekenen met je pas in het openbaar vervoer van NS. NS en Translink kunnen je ook service verlenen. Wil je niet dat NS en Translink over de benodigde Persoonsgegevens beschikken? Dan kun je niet reizen en betalen met je Betaalpas of OV-pas en moet je gebruik moeten maken van een ander Vervoerbewijs.

Bij de inrichting van de processen is uitgegaan van privacy by design. Dit betekent dat Translink en de Vervoerders het systeem zo hebben ontworpen en ingericht om de privacy van jou als reiziger zo goed mogelijk te beschermen.

De hieronder met een hoofdletter geschreven begrippen hebben een definitie zoals vermeld in de begrippenlijst aan het eind van dit privacystatement.

Pseudonimiseren, heridentificatie en gebruik tokens

Direct nadat je hebt ingecheckt wordt het unieke identificatienummer (“PAN”) van je Betaalpas of OV-pas Gepseudonimiseerd. Iedere pas krijgt hierbij een eigen uniek nummer, een zogeheten token. Deze unieke tokens worden gebruikt voor de verschillende doeleinden zoals reizen, betalen, service, inspectie en overzichtsrapporten.

Translink heeft een centraal administratiesysteem waar Translink voor Vervoerders o.a. Vervoerbewijzen registreert, de prijs voor een rit berekent en het totale bedrag waarvoor je die dag hebt gereisd bijhoudt. Dit systeem kent iedere Vervoerder eigen unieke identificatienummers voor de tokens toe. Hierdoor hebben Vervoerders onderling geen inzicht in reispatronen van door een reiziger gemaakte reizen bij andere Vervoerders.

Gepseudonimiseerde gegevens zijn zonder aanvullende informatie niet te herleiden naar je Betaalpasgegevens. Dit Pseudonimiseren is een maatregel om de risico's voor jou als reiziger te verminderen bij het Verwerken van jouw Persoonsgegevens. Door Gepseudonimiseerde gegevens te combineren met andere gegevens is een organisatie wellicht in staat is om te achterhalen welke Betaalpas hoort bij het pseudoniem. Hiermee kan het dan mogelijk zijn de reishistorie van een Betaalpas in te zien.

De Vervoerders en Translink hebben met elkaar afspraken gemaakt om dit risico op heridentificatie te minimaliseren.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Hoe werkt reizen en betalen met de Betaalpas of OV-pas?

A. Aanschaffen en opladen OV-pas

Je kunt zowel een fysieke als digitale OV-pas aanschaffen. Dit doe je via de OVpay app⁴ en www.ovpay.nl. Via de OVpay app en www.ovpay.nl kun je saldo laden op de OV-pas. Je kunt zo ook zien wat je saldo is.

Als je een OV-pas bestelt, krijgt deze OV-pas een uniek nummer. Dit is nodig om het saldo op de kaart bij te houden en gemaakte reizen te verrekenen met het saldo op de OV-pas. bunq maakt daarna een Rekening aan die wordt gekoppeld aan jouw OV-pas. Het saldo op deze rekening verandert als je reist met de OV-pas en als je op de rekening geld stort of er van af haalt.

Voor de fysieke OV-pas hebben Translink en bunq jouw naam en een bezorgadres nodig, zodat we deze aan jou kunnen sturen. Deze Persoonsgegevens voor het bezorgen bewaart Translink 30 dagen zodat als er iets mis mocht gaan in het productie- en verzendproces Translink en bunq een nieuwe OV-pas kunnen produceren en aan jou kunnen sturen.

De digitale OV-pas komt naar verwachting beschikbaar in de tweede helft van 2024. Een digitale OV-pas sla je na aanschaf op in de Apple wallet of Google wallet op jouw mobiele telefoon/ smartphone. Zie ook de Privacy en service/gebruiksvoorwaarden van Apple of Google hiervoor.

In het najaar 2024 kun je naar verwachting een fysieke OV-pas ook aanschaffen (en saldo opladen) bij een aantal landelijk opererende retailers. Dit kan zowel met contant geld als met een Betaalpas. Translink verwerkt bij de aanschaf op deze wijze geen Persoonsgegevens en Translink komt ook niet te weten wie de OV-pas heeft aangeschaft. Translink weet dus wel welke reizen er zijn gemaakt met zo'n OV-pas, maar niet wie de persoon of personen zijn die deze reizen hebben gemaakt. Als jij als reiziger de OV-pas niet koppelt in de App van een vervoerder en/ of in de OVpay app, dan weten de Vervoerder en/ of Translink ook niet wie welke persoon of personen met deze OV-pas reizen.

Wel of geen persoonsgebonden OV-pas

Bij de fysieke OV-pas heb je de keuze om de pas wel of niet persoonsgebonden te maken. Je maakt een OV-pas persoonsgebonden door op de OV-pas één of meer persoonsgebonden producten te laden, zoals leeftijdskorting, een vastrecht of een andersoortige korting. Ook door het koppelen van jouw OV-pas in de App van een Vervoerder of in de OVpay app mak je de OV-pas persoonsgebonden. Een niet persoonsgebonden fysieke OV-pas kan en mag door iedereen die de kaart in zijn bezit heeft worden gebruikt om mee te reizen.

OV-pas verloren

Als je de OV-pas bent verloren of als deze gestolen of defect is, dan dien je dit te melden via de OVpay app of de OVpay klantenservice. De OV-pas wordt dan geblokkeerd en kan niet langer gebruikt worden om te reizen. Daarvoor hebben we de gegevens van de OV-pas nodig, zoals het pasnummer en de verificatiecode⁵. Deze staan op jouw OV-pas. Ook een verlopen OV-pas wordt geblokkeerd en is niet meer geschikt om mee te reizen. Als je een nieuwe OV-pas aanvraagt, wordt het saldo van de Rekening gekoppeld aan de nieuwe OV-pas.

² Arriva, Connexxion, EBS, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz en RET. Zie ovpay.nl voor het meest actuele overzicht.

³ Maestro, Mastercard, VPAY en VISA. Zie ovpay.nl voor het meest actuele overzicht.

⁴ De OVpay app heeft een eigen privacyverklaring, die je kunt vinden in de OVpay app en op de OVpay website onder privacy.

⁵ Het pasnummer en de verificatiecode staan beide op jouw OV-pas.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

B. Reizen met je Betaalpas of OV-pas

Bij het inchecken met je Betaalpas of OV-pas leest de kaartlezer de Technische gegevens uit. Wij controleren hierbij of er met deze pas kan worden gereisd en koppelen dit via de kaartlezer terug aan je. Dit aanbieden van je pas aan een kaartlezer is een "tap".

Als je kunt reizen met de Betaalpas of OV-pas dan worden bij het in- en uitchecken vanuit de kaartlezers van de Vervoerder waarmee je reist Persoonsgegevens verstuurd naar Translink. Dat zijn naast de Technische gegevens ook de datum, de tijd en halte of station waar je bent in- of uitgecheckt. Translink legt alle check-ins en check-outs vast en zorgt voor de ritreconstructie en het bepalen van de ritprijs. Je reis wordt samengesteld en de ritprijs berekend met zowel deze gegevens als, indien relevant, met aanvullende gegevens van kortingsproducten en kortingsprofielen.

Let erop dat je bij het in- en uitchecken altijd je pas los aanbiedt bij je kaartlezer en niet vanuit bijvoorbeeld een portemonnee. Zo voorkom je dat je per ongeluk in- of uitcheckt met een andere kaart dan bedoeld, waardoor je mogelijk teveel betaalt voor je reis.

Eerste keer reizen met je Betaalpas

De eerste keer dat je incheckt met je Betaalpas vindt een automatische controle plaats om vast te stellen of aan je Betaalpas een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland is verbonden. Dit gebeurt ook wanneer je gedurende een periode van 14 dagen niet hebt gereisd met de betreffende Betaalpas en vervolgens opnieuw incheckt.

Translink controleert ook bij de Bank van je Betaalpas of je kaart is geblokkeerd. Als dat zo is, dan wordt de reisfunctie in het openbaar vervoer van je Betaalpas geblokkeerd en kun je hiermee niet reizen. Dit is een beslissing van de Bank. De Vervoerders en Translink kunnen hier niets aan veranderen.

Controle op geldigheid Betaalpas en OV-pas

Iedere keer dat je incheckt met je OV-pas vindt een automatische controle plaats om vast te stellen of op je OV-pas voldoende saldo staat om te kunnen reizen met het openbaar vervoer. Het minimumvereiste saldo dat nodig is om te kunnen reizen kan verschillen per Vervoerder en wordt bepaald door de Vervoerder in de productvoorwaarden.

Iedere keer dat je met je Betaalpas of OV-pas incheckt, vindt een automatische controle plaats op de signaleringslijst bij Translink of de pas niet is geblokkeerd. Deze lijst wordt beheerd bij Translink en gedistribueerd naar Vervoerders. Een Betaalpas of OV-pas wordt door Translink aan deze lijst toegevoegd als

- blijkt dat je in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas of OV-pas op een signaleringslijst staat van de Bank dan wel bunq, bijvoorbeeld omdat deze als gestolen of vermist staat geregistreerd;
- een afrekening van de Betaalpas of OV-pas voor het gebruik van het openbaar vervoer niet heeft plaats gevonden, bijvoorbeeld omdat je bij de afrekening over onvoldoende saldo op jouw Bankrekening of OV-pas beschikte;
- blijkt dat je gebruikmaakt van een kortingsproduct of kortingsprofiel en je niet voldoet aan de daarop van toepassing zijnde voorwaarden.

C. Betalen

Betalen met je Betaalpas

Bij het met de Betaalpas in- en uitchecken berekent Translink de ritprijs van de reizen die je maakt. Translink handelt samen met de betaalinstelling EMS (European Merchant Services B.V. ("EMS"), www.emspay.com) en jouw Bank de betaling af voor de door jou gemaakte reizen. In de nacht na de Reisdag waarop je hebt gereisd, wordt het verschuldigde bedrag voor alle reizen die je op één Reisdag maakt in één keer aangeboden via EMS en aan jouw Bank. Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische gegevens en het Betalingskenmerk aan de Bank.

Bij een succesvolle betaling kun je op je (digitale) rekeningafschrift terugzien welk bedrag is afgeschreven en ontvang je een Betalingskenmerk voor elke dag dat je reist. Dit Betalingskenmerk wordt uniek aangemaakt per

dagelijkse betaling en wordt voorafgegaan door de letters "NLOV". Het digitale rekeningafschrift kun je vinden door in te loggen op je beveiligde Bankomgeving.

Dit betekent ook dat als je dit Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag met een andere persoon of organisatie deelt, deze persoon of organisatie inzicht kan krijgen in de reizen die je hebt gemaakt.

Tijdens de Reisdag worden al de gemaakte reizen afgerekend als het bedrag aan verschuldigde ritprijzen een door Vervoerders te bepalen drempelbedrag overschrijdt. De verschuldigde ritprijzen worden dan direct afgeschreven van jouw Bankrekening. Na succesvolle betaling worden de ritten die je als reiziger daarna nog maakt in rekening gebracht aan het einde van de Reisdag, tenzij tussentijds weer het drempelbedrag wordt bereikt.

Betalen met je OV-pas

Bij het in- en uitchecken met de OV-pas berekent Translink de ritprijs van de reizen die je maakt. Na het uitchecken worden de kosten van de gemaakte rit direct afgeschreven van de aan jouw OV-pas gekoppelde Rekening. Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische gegevens aan bunq. Bij een succesvolle betaling kun je in de OVpay app en op www.ovpay.nl direct terugzien welk bedrag is afgeschreven.

Overzichtsrapporten

Alle Vervoerders krijgen ieder dagelijks overzichtsrapporten van Translink om de juistheid van hun eigen transacties en betalingen te kunnen controleren, mogelijke fouten op te sporen en te corrigeren en om de integriteit van het openbaarvervoersysteem te waarborgen. Dit betreft rapportages over transacties (zoals check-in, check-uit of mislukte taps), reizen (check-in combineren met een check-uit) en betalingen binnen het domein van de betreffende Vervoerder. Translink zorgt ook dat iedere Vervoerder dagelijks alle betalingen voor de gemaakte reizen met je Betaalpas ontvangen. Voor de gemaakte reizen met de OV-pas hebben de Vervoerders en bunq afspraken gemaakt zodat ook hiervoor de betalingen door bunq dagelijks plaatsvinden.

Een niet gelukte betaling

Als de betaling niet lukt met de Betaalpas of OV-pas, bijvoorbeeld omdat het saldo te laag is, dan blokkeren wij tijdelijk de OV-pas of de reisfunctie die is verbonden aan de Betaalpas. Je kunt dan niet meer reizen met je Betaalpas of OV-pas in het gehele openbaar vervoer, totdat het openstaande bedrag is voldaan.

Openstaand bedrag betalen voor de Betaalpas

Binnen een periode van 62 kalenderdagen worden herhaald betaalverzoeken door het centraal administratiesysteem gedaan om het verschuldigde bedrag voor je Betaalpas van je rekening af te schrijven. Als de betaling succesvol is, wordt de blokkade opgeheven.

Zowel in deze periode als erna kun je als reiziger ook zelf het openstaand bedrag betalen. Dit doe je door je Betaalpas bij een kaartlezer op in-/uitcheckapparatuur van een willekeurige vervoerder aan te bieden. Via Translink wordt dan een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank. Je kan ook in de OVpay app het openstaand bedrag voldoen. Er wordt dan via EMS een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank. Voor beide manieren geldt dat als de betaling lukt, kun je ongeveer 15 minuten later weer reizen met je Betaalpas.

Openstaand bedrag betalen voor de OV-pas

Om de blokkade op je OV-pas op te heffen kun je het openstaand bedrag betalen in de OVpay app. Er wordt dan via EMS een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank. Als de betaling lukt, dan kun je ongeveer 15 minuten later weer reizen met je OV-pas. Let erop dat op de OV-pas dan wel het minimum vereiste saldo staat wat nodig is om te kunnen reizen.

Blokkering reisfunctie

De blokkering van de OV-pas of de reisfunctie van een Betaalpas kun je checken door je pas aan te bieden bij een kaartlezer van een Vervoerder en te letten op de melding op het display of door contact op te nemen met de OVpay klantenservice.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

Je kunt, zolang de OV-pas of de reisfunctie van de Betaalpas geblokkeerd is, natuurlijk altijd een ander Vervoerbewijs gebruiken om te reizen met het openbaar vervoer.

D. Service

We begrijpen goed dat je vragen kunt hebben over bijvoorbeeld een reis, in rekening gebrachte kosten of een gemiste in- of uitcheck. Of wellicht wil je inzicht in je gemaakte reizen van de afgelopen periode(s). Dit kan door via de OVpay website, OVpay App en OVpay klantenservice (delen van) je reizen op te vragen (De OVpay app heeft een eigen privacyverklaring, die je kunt vinden in de OVpay app en op de OVpay website onder privacy). Het is ook mogelijk om je Betaalpas aan je MijnNS account te koppelen voor service en informatie voor ritten gemaakt bij NS. Voor specifieke vragen over NS-dienstverlening kun je ook terecht bij NS Klantenservice.

Om je te kunnen helpen, heb je voor de Betaalpas het Betalingskenmerk in combinatie met het bijbehorende bedrag van je rekeningafschrijving nodig. Wij kennen jouw pasnummer niet en wij kunnen ook niet zoeken op je IBAN. Voor de OV-pas heb je het OV-pasnummer en de verificatiecode nodig. Deze staan op jouw OV-pas.

App en website

Er bestaat de mogelijkheid om één of meerdere van jouw Betaalpassen en/of OV-passen te koppelen aan de OVpay App, te downloaden via de app stores. Dit kan op verschillende manieren. Je maakt eerst een account aan met een eigen wachtwoord in de App. Het koppelen kan bij de Betaalpas dan op basis van een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag in de app. Dit kan alleen binnen 31 dagen nadat je hebt gereisd en een betaling hebt gedaan. Het koppelen kan bij de OV-pas met je OV-pasnummer en verificatiecode.

Een andere manier om je Betaalpas of OV-pas te koppelen in de OVpay app is mogelijk door de PAN en vervaldatum van jouw Betaalpas of OV-pas invoeren in het online account en daarna met die pas gaan reizen. In de OVpay app kun je jouw Betaalpas eveneens koppelen door IBAN en pasvolgnummer van jouw Betaalpas in het online account in te voeren en door daarna binnen 60 dagen met die Betaalpas te gaan reizen. Koppelen op basis van de IBAN kan niet met de OV-pas.

Via jouw online account kun je onder andere zien of je hebt in- en/of uitgecheckt, de ritprijs inzien voor gemaakte ritten en ook je betalingen, de betaalstatus en een eventuele blokkade van je Betaalpas en OV-pas inzien. In de OVpay app kun je ook een gemiste in- of uitcheck corrigeren en een eventuele openstaande vordering voldoen.

In de accountomgeving van een Vervoerder (web of App, indien beschikbaar) kun je alleen de bij die Vervoerder gemaakte ritten met je Betaalpas en OV-pas inzien, ook van de laatste 18 maanden. Je kunt in de OVpay app ook instellen dat je notificaties ontvangt bij in- en uitchecken en van het openstaande bedrag.

Op www.ovpay.nl kun je voor de Betaalpas en OV-pas met een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag alleen de door jou gemaakte ritten inzien die horen bij die specifieke betaling. Hier kun je ook terecht voor het corrigeren van een gemiste check-in of check-uit bij NS. Voor de OV-pas kan je dit met je OV-pasnummer en verificatiecode inzien.

Liep je tijdens je reis met een Betaalpas vertraging op bij NS en kom je in aanmerking voor compensatie op basis van de regeling 'Geld terug bij Vertraging'? Dan kun je een restitutieverzoek indienen via het webformulier op [ns.nl \(https://www.ns.nl/formulieren/geld-terug-bij-vertraging.html\)](https://www.ns.nl/formulieren/geld-terug-bij-vertraging.html), met opgave van Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag.

Klantenservice

Vragen over het reizen met een Betaalpas of OV-pas kun je stellen aan de klantenservice van NS of de OVpay klantenservice. De medewerkers van de klantenservice hebben geen inzage in jouw Betaalpasgegevens. De gegevens van je Betaalpasrekening of van je OV-pas Rekening.

Een medewerker zal altijd expliciet vragen om jouw gegevens als dit voor de beantwoording van je vragen noodzakelijk is. Afhankelijk van de vragen die je stelt aan de klantenservice, kan de klantenservice vragen om je Betalingskenmerk en het bijbehorend bedrag van afschrijving dan wel je OV-pasnummer en de verificatiecode.

E. Inspectie

Iedereen die gebruik maakt van het openbaar vervoer dient over een geldig Vervoerbewijs te beschikken. Als je met je Betaalpas of OV-pas incheckt, dan is je Vervoerbewijs op dat moment gekoppeld aan die Betaalpas of OV-pas middels een digitale registratie bij Translink. Medewerkers van NS controleren in de vervoersmiddelen en op haltes en stations reizigers regelmatig op het hebben van een geldig Vervoerbewijs. Dit omvat ook het controleren op de geldigheid van je kortingsproduct en kortingsprofiel. Als een medewerker van NS je Vervoerbewijs controleert, dien je je Betaalpas of OV-pas tegen de kaartlezer aan te houden.

Om als medewerker van NS ook coullance en/of service te kunnen verlenen aan jou, vraagt de medewerker van NS daarvoor apart je goedkeuring. De medewerker van NS kan dan op diens apparaat de laatste 10 handelingen van het gebruik van jouw Betaalpas of OV-pas in het openbaar vervoer inzien (tot maximaal 62 dagen terug). Deze gegevens worden maximaal vijf minuten op het apparaat getoond of verdwijnen op het moment dat er een andere Betaalpas of OV-pas tegen de kaartlezer wordt gehouden.

Als je gebruikmaakt van een kortingsproduct, dan is dit bij inspectie zichtbaar voor de medewerker van NS. Dit product of profiel is alleen zichtbaar als deze van toepassing is op de rit die je dan maakt. In alle andere gevallen ziet de medewerker van NS deze gegevens niet.

Als de door jou voor het kortingsproduct of -profiel opgegeven gegevens niet kloppen, dan kan de medewerker van NS dit kortingsproduct of -profiel blokkeren en kan je hier geen gebruik meer maken. In de OVpay app of via de OVpay klantenservice kun je jouw gegevens (laten) corrigeren, waarna je weer gebruik kunt maken van het kortingsproduct of -profiel.

Grondslag van de verwerking

Als je in- en uitcheckt met de Betaalpas of OV-pas bij NS is de grondslag voor de Verwerking van Persoonsgegevens het uitvoeren van een overeenkomst. Dit betreft de vervoersovereenkomst waarop de AVR-NS van toepassing zijn en de 'OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard' dan wel de 'OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je OV-pas' afhankelijk van welke betaalmiddel je voor je reis gebruikt.

Voor het in de OVpay app instellen van notificaties bij in- en uitchecken is de grondslag jouw toestemming.

Voor het beheren door Translink van signaleringslijsten en het distribueren van deze naar de Vervoerders is de grondslag gerechtvaardigd belang.

Geautomatiseerde besluitvorming

In drie gevallen worden er geautomatiseerd beslissingen genomen.

1. Een nog verschuldigde ritprijs

Als reiziger dien je altijd de verschuldigde ritprijs te voldoen. Als de afhandeling van je betaling niet lukt, dan wordt je OV-pas of de reisfunctie van de Betaalpas automatisch geblokkeerd. Je kunt dan nog wel uitchecken voor een reis, maar je kunt niet meer inchecken voor een nieuwe reis. Je kunt tegen dit geautomatiseerde besluit, waarbij jouw Betaalpas of OV-pas is geblokkeerd, bezwaar maken. Dit kan via de OVpay klantenservice. Deze beoordeelt waarom je Betaalpas of OV-pas is geblokkeerd en deblokkeert deze als daar aanleiding voor is.

2. Een door een Bank geblokkeerde Betaalpas

Als een in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas door een Bank als gestolen of vermist is genoteerd, of als er een andere reden is waarom deze kaart door de Bank is geblokkeerd, dan wordt de reisfunctie van de Betaalpas ook automatisch geblokkeerd. Voor de Betaalpas is dit onderdeel van de algemene voorwaarden voor het gebruik van je Betaalpas zoals je bent overeengekomen met je Bank.

Aan deze blokkade kunnen de Vervoerders en Translink niets veranderen. Voor vragen hierover kun je je richten tot je Bank.

3. Een verloren of gestolen OV-pas

Als een OV-pas als gestolen of vermist is geregistreerd via de OVpay klantenservice, dan wordt deze ook automatisch geblokkeerd. Dit kan niet ongedaan worden gemaakt. Ook als je je OV-pas later terugvindt, zul je een nieuwe moeten aanvragen.

Bestellen en betalen

Train

Station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

Wie zijn de Verwerkingsverantwoordelijken? Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Je Persoonsgegevens worden Verwerkt door: NS ("NS"), en Translink. NS, de overige Vervoerders en Translink zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van Persoonsgegevens ten aanzien

van het reizen met je Betaalpas en OV-pas. De onderlinge afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de Vervoerders en Translink. De gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid betreft de volgende processen en bijbehorende Persoonsgegevens:

| Proces | Doelende | Persoonsgegevens | Bewaartermijnen |
|--|--|--|---|
| Tappen (in- en uitchecken) <i>Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst</i> | Statuscontrole Betaalpas of OV-pas en validatie van de tap | Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); Tapgegevens | Maximaal 24 uur |
| Verwerking taps (transactieverwerking) <i>Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Verwerking van taps • Kwalificeren van taps: tap-in/ tap-uit/ tap openstaande schuld verrekenen • Samenstellen van ritten o.b.v. check-in/ check-uit (reistransactiegegevens); vaststellen van ritprijs; gereed maken van reistransactiegegevens/tap openstaande schuld verrekenen • Opknippen van ritten en creëren van synthetische deelritten per OV-bedrijf zodat de deelritten aan het juiste OV-bedrijf toegekend kunnen worden en de ritprijs bepaald kan worden | Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens | 18 maanden |
| Centrale reizigerondersteuning (self service) – zonder of met serviceaccount <i>Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Inzichtelijk maken reis-, betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay website en OVpay app; • Faciliteren gemiste check-uit via website, OVpay app of OVpay klantenservice; • Aanschaffen persoonsgebonden (kortings-) product en toepassen bij het reizen met Betaalpas. | Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens; Pseudonimisatie-tokens; naam of naam, geboortedatum en/of pasfoto | Tot service is verleend, op website en in OVpay app blijven geen gegevens achter Tot het moment waarop de gegevens niet langer noodzakelijk zijn voor een kortingsproduct of -profiel. |
| Centrale reizigerondersteuning (self service) met serviceaccount <i>Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst</i> | Voor betrokkenen inzichtelijk maken van reistransacties, betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay app Faciliteren van proces gemiste check-uit via OVpay app | Gebruikersnaam en wachtwoord (2FA); Betalingskenmerk ; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens; | Tot service is verleend, in app blijven geen gegevens achter |
| Decentrale reizigerondersteuning (self service) – met serviceaccount bij OV-bedrijf <i>Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst</i> | Voor betrokkenen via website/ app van OV-bedrijf inzichtelijk maken van: <ol style="list-style-type: none"> reistransacties en betaaltransacties bij het desbetreffende OV-bedrijf (transacties in de afgelopen 18 maanden); openstaande schuld en de onderliggende transacties (eventueel) bij andere OV-bedrijven | Betalingskenmerk ; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens; | Tot service is verleend, op website/ in app blijven geen gegevens achter |
| Inspectie/controle geldig vervoersbewijs <i>Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Op basis van check-in/check-uit met Betaalpas of OV-pas controleren of een reiziger een geldig elektronisch vervoersbewijs heeft tijdens gebruik openbaar vervoer; en indien van toepassing controleren op de geldigheid van het toe te passen kortingsprofiel en/of het kortingsproduct; • Indien geen geldige check-in of check-uit bestaat, controle van de laatste tien transacties in het openbaar vervoer met dezelfde betaalpas om vervolgactie door OV-bedrijf te kunnen bepalen | Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens; productgegevens; naam of naam, geboortedatum en/ of pasfoto | Gegevens worden automatisch verwijderd zodra op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Betaalpas of OV-pas wel/ niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of een volgende pas ter inspectie wordt aangeboden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten. |
| Mobiele service aan reiziger Wettelijke grondslag: toestemming | Controleur kan n.a.v. vragen op verzoek van een reiziger de Betaalpas of OV-pas scannen om informatie te geven over de laatste tien reistransacties in het openbaar vervoer met dezelfde pas | Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN-volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens | |

Bestellen en betalen

Trein

Station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

| Proces | Doeleinde | Persoonsgegevens | Bewaartermijnen |
|---|---|---|--|
| Samenstellen en verstrekken van rapportages over de reistransactieverwerking Wettelijke grondslag: <i>Gerechtigde belang Translink; Gerechtigde belangen Vervoerders en wettelijke verplichting Vervoerders</i> | Integriteit van het OV-systeem bewaken (bijv. validatie van transacties); de administratie van vervoersovereenkomsten, het rond rekenen van transacties alsmede financiële administratie en verantwoording mogelijk maken | Reistransactiegegevens (zoals check-in/ check-uit; datum/tijd; plaats; vervoermiddel; ritten en prijzen per rit); pseudonimisatie-tokens; | 18 maanden (gerechtvaardigde belang); 7 jaar (wettelijke verplichting) |

Translink en bunq

Translink en bunq zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van Persoonsgegevens ten aanzien van het produceren van de fysieke OV-pas. De onderlinge afspraken zijn vastgelegd in een

samenwerkingsovereenkomst tussen beide partijen. De gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijkheid betreft het volgende proces en bijbehorende Persoonsgegevens:

| Proces | Doeleinde | Persoonsgegevens | Bewaartermijnen |
|--|--|---|---------------------------------|
| Producteren fysieke OV-pas Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst | Producteren en leveren van de fysieke OV-pas | Naam en verzendadres; pseudonimisatie-tokens; Technische gegevens (PAN, PAR, geldigheidsdatum, kaartnummer, kaartverificatiecode) | 30 dagen (naam en verzendadres) |

Met wie delen wij gegevens?

NS, de overige Vervoerders en Translink maken gebruik van diensten van Verwerkers, waarbij wij altijd schriftelijke afspraken maken met externe partijen (zoals IT-leveranciers) die in opdracht van ons Persoonsgegevens Verwerken. Dit doen wij door middel van het sluiten van een zogeheten "verwerkerovereenkomst", waarin wij onder meer afspraken vastleggen over de beveiliging van je Persoonsgegevens en over het gebruik van de Persoonsgegevens.

Translink maakt gebruik van de diensten van EMS (www.emspay.nl) voor de afhandeling van de betaling met jouw Bank. Hierbij verstrekt Translink de Technische gegevens en het Betalingskenmerk. EMS Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke.

bunq is de uitgever en eigenaar van de OV-pas. Translink maakt gebruik van de diensten van bunq voor de afhandeling van de betaling van jouw OV-pas. Hierbij verstrekt Translink Technische gegevens, de bedragen waarvoor is gereisd en de geldstortingen en geldopnames voor de OV-pas. bunq Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Dit doet bunq voor (i) het aanmaken en beheren van een Rekening voor reizen op saldo met de OV-pas en (ii) het uitgeven van een fysieke of digitale OV-pas, inclusief token. Zie ook www.ovpay.nl/privacy voor de volledige privacyverklaring van bunq met betrekking tot de OV-pas.

Translink maakt gebruik van de diensten van iProov voor het maken van de pasfoto in de OVpay app. iProov Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerker.

De vervoerders, Translink en bunq zijn daarnaast in sommige gevallen op grond van wet- en regelgeving verplicht om je gegevens aan derden te verstrekken zoals bij een vordering van justitie.

Beveiliging van de Persoonsgegevens

NS, de overige Vervoerders, Translink en bunq beveiligen jouw Persoonsgegevens, bijvoorbeeld tegen onbevoegde toegang, verlies en diefstal. Alle partijen hebben beleid om betalen met de Betaalpas en OV-pas in het openbaar vervoer zodanig in te richten dat er standaard een passend beveiligingsniveau van toepassing is.

Voor de beveiliging van de Technische gegevens hanteren de Vervoerders, Translink en bunq PCI DSS. Dit is een internationale beveiligingsstandaard met als doel betaalkaartgegevens te beschermen en misbruik van kaartgegevens, en daarmee schade, te voorkomen.

Jouw Technische gegevens worden in de kaartlezers van NS en in het centraal administratiesysteem van Translink uitsluitend Gepseudonimiseerd Verwerkt.

Contactpunt voor vragen of uitoefening van je rechten met betrekking tot reizen met een Betaalpas en OV-pas

Als je vragen hebt over de Verwerking van je Persoonsgegevens met betrekking tot reizen met een Betaalpas of OV-pas, kun je daarvoor terecht bij de contactpunten bij NS en Translink.

Specifieke vragen kunnen NS en Translink in principe alleen beantwoorden door gebruik te maken van de kenmerken van je Betaalpas of OV-pas. Als je een account hebt aangemaakt in de OVpay App, je Betaalpas of OV-pas aan dit account hebt gekoppeld en je daarbij je gegevens hebt opgegeven, kan Translink ook met deze gegevens je helpen. Voordat je inzicht krijgt in jouw reizen met een Betaalpas moet je het Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag opgeven en voor de OV-pas het pasnummer en de verificatiecode.

Voor algemene vragen over reizen met een Betaalpas of OV-pas kun je contact opnemen met de klantenservice OVpay via telefoonnummer 0900-1433 (gebruikelijke belkosten) of het contactformulier op www.ovpay.nl/contact.

Voor specifieke vragen over de dienstverlening van NS kun je terecht bij NS Klantenservice via één van de contactkanalen vermeld op <https://www.ns.nl/klantenservice/contact>, bij voorkeur via chat zodat je ook eventuele screenshots mee kunt sturen en zodoende makkelijker geholpen kunt worden.

Als je meer informatie wilt over hoe NS of Translink met je Persoonsgegevens omgaat, kun je contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming van een van beide organisaties:

Voor NS: fg@ns.nl, voor Translink: fg@translink.nl

Uitoefenen van je rechten

Als je gebruik wilt maken van het uitoefenen van je rechten, dan kun je dat kenbaar maken via <https://www.ns.nl/privacy/rechten-betrokkenen.html> bij NS, of via de Klantenservice van Translink of de functionaris voor gegevensbescherming van Translink, zie daarvoor de contactgegevens hierboven.

Bestellen en betalen

Train

Station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

Begrippen

Voor het reizen met je Betaalpas of OV-pas, gebruiken we mogelijk begrippen die je (nog) niet kent. Voor het gemak hebben wij deze begrippen en de betekenis hiervan onder elkaar gezet.

Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer: de Algemene voorwaarden voor het gebruik van het openbaar stads- en streekvervoer per bus, tram, lightrail, metro en regionaal openbaar vervoer per trein.

App: een door een Vervoerder individueel of Vervoerders en Translink gezamenlijk (onder de naam OVpay) ontwikkelde en aangeboden mobiele applicatie waarmee de reiziger met een Betaalpas of OV-pas diens online-account kan aanmaken, raadplegen, de Betaalpas of OV-pas hieraan kan koppelen en zo onder andere eenvoudig de reistransacties en betalingen kan inzien en serviceverzoeken kan indienen. Op het gebruik van een App zijn de gebruiksvoorwaarden van de betreffende App van toepassing.

AVR-NS: de vervoervoorwaarden van NS (de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van reizigers en handbagage van de Nederlandse Spoorwegen).

Bank: een financiële onderneming die betaaldiensten aanbiedt en waar de Bankrekening wordt aangehouden waaraan de Betaalpas van de reiziger is gekoppeld die gebruikt wordt in het openbaar vervoer. Hieronder verstaan wij ook een creditcardmaatschappij of andere gereguleerde financiële onderneming die als financiële onderneming betaaldiensten aanbiedt en die de Betaalpas heeft uitgegeven.

Betalpas: een door een financiële onderneming uitgegeven contactloze pas (fysiek of digitaal op een mobiele telefoon/ smart device zoals je smartphone of smartwatch) waarmee je gebruik kunt maken van en kunt betalen voor het openbaar vervoer door in en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het voertuig.

Betalingskenmerk: dit is een code bestaande uit een combinatie van in totaal veertien letters en cijfers, die uniek is voor iedere betaling. Deze code is gekoppeld aan het bedrag dat wordt afgeschreven van jouw bankrekening bij betaling met een Betaalpas.

Bunq: de partij die de OV-pas uitgeeft en waar de Rekening wordt aangehouden waaraan de OV-pas is gekoppeld. Bunq B.V. is statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amsterdam.

Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke: Wanneer twee of meer Verwerkingsverantwoordelijken gezamenlijk de doeleinden en middelen van de Verwerking bepalen, zijn zij Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken zoals bedoeld in de AVG.

OV-pas: een door bunq uitgegeven contactloze pas (fysiek of digitaal op een mobiele telefoon/ smartphone) waarmee je gebruik kunt maken van en kunt betalen voor het openbaar vervoer door in en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het voertuig.

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals bedoeld in de AVG.

Pseudonimisering: het Verwerken van Persoonsgegevens op zodanige wijze dat de Persoonsgegevens niet meer aan een reiziger kunnen worden gekoppeld zonder dat er aanvullende gegevens worden gebruikt, mits deze aanvullende gegevens apart worden bewaard en er technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om ervoor te zorgen dat de Persoonsgegevens niet aan een geïdentificeerde of identificeerbare reiziger worden gekoppeld zoals bedoeld in de AVG.

Reisdag: de periode die begint om 00.00 uur en eindigt de volgende dag om 03.05 uur.

Rekening: een elektronisch geld rekening waarvoor geen vergunningsplicht bestaat en die niet onder toezicht van De Nederlandsche Bank N.V. of de Autoriteit Financiële Markten staat.

Technische gegevens: deze technische gegevens bestaan uit de nummers van de Betaalpas of OV-pas, te weten de PAN, het PAN-volnummer en de geldigheidsdatum van de pas. De PAN is een uniek pasidentificatienummer. Het PAN-volnummer staat in de chip van de Betaalpas of OV-pas en is niet zichtbaar.

Translink: de organisatie die o.a. Vervoerbewijzen registreert, ritprijzen berekent, betalingen int en verrekent in opdracht van Vervoerders en service verleent aan reizigers. Trans Link Systems B.V. is statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amersfoort.

Vervoerbewijs: het bewijs dat geldig toegang geeft tot de trein, bus, tram en metro en door de reiziger wordt aangeschaft door steeds voor iedere rit bij NS in te checken met de Betaalpas of OV-pas waarmee gereisd wordt. Een Vervoerbewijs is alleen geldig als aan alle eisen wordt voldaan die zijn genoemd in de Algemene voorwaarden stad- en streekvervoer (in het geval van reizen bij stad- of streekvervoerders) of de AVR-NS (in het geval van reizen bij NS).

Vervoerder(s): de Nederlandse bedrijven in het openbaar vervoer vermeld op de website [OVpay.nl](https://ovpay.nl).

Verwerken: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde processen zoals bedoeld in de AVG.

Verwerker: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens Verwerkt zoals bedoeld in de AVG.

Verwerkingsverantwoordelijke: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt zoals bedoeld in de AVG.

Trein

NS-Business Card en NS Go

Reisproducten gebruiken

Veiligheid tijdens uw reis

Reizen met een functiebeperking

Calamiteiten

WiFi in de trein

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

NS-Business Card en NS Go

Indien uw werkgever ervoor heeft gekozen om u een NS-Business Card ter beschikking te stellen kunt u gebruikmaken van verschillende (mobiliteits-) diensten. Deze diensten kunnen zowel door NS als door derde partijen worden geleverd en zijn afhankelijk van de mobiliteitsdiensten die uw werkgever toegestaan heeft. Alle diensten van NS en overige dienstverleners worden gefactureerd door NS middels de NS-Business Card factuur. In de van toepassing zijnde Productvoorwaarden is beschreven welke rechten en verplichtingen het gebruik van de NS-Business Card en de Diensten met zich meebrengt. Indien u een NS-Business Card aanvraagt zal NS controleren of er nog openstaande vorderingen bekend zijn bij NS bij de door u opgegeven gegevens. Indien er een betalingsachterstand bestaat behoudt NS zich het recht voor uw overeenkomst te beëindigen.

NS Go is het mobiliteitsplatform waarmee uw werkgever in staat wordt gesteld om het mobiliteitsbeleid te beheren en sturen op duurzame mobiliteit. Voor u als medewerker betekent dit dat het aanvragen en beheren van mobiliteitsdiensten en de administratie van zakelijke en privéreizen eenvoudiger afgehandeld kan worden. Middels NS Go wordt een integratie met het HR-systeem van uw werkgever gerealiseerd waardoor inzicht en administratieve afhandeling van diensten en reizen gerealiseerd kan worden.

NS of de mobiliteitsdienst is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG voor de gegevens die worden verwerkt voor het uitvoeren van de reis of dienst. Uw werkgever is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG voor de gegevens die worden verwerkt in het NS Go platform.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Indien u boeker bent, reist of gebruikmaakt van diensten die via de NS-Business Card worden betaald verwerken wij uw (zakelijke) contactgegevens, uw kaartnummer, eventueel uw emailadres en de adresgegevens waar u van of naartoe reist.

Maakt u en uw werkgever gebruik van NS Go, dan bepaalt uw werkgever welke gegevens worden geïntegreerd in het NS Go platform. Uw werkgever zal enkel gegevens verwerken die noodzakelijk zijn voor de administratieve afhandeling van de voor u beschikbare diensten. Dit zullen in elk geval zijn uw voor- en achternaam, (privé en/of werk) adres, zakelijk emailadres, personeelsnummer, geboortedatum, geslacht (M/V/X), (arbeids)overeenkomst start- en einddatum, informatie met betrekking tot uw rol in de organisatie. Daarnaast vereisen bepaalde mobiliteitsdiensten een pasfoto die u zelf dient te uploaden op het NS Go platform.

Uw werkgever ontvangt geen tijdstippen van de door u gemaakte reizen. De tijdstippen worden door NS echter wel gebruikt om de door u gemaakte reizen te labelen als een 'zakelijke reis' of een 'privéreis' (let op: er worden geen tijdstippen getoond aan/gedeeld met uw werkgever).

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Om van uw treinreis een complete deur-tot-deur-reis te maken kunt u de diensten eenvoudig online, via de NS-app boeken. Om van deze diensten gebruik te maken dient u in het bezit te zijn van een gepersonaliseerde zakelijke OV-chipkaart, de NS-app en een NS (Go) account.

NS Go maakt het mogelijk voor u en uw werkgever om uw reizen en diensten te administreren en biedt uw werkgever inzicht in het (duurzaam) gebruik van mobiliteit.

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

Wij gebruiken een deel van bovengenoemde gegevens als onderdeel van de reisovereenkomst die wij met u sluiten voor uw reizen en diensten. Bijvoorbeeld voor het in rekening brengen van de prijs van de reis of het afhandelen van een verzoek aan onze klantenservice. Wanneer u deze gegevens niet aan ons en eventueel andere mobiliteitsdiensten verstrekt, is het niet mogelijk deze diensten te gebruiken met een NS-Business Card of het NS Go platform te gebruiken.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang van uw werkgever

Uw werkgever heeft een gerechtvaardigd belang voor het verkrijgen van inzicht in uw zakelijke reizen en het kunnen vormgeven van haar mobiliteitsbeleid. Met NS Go kan uw werkgever bijvoorbeeld inzicht krijgen in gegevens over duurzaamheid en gemaakte kosten. Daarnaast kunt u gebruikmaken van NS Go om uw reizen in te zien en eventueel om deze als zakelijk of privé aan te merken.

Met wie delen wij gegevens?

Wanneer u gebruikmaakt van andere mobiliteitsdienstverleners dan NS zal NS met deze dienst uw kaartnummer en reisgegevens uitwisselen.

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 reisgegevens tot 18 maanden na gebruikmaking van de dienst en 18 maanden na het beëindigen van de NS-Business Card overeenkomst. Uw werkgever kan de persoonsgegevens tot maximaal 7 jaar bewaren. Uw persoonsgegevens blijven in het NS Go platform niet langer bewaard dan nodig is om de genoemde doeleinden te bereiken en zullen worden verwijderd indien u uw gebruikersaccount deactiveert.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

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 van een NS-Business Card 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 (zie [voor meer informatie](#)). Wanneer u geen persoonsgegevens aan ons wilt verstrekken kunt u reizen met een niet personaliseerd 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.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang van NS

NS gebruikt de check-in/check-uit gegevens van haar reizigers ook om hiermee zogenaamde loopstromen (reizigersaantallen) per station te creëren. De niet naar personen herleidbare gegevens gebruikt NS zowel voor maatschappelijke doelen, zoals verbetering van de dienstenaanbod en veiligheid en crowd control op en rondom het station, als commerciële doelen, zoals het bepalen van de locaties voor bepaalde services en winkels op de stations en verbetering van de producten. Een ander doel van deze rapportages is om de operatie in de stationswinkels zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de drukte op het station. NS heeft daarvoor een gerechtvaardigd belang dat zwaarder weegt dan dat van haar reizigers. U kunt zich hier op ieder moment voor afmelden door bezwaar te maken tegen de (verdere) verwerking van uw gegevens. Dit kunt u aangeven in [het aanvraagformulier](#).

Verenigbaar gebruik: periodieke prijsbepaling NS-Business Collectief

We kunnen periodiek het daadwerkelijke reisgedrag van gebruikers van een NS-Business Card analyseren. Dit doen we alleen wanneer de kaart is of zal worden verstrekt door uw werkgever binnen de voorwaarden van NS-Business Collectief. Dit doen we om de werkgever periodiek het meest passende tarief aan te kunnen bieden met extra voordelen voor u als gebruiker van de NS-Business Card, zoals vrij reizen voor woon-werk, zakelijk en privé. De gegevens welke we hiervoor gebruiken zijn niet meer te herleiden naar een individuele gebruiker.

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. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan geaggregeerde gegevens zoals aantal in- en uitstappers op een station. Wij zullen in dat geval passende waarborgen treffen zoals pseudonimisering, rekening houden met het kader waarin de gegevens zijn verzameld en enkel publiceren wanneer uitgesloten kan worden dat eventuele verdere verwerking geen gevolgen heeft voor betrokkenen.

In geval van wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden delen wij gegevens met wetenschappelijke organisaties zoals universiteiten of organisaties met een publiek karakter zoals gemeenten, het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat of ProRail. Voor deze organisaties zijn de gegevens niet meer herleidbaar naar een individuele persoon. Deze organisaties gebruiken de gegevens om hun taken en verantwoordelijkheden in de stationsomgeving beter uit te kunnen voeren en om de voorzieningen af te stemmen op de behoeften van de reiziger.

Daarnaast publiceren wij gegevens die niet meer te herleiden zijn naar een individuele persoon zodat dit gebruikt kan worden voor wetenschappelijke of statistische doeleinden.

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 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 het 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.

Daarnaast 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.

Bent u de houder van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan delen wij een aantal gegevens omtrent uw reizen met uw werkgever. Welke gegevens dit zijn, is afhankelijk van het soort abonnement dat uw werkgever heeft afgesloten, bijvoorbeeld een Trein Vrij of een OV Vrij abonnement. Zo worden er in geval van een Trein Vrij abonnement op de factuur aan de werkgever bijvoorbeeld uw reizen met NS en andere vormen van OV (zoals bus, tram en metro) en het daarvoor in rekening gebrachte tarief opgenomen. Ook is het voor uw werkgever inzichtelijk als u gebruik maakt van een klaswissel of deur-tot-deur diensten (zoals taxi of OV-fiets). De tijdstippen van door u gemaakte reizen worden niet doorgegeven aan uw werkgever.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

De tijdstippen worden door NS echter wel gebruikt om de door u gemaakte reizen te labelen als een 'zakelijke reis' of een 'privéreis' (let op: er worden geen tijdstippen getoond aan of gedeeld met uw werkgever). Uw werkgever ontvangt deze gegevens om eventuele doorbelasting van kosten aan u mogelijk te maken en/of correcties aan te vragen (bijvoorbeeld indien u bent vergeten uit te checken).

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.

Bestellen en betalen

Trein

Station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

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 (naderhand) bekeken. In geval van incidenten kunnen wij dan snel handelen en overtredingen en strafbare feiten opsporen en vervolgen.

Om de veiligheid verder te vergroten kunnen reizigers via een WhatsApp- of SMS een melding maken als zij zich onveilig voelen in de trein. Via het WhatsApp- of SMS-bericht legt de reiziger direct contact met de Meldkamer van NS die eventueel assistentie van collega's kan inroepen. Hiervoor gebruiken wij uw telefoonnummer.

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 of door te grote drukte rond de toegangspoorten.

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. Een ander belangrijk doel is het kunnen ondersteunen van een doelgerichte inzet van hulpverleningsdiensten bij calamiteiten of bij een verzoek om hulp. Het gebruik van cameratoezicht kan ook ingezet worden bij (het ondersteunen van) de behandeling van geschillen en het eventueel verhalen van schade aan NS-eigendommen. Daarnaast is het een belangrijk middel voor het tijdig signaleren van te grote drukte en stelt het NS in staat maatregelen te treffen die de veilige, snelle passage van de toegangspoorten bevorderen. Zonder het inzetten van camerabewaking kunnen wij de veiligheid van onze reizigers, medewerkers en eigendommen niet voldoende waarborgen.

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. Ook aan de voor- en achterkant van sommige treinseries hebben wij camera's geplaatst. Deze camera's helpen ons om incidenten op het spoor sneller af te handelen en kunnen daarnaast gebruikt worden om toekomstige incidenten te voorkomen.

Met meldingen over onveiligheid via WhatsApp of sms is NS beter in staat de veiligheid in de trein te vergroten en wordt een mogelijkheid geboden om sociaal onveilige situaties te melden. In elke conversatie heeft u de mogelijkheid om te laten weten wat u van de dienstverlening en de afhandeling vindt door op de in de conversatie opgenomen link te klikken. De antwoorden die u geeft worden door een extern onderzoeksbureau voor analyse doeleinden verwerkt. Dit gebeurt met geanonimiseerde gegevens.

Proef Technisch Geleid Vertrekproces

NS beproeft vanaf augustus 2022 het zogenaamde Technisch Geleid Vertrekproces. Anders dan in de huidige situatie – waar de hoofdconducteur het vertrekproces in gang zet – wordt het proces geleid door techniek en gefaciliteerd door de machinist. De techniek bestaat uit camera's aan de buitenzijde van de trein en inkleem- en meesleepbeveiliging op de treindeuren. De camerabeelden worden gestuurd naar de cabine van de machinist en bieden de machinist visuele ondersteuning om veilig te kunnen vertrekken. Tijdens deze proeffase zijn camera's bij de deuren van de trein te herkennen aan de zwarte kleur. Ook is aan de buitenkant van de trein kenbaar gemaakt dat NS met deze trein test. Aan de buitenkant van de trein is namelijk de volgende tekst te lezen: "Hier testen wij nieuwe digitale technologie".

Verenigbaar gebruik: wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden

Tot slot kan het voorkomen dat wij de camerabeelden voor wetenschappelijk onderzoek of onderzoek voor statistische doeleinden (laten) gebruiken. Dit ziet op onderzoek naar de werkomgeving voor machinisten en mogelijke verbeteringen hierin op het gebied van efficiëntie en veiligheid. Hiervoor worden enkel geblurde camerabeelden gebruikt zodat personen niet herkenbaar in beeld zijn. Er zullen geen persoonsgegevens gedeeld worden voor dit doel met derde partijen.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten, bijvoorbeeld in geval van bovengenoemde proef voor incidentafhandeling. 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, 28 dagen bewaard en vervolgens vernietigd. Indien er sprake is van een incident, worden de beelden bewaard totdat het incident volledig is afgehandeld. Daarnaast kunnen wij beelden die incidenten bevatten proactief/preventief bewaren mits dat noodzakelijk is.

In geval van meldingen van onveiligheid bewaren wij uw telefoonnummer gedurende 14 dagen.

Reizen met een functiebeperking

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u vanwege een functiebeperking assistentie nodig heeft bij in-, over- of uitstappen.

Wanneer u zelfstandig reist, en geen gebruik maakt van reisassistentie, is onderstaand gebruik niet van toepassing.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

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

In geval van een NS Flex-abonnement voor blinden en slechtzienden verwerken wij de gegevens van uw OV-begeleiderskaart B, waarbij enkel uw naam zichtbaar is.

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 en een wettelijke verplichting.

Wij willen reizen voor iedereen mogelijk maken. NS heeft hiervoor op grond van het Besluit Toegankelijkheid Openbaar Vervoer ook een wettelijke verplichting. Daarom bieden we aan reizigers met een functiebeperking ondersteuning bij het in-, uit- of overstappen, en bieden we reisbewaking zodat we tijdig kunnen bijsturen als de reis niet volgens plan verloopt, door bijvoorbeeld een defecte lift of een vertraagde trein.

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, en het hulpmiddel. Dat doen we om te bepalen welk reisassistentiemiddel benodigd is. Ook gebruiken we uw emailadres om u een bevestiging van de boeking te kunnen sturen. Daarnaast gebruiken we uw telefoonnummer om contact op te nemen bij een verstoring in tijdens uw reis.

Wanneer wij een taxi of rolstoeltaxi voor u boeken wordt uw naam doorgegeven aan Reva Taxi B.V. Wanneer u daar expliciet toestemming voor geeft, wordt ook uw telefoonnummer met Reva Taxi B.V. gedeeld.

In geval van een NS Flex-abonnement voor blinden en slechtzienden verwerken wij een kenmerk zodat wij weten dat u reist met een OV-begeleiderskaart B.

Met wie delen wij gegevens?

Reisassistentie wordt uitgevoerd door onze partner Qarin op de stations waar geen permanente bezetting door NS Service personeel is. Met Qarin delen wij uw naam, de reisgegevens, en het hulpmiddel. Met Qarin hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens. We geven Qarin alleen de gegevens die zij nodig hebben om de assistentie te kunnen uitvoeren, en we treffen waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op uw privacy ontstaat.

Soms is het nodig om voor (een deel van) de reis een taxi in te zetten. Dit wordt gedaan door onze partner Transvision. Zij wijst per aanvraag een taxibedrijf toe en 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 Reva Taxi B.V. die zij nodig hebben voor het maken van een reservering. Reva Taxi B.V. is vervolgens zelf verantwoordelijk om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Wij raden u daarom aan om voor meer informatie te kijken naar de privacyverklaring van Reva Taxi B.V. (beschikbaar via https://www.zcnvervoer.nl/disclaimer/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?

Wanneer u reist met NS bewaren wij uw persoonsgegevens tot 18 maanden na het maken van de reis. De kopie van uw OV-begeleiderskaart B wordt vernietigd na invoering van het kenmerk aan uw klantnummer. U kunt NS op ieder moment verzoeken om het kenmerk te wissen.

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: het uitvoeren van de overeenkomst

Wanneer wij een taxi voor u boeken wordt uw naam en telefoonnummer doorgegeven aan Reva Taxi B.V. Reva Taxi B.V. wijst een taxibedrijf toe en ritnummer. Het taxibedrijf vervoert u vervolgens naar de gewenste bestemming.

Indien u ergens zult moeten overnachten als gevolg van een calamiteiten, zoals extreme weersomstandigheden, dan geven wij uw (contact)gegevens door aan Onemeeting, Uniglobe en het desbetreffende hotel.

We treffen waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op u privacy ontstaat. Zo geven wij alleen gegevens door aan deze partijen die zij nodig hebben voor het maken van een reservering of boeking.

Met wie delen wij gegevens?

In geval van calamiteiten delen wij gegevens met Reva Taxi B.V., Onemeeting, Uniglobe 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 naar de betreffende privacyverklaring van Reva Taxi B.V. (https://www.zcnvervoer.nl/disclaimer/privacy_statement/), Onemeeting (www.onemeeting.com/privacy-cookiebeleid) en Uniglobe (www.uniglobe.com/privacy-policy), 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 – juni 2024

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.

Station

Veiligheid op en rondom het station

Bezetting en gebruik onbetaalde P+R terreinen

Onderhoud van het station

Werken op het station

Producten met passagerechten op het station

Bestellingen bij Julia's

Veiligheid op en rondom het station

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

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om uw veiligheid op en rondom het station te verhogen en onze dienstverlening te verbeteren, maken wij gebruik van telsensoren die aantallen passanten tellen en lokale loopstromen analyseren. De beelden van deze telsensoren worden niet opgeslagen op de sensor of op enige andere wijze. In het verleden werd naast deze telsensoren ook gebruik gemaakt van WiFi-tracking. Sinds 7 januari 2021 zet NS geen WiFi-tracking meer in.

Daarnaast maken wij gebruik van cameratoezicht op en rondom het station. Door middel van de camera's worden beelden vastgelegd en (naderhand) bekeken. In geval van incidenten kunnen wij dan snel handelen en overtredingen en strafbare feiten opsporen en vervolgen.

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.

NS is continu bezig met het verhogen van de veiligheid en het verbeteren van onze dienstverlening op en rond het station. 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 telsensoren. Wij zorgen 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 dus gewaarborgd.

De niet naar personen herleidbare gegevens gebruiken wij zowel voor maatschappelijke doelen, zoals veiligheid en crowd control op en rondom het station, als commerciële doelen, zoals het bepalen van de locaties voor bepaalde services en winkels op de stations.

Op de stations Amsterdam Centraal, Amsterdam Zuid, Amsterdam Bijlmer Arena, Utrecht Centraal, Schiphol Airport en 's-Hertogenbosch heeft NS telsensoren in gebruik.

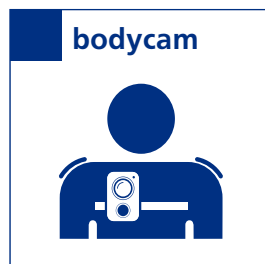
Het cameratoezicht vindt ook plaats op en rondom het station en in de winkels van NS. Let op: niet alle winkels en vastgoedobjecten op de stations worden geëxploiteerd door NS. Onder wiens verantwoordelijkheid het cameratoezicht in de winkel plaatsvindt, wordt kenbaar gemaakt bij de ingang van de winkel zelf.

Cameratoezicht 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. Een ander belangrijk doel is het kunnen ondersteunen van een doelgerichte inzet van hulpverleningsdiensten bij calamiteiten of bij een verzoek om hulp. Het gebruik van cameratoezicht kan ook ingezet worden bij (het ondersteunen van) de behandeling van geschillen en het eventueel verhalen van schade aan NS-eigendommen. Daarnaast is het een belangrijk middel voor het tijdig signaleren van te grote drukte en stelt het NS in staat maatregelen te treffen die de veilige, snelle passage van de toegangspoorten bevorderen. Zonder het inzetten van camerabewaking kunnen wij de veiligheid van onze reizigers, medewerkers en eigendommen niet voldoende waarborgen.



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. Ook aan de voor- en achterkant van sommige treinseries hebben wij camera's geplaatst. Deze camera's helpen ons om incidenten op het spoor sneller af te handelen en kunnen daarnaast gebruikt worden om toekomstige incidenten te voorkomen.

Op alle stations en treinen kunnen beveiligingspersoneel en Veiligheid & Servicemedewerkers 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. Wij zorgen ervoor dat alle beelden veilig worden opgeslagen en dat toegang tot de beelden beperkt is tot daartoe gemachtigde medewerkers, dragers van de bodycams hebben geen toegang tot de beelden.

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?

De beelden van de telsensoren worden niet opgeslagen op de sensor of enige andere wijze.

Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot beeldmateriaal van camera's. De beelden worden, als er geen incident geweest is, 28 dagen bewaard en vervolgens vernietigd. Indien er sprake is van een incident, worden de beelden bewaard totdat het incident volledig is afgehandeld. Daarnaast kunnen wij beelden die incidenten bevatten proactief/preventief bewaren mits dat noodzakelijk is.

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 kentekens 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.

Onderhoud van het station

Informatie over de eventuele verwerking van gegevens tijdens onderhoudsinspecties van het stationsgebouw.

Welke gegevens verzamelen wij?

Om uw verblijf op het station zo aangenaam mogelijk te maken is het van belang om het stationsgebouw goed te onderhouden. Om dit veilig en accuraat te kunnen doen, maken we bij sommige onderhoudsinspecties gebruik van drones en scanners. Deze apparaten maken opnames van de binnen- en buitenkant van de stationsgebouwen.

Om te voorkomen dat u tijdens dronevluchten en het maken van scans in beeld wordt gebracht, plaatsen wij waarschuwborden en zetten wij het gebied waar we inspecteren, waar mogelijk, af met afzetlint. U mag tijdens het maken van de scans of tijdens de dronevlucht niet binnen dit afgezette gebied komen.

Het kan dat u, ondanks onze voorzorgsmaatregelen, herkenbaar in beeld komt bij het maken van deze opnames. Bijvoorbeeld omdat u het afgezette gebied betreedt.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

Onderhoudsinspecties aan de stationsgebouwen zijn noodzakelijk. Door de inzet van drones en scanners worden deze inspecties mogelijk op niet voor personen toegankelijke plaatsen. Daarnaast maakt de inzet van drones en scanners de inspecties eenvoudiger en veiliger voor het personeel.

In principe willen we geen persoonsgegevens verzamelen. Ze zijn immers niet noodzakelijk voor de onderhoudsinspecties. We doen er alles aan om te voorkomen dat u herkenbaar in beeld komt en wij beelden van u verwerken.

Mocht u onverhoopt toch in beeld komen, dan stopt de dronepilot tijdens de vlucht of tijdens het scannen, zodra hij u opmerkt, met het maken van opnames en zal hij de opnames waar u op staat ter plekke wissen. Mocht het gebeuren dat we u niet hebben gezien tijdens het filmen, dan worden de filmbeelden waarop u staat achteraf verwijderd. Indien een bepaalde opname van het station absoluut noodzakelijk is vanwege de waarde voor de inspectie, dan dragen wij er zorg voor dat u niet langer herkenbaar in beeld bent door bijvoorbeeld door een blur techniek toe te passen. De beelden die we opslaan zijn daarmee geschoond van uw persoonsgegevens.

Met wie delen wij gegevens?

We delen de filmbeelden, die geen personen bevatten, met onze leveranciers, zoals aannemers en installateurs, om het onderhoud van de stations goed en efficiënt uit te kunnen voeren. De beelden van publiek toegankelijke ruimten kunnen ook voor communicatieve doeleinden ingezet worden. Echter, ook deze beelden zullen geen herkenbare personen meer bevatten.

Hoe lang bewaren wij de gegevens?

De beelden, die geen tot personen herleidbare beelden bevatten, worden voor onbepaalde tijd bewaard ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden.

Werken op het station

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u op de website werkenophetstation.nl uw gegevens invult in het contactformulier of als u werkzaamheden aanvraagt via de website.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u op de website werkenophetstation.nl het formulier om werkzaamheden aan te vragen of het contactformulier invult, vragen wij u persoonsgegevens op te geven die noodzakelijk zijn om uw aanvraag af te handelen en/of contact met u op te nemen. De gegevens die worden gevraagd zijn uw contactgegevens (voor- en achternaam, (zakelijk) e-mailadres en (zakelijk) telefoonnummer). In geval van een aanvraag voor het verrichten van werkzaamheden op het station vragen wij u daarnaast uw bedrijfsgegevens, zoals KVK-nummer, BTW-nummer, bedrijfsnaam en adresgegevens, in te vullen.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

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

De grondslag voor het verwerken van uw (zakelijke) contactgegevens en de bedrijfsgegevens is het sluiten en de uitvoering van een overeenkomst. Voor NS, waaronder maar niet beperkt tot de betreffende stationsmanager, is het van groot belang om te weten wie op een bepaald station werkzaamheden uitvoert. Bijvoorbeeld om ongeoorloofde aanpassingen aan stations te voorkomen. Daarnaast moet NS contact kunnen opnemen met een leverancier indien er achteraf gebreken in de uitgevoerde werkzaamheden worden geconstateerd. Een ander doel voor deze gegevens is dat ongeveer vier keer per jaar per leverancier een gesprek plaatsvindt over de reeds verrichtte en nog te verrichten werkzaamheden. Voor dit overleg is het voor NS onder andere van belang om te weten welke leverancier welke werkzaamheden heeft verricht in de voorafgaande maanden.

De grondslag voor het verwerken van uw (zakelijke) contactgegevens die u invult op het contactformulier op de website is uw toestemming. Via dit formulier kunt u informatie opvragen of uw vragen stellen aan NS. De op door u op dit formulier ingevulde gegevens verwerken wij op basis van uw toestemming.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten, waaronder maar niet beperkt tot de bouwer van de website. 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 uw gegevens via website aan ons doorgeeft, bewaren wij deze gegevens gedurende maximaal 6 maanden. We kunnen de gegevens gedurende deze periode gebruiken om contact met u op te nemen in geval van geconstateerde gebreken in de door u uitgevoerde werkzaamheden. Daarnaast worden de gegevens over de uitgevoerde werkzaamheden gebruikt om ongeveer vier keer per jaar met u de uitgevoerde en nog uit te voeren werkzaamheden te bespreken.

Uw rechten

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), geeft u een aantal rechten om uw persoonsgegevens ook zelf beter te beschermen en te beheren. Meer informatie hierover vindt je onder 'rechten van betrokkenen' op ns.nl/privacy. Ook kun je hier terecht voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door NS.

Producten met passagerechten op het station

Informatie over het gebruik van uw gegevens bij passageproducten.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Op steeds meer stations worden poortjes in gebruik genomen. NS faciliteert voor verschillende doelgroepen passageproducten voor toegang tot de stations. Dat gebeurt zonder onderscheid tussen aanvragers en enkel de noodzakelijke persoonsgegevens worden verwerkt. De mogelijk producten betreffen de Interwijkpassen, de Keycards, Toegangspassen en Service- en toegangspassen.

Voor het aanvragen van het NS passageproduct verwerken wij contact- en adresgegevens die u aan ons verstrekt.

Bij het passeren van een poort wordt daarnaast het nummer van het passageproduct verwerkt.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

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

Wij gebruiken uw persoonsgegevens om uw gekozen passageproduct aan te maken en te verzenden naar het door u opgegeven adres en daarnaast ten behoeve van serviceverlening zoals communicatie over (her)uitgifte, verlies of diefstal.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

In de chip van de passageproducten is geen persoonlijke informatie opgenomen zoals uw naam of huisadres. Bij het passeren van een poort wordt het nummer van het passageproduct verwerkt. Voor het opstellen van anonieme

rapportages en uitvoeren van statistisch onderzoek gebruiken wij deze passagetransacties bijvoorbeeld. Deze informatie wordt niet bijgehouden op persoonsniveau. Daar waar het vermoeden bestaat dat een passageproduct niet in overeenstemming met de gebruiksvoorwaarden wordt gebruikt behoudt NS zich het recht voor de transacties van deze passageproducten te analyseren. Alleen in dat geval wordt een koppeling gelegd tussen de door u verstrekte contactgegevens en de passages.

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 contactgegevens tot 24 maanden na uw aanvraag. Wij bewaren uw transactiegegevens 18 maanden.

Bestellingen bij Julia's

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u via [Thuisbezorgd.nl](#) of [Foodsy](#) een bestelling plaatst bij het restaurant Julia's op één van de stations.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u via [Thuisbezorgd.nl](#) of [Foodsy](#) een bestelling plaatst bij Julia's, vragen [Thuisbezorgd.nl](#) en [Foodsy](#) u een aantal persoonsgegevens op te geven. Voor de verwerking van deze persoonsgegevens zijn zowel [Thuisbezorgd.nl](#) als [Foodsy](#) verwerkingsverantwoordelijke op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Zij informeren u via hun privacy statement over de verwerking van uw persoonsgegevens. [Thuisbezorgd.nl](#) en [Foodsy](#) geven echter ook een beperkt aantal persoonsgegevens door aan Julia's om uw bestelling te kunnen afhandelen. De gegevens die Julia's voor dit doel ontvangt zijn uw (account)naam en contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

De grondslag voor het verwerken van uw (account)naam en contactgegevens is het gerechtvaardigd belang. Julia's heeft deze gegevens nodig om uw bestelling te kunnen afhandelen. [Thuisbezorgd.nl](#) en [Foodsy](#) geven jouw bestelling, inclusief jouw (account)naam en contactgegevens, door aan Julia's. Julia's gaat vervolgens voor jou aan de slag om jouw bestelling af te handelen. Echter, het kan onverhoopt voorkomen dat door jou bestelde producten niet voorradig zijn. In een dergelijk geval nemen wij contact met jou op om met jou te overleggen of jij jouw bestelling zou willen wijzigen. Hiermee voorkomen we niet alleen lange wachtrijen, maar ook teleurstellingen.

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 wij uw gegevens van [Thuisbezorgd.nl](#) of [Foodsy](#) ontvangen, bewaren wij deze gegevens tot maximaal 24 uur nadat de bestelling is geplaatst. We kunnen de gegevens gedurende deze periode gebruiken om contact met u op te nemen inzake uw bestelling en om de bestelling aan het einde van de dag af te handelen in ons systeem.

Uw rechten

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), geeft u een aantal rechten om uw persoonsgegevens ook zelf beter te beschermen en te beheren. Meer informatie hierover vindt je onder 'rechten van betrokkenen' op [ns.nl/privacy](#). Ook kun je hier terecht voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door NS.

Deur-tot-deur diensten

Mobiliteitsdiensten boeken en gebruiken

OV-fiets

Fietsenstallingen

Fietskluisen

Betaald parkeren P+R in samenwerking met Q-Park

Mobiliteitsdiensten boeken en gebruiken

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u een auto parkeert of een rit met een deelfiets, deelauto, deelscooter of taxi wilt plannen, boeken, gebruiken en betalen in de NS-app, in de Mijn NS omgeving of telefonisch. Deze diensten kunnen zowel door NS als door derde partijen worden geleverd. Alle diensten van NS en overige dienstverleners worden gefactureerd op de NS-Business Card factuur of NS Flex factuur. In de van toepassing zijnde Productvoorwaarden is beschreven welke rechten en verplichtingen het gebruik van de NS-Business Card / NS Flex en de diensten met zich meebrengt.

NS is verwerkingsverantwoordelijke voor het plannen, boeken en betalen van mobiliteitsdiensten. Daarnaast is de mobiliteitsaanbieder verwerkingsverantwoordelijke voor het uitvoeren van de dienst zelf. De mobiliteitsaanbieder en NS zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het opstellen van de factuur. NS geeft enkel de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het maken van uw rit door aan de betreffende mobiliteitsaanbieder.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u gebruik wilt maken van een deelvoertuig kunt u die plannen, boeken en zo mogelijk ook gebruiken en betalen vanuit de NS-app, in de Mijn NS omgevingen of telefonisch. Afhankelijk van de dienst of het type deelvervoer dat u gebruikt verwerken wij onder andere de gegevens zoals die vermeld staan op uw OV-chipkaart met NS- Flex abonnement of NS-Business Card, uw locatiegegevens en transactiegegevens. Indien u gebruik maakt van een parkeerdienst via NS, dan verwerken wij uw kenteken en deze delen wij met de aanbieder van de parkeerlocatie. Wij delen geen OV-chipkaartgegevens met deze partij(en).

Afhankelijk van de wijze waarmee u de mobiliteitsdienst boekt verwerken wij andere persoonsgegevens. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens in de NS-app: [Apps van NS & NS International](#). Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens in [Mijn NS](#), [Mijn NS Zakelijk](#) en [Mijn NS International](#). Indien u telefonisch boekt verwerken wij uw telefoonnummer.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Om van uw treinreis een complete deur-tot-deur-reis te maken kunt u de diensten eenvoudig online, via de NS-app boeken. Een deel van deze functionaliteiten worden ook geboden in de Mijn NS omgevingen of wanneer u telefonisch boekt. Om van deze diensten gebruik te maken dient u in het bezit te zijn van de NS-app en een NS-Business Card of NS Flex abonnement.

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

Wij gebruiken een deel van bovengenoemde gegevens als onderdeel van de reisovereenkomst die wij met u sluiten voor uw reizen en andere diensten. Bijvoorbeeld voor het in rekening brengen van de prijs van de reis of het afhandelen van een verzoek aan onze klantenservice. Wanneer u deze

gegevens niet aan ons en eventueel andere mobiliteitsdiensten verstrekt, is het niet mogelijk deze diensten te plannen, boeken en gebruiken en betalen met een NS-Business Card of NS Flex abonnement.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

NS kan de locatiegegevens van uw mobiele telefoon verwerken indien u boekt via de NS-app, bijvoorbeeld om bij het plannen uw positie ten opzichte van een deelvoertuig weer te geven. Dit is niet noodzakelijk voor het gebruik van de mobiliteitsdienst en daarom vragen wij u hiervoor om toestemming. Indien het gebruik van de actuele locatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienst vragen wij u niet om toestemming. Datzelfde geldt voor het versturen van commerciële berichten.

Met wie delen wij gegevens?

Wanneer u gebruikmaakt van andere mobiliteitsaanbieders dan NS dan zal NS met deze mobiliteitsaanbieder uw reisgegevens uitwisselen en in sommige gevallen ook uw kaartnummer.

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?

Klantgegevens, met uitzondering van reistransacties, worden 48 maanden na het laatste klantcontact tussen u en NS verwijderd. Uw NS account vernietigen wij op het moment dat u NS daarom verzoekt zoals op deze pagina is beschreven. Het NS account kan namelijk ook gebruikt worden voor andere diensten.

Wij bewaren uw reisgegevens tot 18 maanden na gebruikmaking van de dienst en 18 maanden na het beëindigen van de NS-Business Card of NS Flex overeenkomst. Uw persoonsgegevens blijven bij NS en de mobiliteitsaanbieder niet langer bewaard dan nodig is om de genoemde doeleinden te bereiken en zullen worden verwijderd indien u uw gebruikersaccount deactiveert.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

OV-fiets

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u een (elektrische) OV-fiets wilt gebruiken.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u gebruik wilt maken van een (elektrische) 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 [OV-fiets abonnement](#). Bij de elektrische OV-fiets worden locatiegegevens verzameld.

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

Pilot elektrische fiets (OV-ebike)

Vanaf augustus 2022 voert NS een pilot uit met betrekking tot het gebruik van de elektrische fiets. In deze periode worden het gebruik, de reisafstanden en snelheden van de elektrische ov-fietsen gemeten door middel van het aflezen van de GPS locatiegegevens. De onderzoeksgegevens worden voor deze pilot niet herleidbaar (anoniem) verwerkt.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

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

Om gebruik te maken van (elektrische) 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.

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 een (elektrische) OV-fiets huurt, verwerkt NS uw transactiegegevens in geaggregeerde vorm voor marketingdoeleinden. Het gaat bijvoorbeeld om de meest gebruikte locatie voor verhuring, 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 door [hier](#) te klikken. Bij de elektrische fiets kan NS bij vermissing of diefstal gebruik maken van GPS locatiegegevens van de fiets om deze terug te vinden.

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 (elektrische) OV-fiets.

Bestellen en betalen

Trein

Station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Fietsenstallingen

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u een fiets wilt stallen in een fietsenstalling bij het station.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u gebruik wilt maken van een fietsenstalling bij het station, door middel van een Jaarabonnement, 'Stallen op Rekening' of als dagstaller, gebruiken wij onder andere de gegevens zoals die vermeld staan op uw OV-chipkaart en transactiegegevens. In geval van een Jaarabonnement of 'Stallen op Rekening' heeft u deze gegevens aan ons verstrekt bij de aanschaf [van het abonnement](#). Als dagstaller verstrekt u deze gegevens op het moment dat u in- en/of uitcheckt met uw OV-chipkaart of uw fietstag, en/of de kosten voor het stallen van uw fiets afrekent.

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

Tot slot vinden wij de veiligheid van gebruikers van de fietsenstalling en medewerkers van groot belang. Daarom maken wij gebruik van camera-bewaking. Door middel van de camera's worden beelden vastgelegd waardoor wij in geval van incidenten snel kunnen handelen en overtredingen en strafbare feiten kunnen opsporen en vervolgen.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

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

Om gebruik te maken van een fietsenstalling via een Jaarabonnement of met 'Stallen op Rekening' 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. Vervolgens kunt u ervoor kiezen om een fietstag te koppelen aan uw OV-chipkaart om automatisch in- en uit te checken bij de fietsenstallingen.

Als u uw fiets als dagstaller parkeert gaat u met ons een overeenkomst aan. Wij gebruiken de gegevens die zijn vermeld op uw OV-chipkaart en de transactiegegevens voor de uitvoering van deze overeenkomst.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Veiligheid

Het gebruik van camera's blijkt in de praktijk een belangrijk hulpmiddel te zijn bij het voorkomen, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten en de aanpak van andere overtredingen. Een ander belangrijk doel voor het gebruik van camera's is het kunnen ondersteunen van een doelgerichte inzet van hulpverleningsdiensten bij calamiteiten of bij een verzoek om hulp. Het gebruik van cameratoezicht kan ook ingezet worden bij (het ondersteunen van) de behandeling van geschillen en het eventueel verhalen

van schade aan NS-eigendommen. Zonder het inzetten van camerabewaking kunnen wij de veiligheid van gebruikers van de fietsenstalling, medewerkers en eigendommen niet voldoende waarborgen.

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.



Marketing

Het is in uw belang en dat van ons dat wij onze diensten kunnen verbeteren. Als u bij een fietsstalling uw fiets stalt, verwerkt NS uw transactiegegevens in geaggregeerde vorm voor marketingdoeleinden. Het gaat bijvoorbeeld om de meest gebruikte locatie voor stalling, stalling 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 door [hier](#) te klikken.

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?

Financiële gegevens, contactgegevens en uw kaartnummer bewaren wij tot 18 maanden na gebruikmaking van de fietsenstalling.

Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot beeldmateriaal van camera's. De camera-beelden worden, als er geen incident geweest is, 28 dagen bewaard en vervolgens vernietigd. Indien er sprake is van een incident, worden de betreffende beelden bewaard totdat het incident volledig is afgehandeld.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

Fietskluisen

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u een fietskluis op het station wilt huren.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u gebruik wilt maken van een fietskluis op het station, door middel van een Fietskluisabonnement, gebruiken wij onder andere uw naam, adresgegevens, contactgegevens, geboortedatum en bankgegevens. Wanneer u ervoor kiest om dit te verstrekken, gebruiken wij ook uw telefoonnummer. Deze gegevens verstrekt u zelf aan ons bij het aanvragen van een abonnement voor de fietskluis.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

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

Om gebruik te maken van een fietskluis heeft u een Fietskluisabonnement nodig. Dat kunt u online afsluiten. Uw naam, contactgegevens, geboortedatum en bankrekeningnummer zijn noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst. Zonder deze gegevens kunnen wij het Abonnementstarief

niet innen of met u in contact treden over de totstandkoming van het abonnement (bijvoorbeeld indien er sprake is van een wachtlijst), over een factuur of storings van de fietskluis. Uw adresgegevens gebruiken wij om u de sleutel van de fietskluis toe te sturen.

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 gegevens tot 18 maanden na beëindiging van de overeenkomst.

Bestellen en betalen

Trein

Station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Betaald parkeren P+R in samenwerking met Q-Park

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u gebruik maakt van betaald parkeren P+R in samenwerking met Q-Park

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om het parkeren te vereenvoudigen en te versnellen gebruiken wij een parkeersysteem met kentekenherkenning. Dit betekent dat u in- en uitrijdt op basis van uw kenteken. Om te voorkomen dat wij uw kenteken onnodig vastleggen, wordt uw kenteken versleuteld naar een zogeheten hash-code. Hiermee wordt het kenteken omgezet naar een willekeurige cijferreeks. Het voorgaande geldt voor alle klanten die gebruik maken van de betaalde P+R terreinen.

Voor klanten die vooraf- of achteraf betalen vanwege een afgesloten abonnement (bijvoorbeeld een NS-Business Card of Q-Park abonnement) geldt dat naam, adres, bankrekeningnummer, e-mailadres en indien opgegeven het telefoonnummer alsmede het kaartnummer van de kaart of pas wordt verwerkt. In dat geval is de kaartverstrekker verantwoordelijk voor uw persoonsgegevens.

Voor klanten zonder abonnement die betalen bij de terminal op het P+R terrein geldt dat de pin- of creditcardtransactiegegevens voor NS niet zichtbaar zijn.

Tot slot zijn de P+R terreinen voorzien van camera's waardoor er camera-beelden worden verwerkt.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Wanneer u op een P+R terrein parkeert is het noodzakelijk dat wij van u gegevens hebben om de parkeertransactie af te rekenen of in rekening te brengen.

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

Het kenteken, eventueel financiële gegevens en contactgegevens zijn noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst. Zonder deze gegevens kunnen wij geen parkeergelden innen of met u in contact te treden over een factuur of parkeertransactie in het geval u een abonnement hebt afgesloten.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Als u via de NS-Business Card gebruikmaakt van P+R, dan verwerkt NS 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.

Op P+R terreinen zijn camera's geplaatst, zoals zogenaamde overzichts-camera's. Middels deze overzichts-camera's wordt de veiligheid en eventueel operationele processen op afstand gewaarborgd.

Dat wij camera's gebruiken wordt aan u kenbaar gemaakt middels pictogrammen of borden. De volgende pictogrammen kunt u aantreffen:



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.

De werkzaamheden in de centrale meldkamer en het cameratoezicht worden uitgevoerd door Q-Park. SKIDATA is verantwoordelijk voor het in stand houden van het Parkeer Management Systeem. Uw gegevens worden derhalve ook gedeeld met Q-Park, en als u een abonnement bij Q-Park heeft is Q-Park verantwoordelijk voor uw gegevens. Wij raden u daarom aan om voor meer informatie over deze verwerking te kijken op de website van Q-Park <https://www.q-park.nl/nl-nl/privacy-statement/>.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Financiële en contactgegevens bewaren wij tot 18 maanden na beëindiging van de overeenkomst.

Camerabeelden bewaren wij maximaal 4 weken zodat wij in geval van incidenten de beelden kunnen beoordelen.

Digitale diensten

Apps van NS en NS International

Mijn NS , Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International

WiFi in de trein

Websites en apps van NS, Cookiebeleid

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

Apps van NS en NS International

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u gebruik maakt van één van de apps van NS: NS App, NS International App, NS Perronwijzer App en de NS Lab-app.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Bij gebruik van onze apps gebruiken wij in elk geval de schermresolutie van uw device, het operating system, uw IP-adres, de zoekgeschiedenis van stations en sleutels, zoals app-id, waarmee we het device kunnen identificeren. Daarnaast kunt u ervoor kiezen om locatiegegevens, ingevoerde kortingen, diverse notificaties en pushberichten en de camera in te schakelen.

U kunt onze apps koppelen aan uw Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en/of Mijn NS International account. Wanneer u hiervoor kiest gebruiken wij in de app uw contactgegevens, reishistorie, kaartgegevens, e-ticket, en bijbehorende transactiegegevens en reissaldo.

U kunt u de NS-app en NS Lab App koppelen aan uw OV-chipkaart. In dat geval wordt uw laatste check in / check uit gebruikt voor het begeleiden van uw reis.

U kunt ons via de NS-app ook feedback sturen ("En? Hoe is je reis?"). Bij het sturen van feedback kunt u ervoor kiezen om uw check-in/check-uit gegevens en locatiegegevens met ons te delen.

Bij het melden van een probleem en/of bug in de NS International App kunt u uw emailadres en eventueel ook extra technische gegevens meesturen. De technische gegevens betreft het Mijn NS International account, uw gebruikershandelingen in de app (van de laatste 30 minuten), informatie over de in de NS International App opgeslagen boekingen (zonder uw naam en/of e-mailadres) en uw operating system en sleutels waarmee we het device kunnen identificeren.

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 toestemming geeft voor het gebruik van uw persoonsgegevens in de NS App, de NS Lab-app of de NS International app, gebruiken wij deze gegevens in die app waarin u toestemming heeft gegeven. Met deze apps kunnen we u reisadvies geven, versturen we pushberichten over vertragingen 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 NS-app uw reissaldo, reishistorie en transactieoverzicht inzien of feedback geven aan NS. In de NS-app kunt u toestemming geven voor het delen van uw locatie bij de door u gegeven feedback en kunt u toestemming geven om uw check-in/check-uit gegevens te delen wanneer de app actief is op uw telefoon. In dat laatste geval versturen wij u pushberichten met een uitnodiging voor het geven van feedback op een geschikt moment tijdens of na uw reis. In de NS-app kunt u ook toestemming geven voor het koppelen van uw feedback aan de passages van de poortjes op station met uw e-ticket. Wij kunnen dan vaststellen op welke treinrit uw feedback betrekking heeft, zodat we deze zo gericht mogelijk kunnen adresseren. Tot slot kunt u in de NS-app toestemming geven voor het gebruik van uw GPS-locatie en/of wifisignaal om te bepalen of u in de trein zit. Om dat te kunnen doen, wordt de GPS-locatie en de snelheid van uw toestel vergeleken met de GPS-locatie en snelheid van de trein. Voor wifi geldt dat de NS-app doorgeeft welke wifi-router in de buurt is van uw telefoon. NS kan daarmee niet achterhalen wie u bent, maar slechts bepalen dat er een persoon met de NS-app in de trein zit. Locatie- of apparaat gegevens worden namelijk niet opgeslagen en het is voor NS ook

niet mogelijk om de gebruiker van de NS-app te identificeren. Wij gebruiken deze informatie om u te verwelkomen in de trein, actuele reisinformatie te geven en om de actuele drukte in de trein te bepalen. De wifi-detectie functionaliteit werkt alleen op Android telefoons. Indien u bent ingelogd kunt u een voorkeur opgeven om meldingen te ontvangen wanneer u bent ingecheckt en uitgecheckt. U kunt ook toestemming geven voor de "vergeten check-uit" om de achtergrondlocatie aan te zetten zodat we u een melding kunnen sturen over een vergeten check-uit. Hiervoor worden uw incheck- en uitcheckgegevens gebruikt.

Daarnaast kunt u de applicatie toegang geven tot de camera en de fotogalerij van uw mobiele telefoon of apparaat. Gebruik van de camera kan en wordt enkel aangeboden bij de functionaliteit 'automatisch uw OV-chipkaarten scannen', wanneer u een avatar wilt uploaden in Mijn NS en/of een foto wil toevoegen van uw favoriete locatie. Foto's worden alleen in de app opgeslagen en enkel gebruikt voor die toepassing, met uitzondering van de foto's die geüpload zijn in de Mijn NS-omgeving. Bij het automatisch scannen van OV-chipkaarten detecteren we alleen de tekst op de kaart, er worden geen foto's opgeslagen in de app of geüpload naar de server.

Ook is het in de NS app mogelijk om als u de app de eerste keer opent of later via 'meer' opties toestemming te geven om data te delen voor (marketing)personalisatie-doeleinden. NS kan (na toestemming) uw app-installatie herkennen via de app-id of u herkennen doordat u inlogt in de app. Doordat NS uw app installatie herkent en kan koppelen aan uw profiel door de app-id, kan NS de inhoud van interne en externe NS kanalen ook nadat u bent uitgelogd blijven afstemmen op uw wensen. In dit geval biedt NS u bijvoorbeeld niet een abonnement aan dat u al heeft, maar informeert NS u over het gemak van OV-fietsen om te reizen tussen uw bestemming en het treinstation. Als u, onder 'meer' in de app uw toestemming voor data delen voor personalisatie intrekt kan NS u niet meer herkennen.

Met de NS Lab app testen we nieuwe functionaliteit die we willen onderbrengen in de andere apps. U kunt op ieder gewenst moment Mijn NS, Mijn NS Zakelijk of Mijn NS International account loskoppelen van de app of uw OV chipkaart gegevens verwijderen uit de Lab app. U trekt daarmee uw toestemming in voor het gebruik van uw gegevens voor de desbetreffende app.

Als u in de NS Perronwijzer App toestemming geeft voor het gebruik van uw locatiegegevens, dan gebruikt de app uw locatie alleen om het dichtstbijzijnde station te bepalen zodat wij u eenvoudiger een passend reisadvies kunnen geven. U kunt uw toestemming op elk moment weer intrekken in de NS Perronwijzer App. Bij gebruik van de NS Perronwijzer App dient u dan zelf het station te selecteren.

Als u in de NS International App bij het melden van een probleem en/of bug toestemming geeft voor het gebruik van uw email en eventueel ook (indirect herleidbare) technische gegevens, dan gebruikt de NS de gegevens uitsluitend om uw probleem op te lossen. U kunt uw toestemming op elk moment weer intrekken in de NS International App. Na het moment dat u uw toestemming heeft ingetrokken zal NS uw gegevens niet meer gebruiken voor het door u gemelde probleem en/of bug.

De grondslag voor de verwerking is: gerechtvaardigd belang

De NS Apps maken gebruik van verschillende tracking SDK's (software development kits) zoals Google Analytics, Instabug, Firebase en Firebase Crashlytics. Een SDK is een onderdeel van de broncode van de app. De SDK wordt ingezet om het gebruik van de app te analyseren. Wij analyseren bijvoorbeeld de tijdsduur van de bezoeken, frequentie van gebruik van de

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

app, de volgorde van de bezochte pagina's, OS versies, taalinstellingen en tijdzones om de app te optimaliseren en om technische fouten op te lossen. Deze informatie heeft tot doel om de apps te optimaliseren en eventuele problemen te analyseren. Met behulp van de verzamelde informatie kunnen we onze apps gebruikersvriendelijker inrichten. Voor het verzamelen van deze informatie wordt gebruik gemaakt van Google Analytics SDK, Google Analytics Firebase SDK en Firebase Crashlytics. Door het toepassen van IP-adres anonimisering zijn de verzamelde gegevens niet te herleiden naar individuele gebruikers.

Bij het plannen van een reis in de NS Reisplanner maken we gebruik van de locatiegegevens van het door u ingevoerde vertrek- en eindpunt. In de app of uw internetbrowser kunt u toestemming geven voor het delen van uw locatie. In dat geval kan uw vertrek- en/of eindpunt worden bepaald aan de hand van uw locatie. We bewaren de aan een reisadvies gerelateerde locatiegegevens 3 weken, zodat we de kwaliteit van de reisadviezen kunnen blijven verbeteren. De locatiegegevens worden gescheiden van andere identificerende gegevens bewaard.

De NS International app maakt gebruik van de informatie over uw boekingen om u bij een verstoring en/of vertraging advies te kunnen geven. Dit kan een alternatief reisadvies zijn of de mogelijkheid tot het annuleren of verzetten van uw reis. De app stuurt bij een verstoring alleen een pushbericht wanneer u hiervoor akkoord via het mobiele besturingssysteem heeft gegeven. De berichten kunnen op elk moment in de app worden uitgeschakeld.

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, 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. Wij bewaren uw IP-adres 30 dagen voor de beveiliging van onze apps. Deze informatie gebruiken wij onder meer om aanvallen te voorkomen en om grote aantallen verzoeken afkomstig van een bepaald IP-adres te blokkeren. Om de apps goed te laten functioneren en fouten te kunnen traceren maken wij gebruik van zogenaamde server-side logging. Dat wil zeggen dat wij activiteit op de servers loggen en deze logs 30 dagen bewaren. In de logging kunnen persoonsgegevens zijn opgenomen, bijvoorbeeld bij het kopen van een e-ticket. De configuratie instellingen van de app zoals type OS en ingestelde taal worden op uw device bewaard, zodat een consistente gebruikerservaring aangeboden kan worden. De configuratie instellingen van de apps worden lokaal opgeslagen op uw device totdat de app wordt verwijderd. Gestuurde push berichten via de NS-app of NS Lab-app blijven 30 dagen bewaard en worden daarna automatisch verwijderd. Om de apps goed te laten functioneren en fouten te kunnen traceren worden de pushberichten 30 dagen bewaard.

In de feedback functie van de NS-app worden uw gegevens en voorkeuren automatisch na anderhalf jaar na de laatst gegeven feedback verwijderd. Uw feedback bewaren we 6 maanden om te kunnen voorspellen in hoeverre we voldoen aan de prestatie-indicatoren waarover we aan lenW rapporteren. De feedbackgegevens zijn na de termijn van 6 maanden nog één jaar als back-up beschikbaar. Daarna wordt de feedback voor zover mogelijk niet herleidbaar gemaakt, echter kan het voorkomen dat u in het vrije tekst veld herleidbare informatie invult welke er niet kan worden uitgefilterd. We gaan hier eenduidig mee om en beschouwen alle feedback op dat moment nog steeds als (indirect) herleidbare persoonsgegevens. We bewaren de gegevens in deze vorm 5 jaar en alleen voor statistische doeleinden, waaronder het analyseren van historische trends.

We bewaren uw email en technische gegevens om een probleem en/of bug in de NS International App maximaal 30 dagen. De gegevens worden uiteraard eerder verwijderd wanneer uw melding is afgehandeld of wanneer u uw toestemming intrekt.

NS slaat uw locatiegegevens of het feit dat u in een bepaalde trein zit niet op in een vorm die naar u herleidbaar is.

Bestellen en betalen

Trein

Station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

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 en de abonnementsshop

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

In Mijn NS, Mijn NS Zakelijk of Mijn NS International gebruiken wij uw contactgegevens en IP-adres, en indien u uw OV-chipkaart, betaalpas of creditcard koppelt aan uw account eventueel uw ov-chipkaartnummer, referentienummer van de betaalpas (fysiek of digitaal), reishistorie, abonnementsvorm en facturen.

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 en abonnement wijzigen, reisgegevens inzien, aanvragen van geld terug bij vertraging (GTBV) en vergeten check-out, Samenreiskortingscodes genereren of zich abonneren op de NS nieuwsbrief. U dient zich voor een account op Mijn NS of Mijn NS International eenmalig te registreren. Indien u of een Mijn NS account hebt of een Mijn NS International account hebt kunt u bij beide Mijn-omgevingen inloggen.

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

Omdat wij uw persoonsgegevens als naam, adres, woonplaats en e-mailadres kennen, omdat u (mogelijk) een contract heeft met NS, maakt NS – voor zover u nog geen NS account heeft – een Mijn NS account aan met uw e-mailadres, waarbij u een uitnodiging per e-mail ontvangt om het betreffende account te activeren. NS doet dit om het voor u makkelijker te maken om uw eigen gegevens te beheren en om eenvoudig toegang te geven tot services. Indien u de link in de uitnodiging niet accepteert, wordt het Mijn NS account niet geactiveerd. Indien u een NS Flex abonnement afsluit dient u een Mijn NS account te hebben. U krijgt daarvoor automatisch een uitnodiging. Bij een NS Flex abonnement kunt u enkel uw reisgegevens en facturen inzien via een Mijn NS account.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigde belang

U kunt ook zelf een NS account aanmaken als u geen contract heeft met NS. Ook kunt u er zelf voor kiezen of u uw ov-chipkaart, betaalpas of creditcard koppelt aan uw account. In dat geval is de registratie van een NS account geheel vrijwillig en kunt u uw account gebruiken om uw toestemmingen aan te passen en persoonsgegevens te wijzigen of bijvoorbeeld reisassistentie aanvragen. In dat geval heeft NS een zwaarder wegend belang om uw emailadres en wachtwoord te verwerken, met name omdat deze verwerking pas start op uw verzoek.

LET OP: uw gebruikersnaam en wachtwoord zijn altijd strikt persoonlijk. Verstrekt u deze niet aan derden (in welke vorm dan ook). Dit kan uw privacy schaden.

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 account dan verwijderen, dit betekent niet dat u bijvoorbeeld geen nieuwsbrief meer ontvangt van NS en ook uw abonnement wordt hierdoor niet beëindigd.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

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.

Bestellen en betalen

Trein

Station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

Websites en apps van NS, Cookiebeleid

Meer informatie over het gebruik van cookies kunt u op deze [site](#) vinden.

Bestellen en betalen

Trein

Station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Contact en service

Klantcontact en service
Onderhouden klantrelatie
Claims en restitutie
Uw rechten

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 uw 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. Ook kunnen wij gezondheidsgegevens van u verwerken bijvoorbeeld welk hulpmiddel u nodig heeft indien u reist met een functiebeperking. ([Claims en restitutie](#)) 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 ([Reisproducten kopen en intrekken](#)). Indien u daarvoor toestemming heeft gegeven bewaren wij uw pasfoto voor een duplicaat OV-chipkaart of toekomstige kaart/drager.

Wij maken gebruik van een chatbot als middel om met u te kunnen communiceren. Eenvoudige vragen, als vragen over de dienstregeling, een reisproduct of een e-ticket, lenen zich voor een reactie via de chatbot. Complexe, persoonlijke vragen worden doorverwezen naar een medewerker van NS, waarbij de chatbot al wel behulpzaam kan zijn, bijvoorbeeld door de benodigde NAW-gegevens al op te vragen. Wij kunnen de gepseudonimiseerde persoonsgegevens uit deze chatbot gebruiken voor analyse doeleinden en ook om de kwaliteit van de chatbot te verbeteren. Wij verwerken eveneens uw IP-adres voor veiligheidsdoeleinden.

Tevens maken wij gebruik van outbound bellen (uitgaand telefoonverkeer), waarbij wij een intermediair inschakelen, die u kan bellen in het kader van telemarketing, mits u geen gebruik heeft gemaakt van het recht van verzet. De Code voor Telemarketing 2021 ([Code voor Telemarketing 2021 \(CTM\) – Stichting Reclame Code](#)) wordt hierbij nageleefd.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

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

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

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, kunnen wij uw contactgegevens vragen voor het afhandelen van uw vraag of klacht en u eventueel later 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.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Wij kunnen telefoon- of online gesprekken die u voert met 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 nader onderzoek. Ten behoeve van het verbeteren van onze dienstverlening kunnen wij u benaderen voor klanttevredenheidsonderzoeken, bijvoorbeeld nadat wij met u telefonisch

contact hebben gehad. Hiervoor kunnen we ook gebruik maken van marktonderzoeksbureaus die onder onze verantwoordelijkheid werken. Klanttevredenheidsonderzoeken vinden plaats om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Wij kunnen u ook benaderen om te onderzoeken of u tevreden bent over onze producten.

Tot slot gebruikt NS klantcontacten die in tekstformaat zijn geregistreerd voor sentimentanalyse. Dit is het proces waarbij digitale tekst wordt geanalyseerd om te bepalen of de emotionele toon van de boodschap positief, negatief of neutraal is. Daarnaast zet NS een groot deel van de opgenomen klantgesprekken om van spraak naar tekst met als doel kwaliteitsverbetering van klantcontacten. Op basis van de teksten worden door NS analyses gemaakt. Deze teksten maken het mogelijk om het gedrag, sentiment, frustratie, inspanning en algehele tevredenheid van klanten en klantadviseurs te kwantificeren en te analyseren na het klantcontact. Met deze functionaliteit wordt het doel bereikt om trending onderwerpen automatisch op basis van frustratiedetectie en sentiment te detecteren, op basis waarvan NS de kwaliteit van haar klantcontacten en haar producten kan verbeteren. De rapportages hierover vinden plaats op geaggregeerd niveau.

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.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

Indien u daarvoor toestemming heeft gegeven kunnen andere vervoerders uw reisgegevens inzien om aan u service te verlenen. Daarnaast verwerken wij mogelijk uw gezondheidsgegevens indien u reist met een functiebeperking, in dat geval vragen wij altijd vooraf om uw toestemming.

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. Opgenomen chatgesprekken bewaren wij maximaal 18 maanden.

Onderhouden klantrelatie

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

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om 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), open-/klikgedrag e-mails en website (alleen onder de in [het Cookiebeleid](#) vermelde voorwaarden) en afgeleide voorkeuren (zoals vrijetijdsbesteding indien u dat heeft aangegeven). De door u aan NS verstrekte persoonsgegevens zijn gekoppeld aan u als klant van NS en dus niet aan een door u bij NS afgenomen product of dienst.

Bent u houder of boeker van een NS-Business Card 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 u zo goed mogelijk te informeren over producten en door het optimaliseren van producten, services en diensten die u van NS afneemt. Hiervoor heeft NS een gerechtvaardigd belang. Daarnaast onderhouden wij de relatie met u door middel van marketingacties, de NS Spoordeelwinkel, cookies en het toezenden van nieuwsbrieven per post en per e-mail. Deze verwerkingen vinden plaats onder de grondslag toestemming. Hieronder leest u over de verwerkingen die plaatsvinden op basis van de genoemde grondslagen.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

Gebruik van reisgegevens ten behoeve van personalisatie in communicatie

NS maakt alleen gebruik van uw reisgegevens om berichten te personaliseren wanneer u hiervoor toestemming geeft. In de online Mijn NS omgeving 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 wensen en uw reis. U kunt uw communicatievoorkeuren op elk moment inzien en aanpassen.

Wanneer u daarvoor toestemming geeft kan NS uw reisgegevens gebruiken om u gepersonaliseerde aanbiedingen doen. In dat geval stellen we profielen op basis van uw persoons- en reisgegevens op.

Tips en aanbiedingen

Indien u tips en aanbiedingen wilt ontvangen van NS kunt u NS hiervoor toestemming geven. Ook deze toestemming geeft u in de online Mijn NS omgeving via 'Gegevens en voorkeuren'.

Serviceberichten vervoerders

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

Cookies

Zie voor het gebruik van cookies en vergelijkbare technieken door NS het [cookiestatement](#).

Advertentietargeting

Na uw toestemming, gebruiken wij een door middel van een versleutelde versie van uw e-mailadres voor Meta 'Custom Audiences' en Google 'Customer match'. Dit zijn platforms die gebruikt worden voor advertentietargeting.

Door aangepaste doelgroepen te gebruiken in de advertentietargeting bij Meta en Google kan NS bestaande doelgroepen definiëren onder mensen die Meta technologieën (Facebook, Instagram) of Google technologieën gebruiken. We gebruiken hiervoor bronnen zoals e-mailadressen, klantenlijsten, website- of app-verkeer. Met deze methoden kunnen wij mensen die eerder interactie hebben gehad met NS op mobiel of desktop opnieuw aanspreken. Onze banners en andere advertenties worden aan mensen in dit segment getoond terwijl ze gebruik maken van Facebook, Instagram, Google of websites van partners (zoals NU.nl en Buienradar.nl).

Na matching van een versleutelde versie van uw e-mailadres met Meta of Google verwijderen zij dit versleutelde e-mailadres direct. NS bewaart uw versleutelde e-mailadres voor dit doeleinde maximaal twee jaar. Wanneer u uw toestemming voor het gebruiken van aangepaste doelgroepen ten behoeve van advertentietargeting wilt intrekken kan dit door uw cookies aan te passen via <https://www.ns.nl/privacy/cookiebeleid.html>. Druk hier op de link onder het kopje "Hoe kan ik mijn cookie-instellingen aanpassen?" en geef aan welke cookies u wilt accepteren/weigeren.

Hieronder zijn de verwerkingen weergegeven die plaatsvinden onder de grondslag gerechtvaardigd belang.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Functioneel e-mailbeleid

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.

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

Serviceberichten

NS stuurt u op basis van de klantrelatie belangrijke reisinformatie, zoals storingen, werkzaamheden en drukte op uw traject. Om u zo goed mogelijk te kunnen informeren maakt NS gebruik van uw profielgegevens. U kunt zich hiervoor op elk moment afmelden via een link in de e-mail of via uw eigen inlog in Mijn NS.

Analyse van gepseudonimiseerde reisgegevens

Wij willen de relatie die wij met u hebben graag onderhouden door een aantrekkelijke dienstregeling en andere diensten aan te bieden die past bij de behoefte van onze reizigers. Als wij dat doen voor marketing die toeziet op de reizigersgroei en reizigersspreiding hebben wij een (commercieel) belang om bepaalde afgeleide reisgegevens te gebruiken. Deze reisgegevens noemen wij Maandtellers. Maandtellers zijn reisgegevens bestaande uit reisfrequentie, tijdsduur die verstrekt is na de laatste reis, binnen/ buiten spits reizen, voorkeurstrechten, voorkeurstations, OV-fiets, stallen op rekening 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 klanttevredenheid. 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 het gebruik van deze gegevens. Als u niet wilt dat uw gepseudonimiseerde reisgegevens onderdeel zijn van deze analyse dan kunt u dit aangeven via het [aanvraagformulier](#). Aanbiedingen op basis van uw reisgegevens ontvangt u pas wanneer u NS daarvoor toestemming geeft.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

Wij leven de wettelijke spelregels voor e-mailreclame nauwgezet na. Wij zenden u geen reclame of aanbiedingen zonder toestemming als u nog nooit uw e-mailadres heeft opgegeven voor onze online services. Als u dat wél eens hebt gedaan, dan 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 'Gegevens en Voorkeuren' in Mijn NS of de 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 tussenliggende tijd kan het voorkomen dat u alsnog commerciële berichten van NS ontvangt.

Klant- en marktonderzoek

Wij nodigen u op basis van de klantrelatie af en toe per e-mail uit uw mening en ervaringen met NS te delen om producten en diensten te verbeteren. Om u zo goed mogelijk te kunnen informeren maakt NS gebruik van uw profielgegevens. U kunt zich hiervoor op elk moment afmelden via een link de e-mail of via uw eigen inlog in Mijn NS.

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 zich 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.

Bestellen en betalen

Trein

Station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

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 NS International 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.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

Uw rechten

Informatie over uw rechten

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) schrijft regels voor bij de verwerking van persoonsgegevens. NS gaat veilig en zorgvuldig met de gegevens van reizigers en (voormalig) medewerkers om. De persoonsgegevens die wij gebruiken, zijn en blijven natuurlijk van u. Daarom heeft u ook het recht om de gegevens die wij van u hebben in te zien, aan te passen, te wissen, te beperken of over te dragen aan iemand anders. Dit kan in sommige gevallen vallen via Mijn NS, of via het [aanvraagformulier](#). Deze rechten zijn niet absoluut.

NS gebruikt uw gegevens die u invoert in het formulier om uw identiteit vast te stellen. Daarmee voorkomt NS dat uw persoonsgegevens aan de verkeerde persoon kenbaar worden gemaakt. Uw verzoek wordt pas in behandeling genomen, nadat uw identiteit is vastgesteld. In sommige gevallen kan er om aanvullende informatie gevraagd worden wanneer dit nodig is om uw identiteit vast te stellen.

U heeft het recht om ons het volgende te verzoeken:

Recht op inzage

Wilt u weten welke gegevens we van u verwerken? U kunt altijd een overzicht bij ons opvragen. We vertellen u dan onder andere waarvoor we deze gegevens gebruiken, hoe lang we ze bewaren en wat u kunt doen als uw gegevens niet kloppen. U kunt een deel van uw persoonsgegevens zelf inzien via Mijn NS. Als u nog geen Mijn NS-account (of Mijn NS Zakelijk) heeft, kunt u deze direct aanmaken.

Wilt u meer gegevens inzien dan in het Mijn NS account voorhanden zijn, dan kunt u een verzoek tot inzage in uw persoonsgegevens ook indienen met het [aanvraagformulier](#). We moeten natuurlijk zeker weten dat we de persoonsgegevens aan de juiste persoon verstrekken. Stuur u daarom uw gegevens zoals deze bij NS bekend zijn mee.

Uw gegevens corrigeren of aanvullen (rectificatie)

Kloppen de persoonsgegevens die wij van u gebruiken niet meer of zijn ze niet volledig? U kunt een deel van de gegevens eenvoudig zelf corrigeren via Mijn NS. Als u nog geen Mijn NS-account (of Mijn NS Zakelijk) heeft, kunt u deze direct aanmaken. Wilt u gegevens corrigeren die niet in Mijn NS zitten, dan kunt u een verzoek tot rectificatie indienen via het [aanvraagformulier](#).

Uw persoonsgegevens verwijderen (vergetelheid)

U kunt ons onder bepaalde omstandigheden verzoeken om uw gegevens uit onze systemen te verwijderen, door het [aanvraagformulier](#) in te vullen. Dit heeft wel tot gevolg dat we onze diensten en producten niet langer aan u kunnen leveren.

Verzet aantekenen tegen verwerking van uw gegevens

In verschillende situaties kunt u bezwaar maken tegen de (verdere) verwerking van uw gegevens. Bijvoorbeeld op grond van uw persoonlijke omstandigheden. Dit kunt u aangeven in het [aanvraagformulier](#). Na beoordeling laten we u weten of en hoe we aan uw verzoek kunnen voldoen.

Verwerking van uw persoonsgegevens tijdelijk stopzetten (beperking)

Wilt u de verwerking van uw gegevens tijdelijk stil laten zetten? Dat kunt u het [aanvraagformulier](#) invullen.

Uw gegevens overdragen (dataportabiliteit)

Als u dat wilt, kunt u van ons een kopie krijgen van de gegevens die wij van u hebben. Deze gegevens kunt u zelf overdragen of door ons laten overdragen aan derden. U kunt dat via het [aanvraagformulier](#) aanvragen en uw keuze aangeven.

Afmelding gebruik maandtellers voor analysedoeleinden (opt-out)

Wij willen de relatie die wij met u hebben graag onderhouden. Als wij dat doen voor marketing die toeziet op de reizigersgroei en reizigersspreiding hebben wij een (commercieel) belang om bepaalde afgeleide reisgegevens te gebruiken. Deze reisgegevens noemen wij Maandtellers. Maandtellers zijn reisgegevens bestaande uit reisfrequentie, tijdsduur die verstreken is na de laatste reis, binnen/ buiten spits reizen, voorkeurstrajecten, voorkeursstations, OV-fiets, stallen op rekening 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 klanttevredenheid. 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 niet wil dat uw gepseudonimiseerde reisgegevens onderdeel zijn van deze analyse dan kunt u dit aangeven via het [aanvraagformulier](#). Aanbiedingen op basis van uw reisgegevens ontvangt u pas wanneer u NS daarvoor toestemming geeft.

Wij zullen uw verzoek beoordelen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Wij zullen u zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen één maand na volledige 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 binnen één maand na ontvangst van uw verzoek informeren over een dergelijke verlenging.

Indienen klacht

U heeft op elk moment het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. In de gevallen dat een DDMA-gedragscode van toepassing is, kunt u een klacht indienen bij de DDMA Privacy Autoriteit.

Bestellen en betalen

Trein

Station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Meer onderwerpen

Wettelijke verplichtingen

Fraude- en misbruikbestrijding

Marktonderzoek en wetenschappelijk onderzoek

Rapportages

Buitengewoon opsporingsambtenaren (Boa's) van NS

Open informatiehuishouding

Fotografie

Innovatie

NS Insurance

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 Klokkenluidersregeling te hebben. In het kader van deze regeling kunnen wij persoonsgegevens verwerken. Meer informatie over het doen van een melding kunt u [hier](#) vinden.

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.

Fraude- en misbruikbestrijding

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 of misbruik wordt gepleegd bij bijvoorbeeld de aanvraag van claims en verzoeken tot restitutie of bij het doen van een creditcardbetaling. Om (vermoedens van) fraude en misbruik te op te sporen en voorkomen gebruiken we onder andere uw contactgegevens, betalingsgegevens, kaartgegevens en reisgegevens. In geval van een creditcardbetaling kunnen alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een transactie verwerkt worden, daaronder valt bijvoorbeeld ook het IP-adres.

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. Daarnaast kunnen wij op basis van geconstateerde fraude en misbruik de inzet van personeel vaststellen en gericht controles uitvoeren. Voor de gegevens die we gebruiken voor het innen van betalingen verwijzen wij naar [Claims en Restitutie](#).

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.

Wanneer u niet voldoet aan uw betalingsverplichtingen zullen wij uw contactgegevens delen met BOS Incasso voor het incasseren van de openstaande vordering. In geval van fraude of vermoedens van fraude of misbruik met de NS-Business Card delen wij uw gegevens met de betreffende ketenpartner. In geval van een iDeal- of creditcardbetaling delen wij uw betaalgegevens met derden voor de afwikkeling van de transactie en ter bestrijding van fraude.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

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

Marktonderzoek en wetenschappelijk onderzoek

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

Wij doen regelmatig (online) onderzoek onder onze reizigers en bezoekers van stations. Dit doen we om onze dienstverlening continu te kunnen verbeteren. Deze onderzoeken richten zich op uw ervaringen met de treinreis, stations en andere producten en diensten van NS. Deelname aan onderzoeken is geheel vrijwillig. Per uitnodiging kunt u zelf beslissen of u mee wilt doen of niet. Als u geen uitnodigingen meer wilt ontvangen voor online onderzoek, klikt u op de afmeldmogelijkheid onderaan de uitnodiging.

Dit onderzoek doen we op vijf manieren:

- 1. NS-app feedback:** In de NS-app zit een mogelijkheid voor het geven van feedback over uw reis (En? Hoe Is Je Reis?). Wanneer u gebruik maakt van deze feedback-functionaliteit, kunt u toestemming geven voor het delen van:
 - check-in/check-uit gegevens: op die manier kan NS u een uitnodiging sturen via een pushbericht voor het geven van feedback over uw reis.
 - het delen van uw locatiegegevens: op die manier kan NS vaststellen over welk station of welke trein de melding betreft.
- 2. NS Panel onderzoeken:** NS Panel deelnemers ontvangen periodiek een bericht per e-mail over diverse (lopende) onderzoeken. NS schakelt hiervoor een onderzoeksbureau in. De onderzoeken gaan over onderwerpen gerelateerd aan NS, waaronder het reizen met de trein, de reisinformatiemiddelen van NS en nieuwe producten of diensten. Meer informatie vindt u op de website van het [NS Panel](#).
- 3. Reizigersonderzoek:** Tijdens uw treinreis kunnen we u vragen om 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 u ter plekke een vragenlijst wilt invullen over de beleving van de reis.
- 4. Contactbelevingsonderzoek:** NS kan u per e-mail uitnodigen voor een klanttevredenheidsonderzoek over uw contact met de klantenservice. NS schakelt hiervoor een onderzoeksbureau in.
- 5. Overig klantonderzoek:** NS kan u per email of met een pushbericht uitnodigen om uw ervaring met één van onze producten of diensten (bijvoorbeeld een abonnement of het reizen met een NS trein) te delen.

De grondslag voor verwerking onder 1, 2 en 3 is: toestemming.
De grondslag voor verwerking onder 4 en 5 is: het gerechtvaardigd belang.

B. Informatie over het gebruik van uw gegevens voor verbeteren van producten en diensten

NS aggregereert en analyseert reisgegevens van alle klanten c.q. reizigers ten behoeve van de verbetering van het dienstenaanbod, productverbetering en nakoming van de concessieverplichtingen. De geaggregeerde reisgegevens zijn niet meer te herleiden tot het individu. Dit moet niet worden verward met de verwerkingen van persoonsgegevens die plaatsvinden in het kader van klanttevredenheidsonderzoeken en daarmee samenhangende marktonderzoeken zoals bij punt A beschreven.

De grondslag voor deze verwerking is gerechtvaardigd belang

C. Informatie over het gebruik van uw gegevens voor 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.

U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan geaggregeerde gegevens zoals aantal in- en uitstappers op een station of samengestelde antwoorden uit klanttevredenheidsonderzoeken, feedback over uw reis (En? Hoe is je Reis?) of het NS panel. Bij de analyse van ongestructureerde data (bijv. open tekstvelden)

kunnen wij gebruik maken van geavanceerde technieken (bijv. text mining) om de data te om te zetten naar betekenisvolle informatie. Wij zullen in dat geval passende waarborgen treffen zoals pseudonimisering, rekening houden met het kader waarin de gegevens zijn verzameld en enkel publiceren wanneer uitgesloten kan worden dat eventuele verdere verwerking geen gevolgen heeft voor betrokkenen.

In geval van wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden delen wij gegevens met wetenschappelijke organisaties zoals universiteiten of organisaties met een publiek karakter zoals gemeenten, het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat of ProRail. Voor deze organisaties zijn de gegevens niet meer herleidbaar naar een individuele persoon. Deze organisaties gebruiken de gegevens om hun taken en verantwoordelijkheden in de stationsomgeving beter uit te kunnen voeren en om de voorzieningen af te stemmen op de behoeften van de reiziger.

Daarnaast publiceren wij gegevens die niet meer te herleiden zijn naar een individuele persoon zodat dit gebruikt kan worden voor wetenschappelijke of statistische doeleinden.

De grondslag voor deze verwerking is verenigbaar gebruik: Wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden

D. Wettelijke renseigneringsverplichting

Per 1 januari 2024 is de wettelijke renseigneringsverplichting van kracht gegaan. Wij zijn verplicht om de vergoedingen die respondenten die deelnemen aan kwalitatieve onderzoeken (NS Panel onderzoeken) te delen met de Belastingdienst. Wij verstrekken uw contactgegevens (volledige naam, adres, woonplaats), geboortedatum en het bedrag van de verstrekte vergoeding na afloop van het kalenderjaar aan de Belastingdienst.

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

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Afhankelijk van het onderwerp van het onderzoek kunnen wij gebruik maken van uw contactgegevens (naam, woonplaats, e-mailadres), abonnementsvorm of uw aankopen bij NS, uw reisvoorkeuren, afgeleide reisgegevens zoals uw vrijetijdsbesteding en voor bepaalde NS Panel onderzoeken, met uw toestemming, uw bijzondere persoonsgegevens.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Daarnaast schakelen wij (marktonderzoeks)bureaus in om namens ons het onderzoek uit te voeren en de gegevens te verzamelen en/of te analyseren. Deze groepen 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 delen in het kader van de wettelijke renseigneringsverplichting uw gegevens (contactgegevens, geboortedatum en het bedrag van de verstrekte vergoeding), indien u deelneemt aan kwalitatieve onderzoeken (NS Panel onderzoeken), na afloop van het kalenderjaar met de Belastingdienst.

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 voor het NS Panel en uw contactgegevens in principe voor onbepaalde tijd totdat u aangeeft niet meer te willen meedoen aan marktonderzoeken.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

Op grond van de rensigneringsverplichting zijn wij wettelijk verplicht om uw gegevens (contactgegevens, geboortedatum en het bedrag van de verstrekte vergoeding), indien u deelneemt aan kwalitatieve onderzoeken (NS Panel onderzoeken), 7 jaar te bewaren.

In de feedback functie van de NS-app worden uw gegevens en voorkeuren automatisch na een half jaar na de laatst gegeven feedback verwijderd. Daarna wordt de feedback geanonimiseerd, tenzij u er zelf voor kiest om uw gegevens eerder te verwijderen.

Als wij uw reisproduct scannen, bewaren wij deze gegevens maximaal 18 maanden. De hiermee verzamelde gegevens kunnen gepubliceerd worden in een vorm die niet meer naar u herleidbaar is.

Bestellen en betalen

Train

Station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

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. Meer informatie over de gegevens die wij moeten onderzoeken om prestatie-indicatoren te kunnen staven in het kader van de concessie en het vervoersplan kunt u [hier](#) vinden. Voor het uitvoeren van ons onderzoek kunnen we de verschillende soorten gegevens samenvoegen en analyseren, zoals hierboven is beschreven.

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 zoals pseudonimisering, rekening houden met het kader waarin de gegevens zijn verzameld en enkel publiceren wanneer uitgesloten kan worden dat eventuele verdere verwerking geen gevolgen heeft voor betrokkenen.

In geval van wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden delen wij gegevens met wetenschappelijke organisaties zoals universiteiten of organisaties met een publiek karakter zoals gemeenten, het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat of ProRail. Voor deze organisaties zijn de gegevens niet meer herleidbaar naar een individuele persoon. Deze organisaties gebruiken de gegevens om hun taken en verantwoordelijkheden in de stationsomgeving beter uit te kunnen voeren en om de voorzieningen af te stemmen op de behoeften van de reiziger.

Daarnaast publiceren wij gegevens die niet meer te herleiden zijn naar een individuele persoon zodat dit gebruikt kan worden voor wetenschappelijke of statistische doeleinden.

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. In het geval het gaat om rapportages ten behoeve van het concessie-management bewaren we deze gedurende de duur van de concessie plus één jaar (totaal elf jaar).

Buitengewoon opsporingsambtenaren (Boa's) van NS

NS heeft buitengewoon opsporingsambtenaren ("boa's") in dienst voor het handhaven van de sociale veiligheid in en rondom het openbaar vervoer. NS als werkgever van de boa is hiervoor verwerkingsverantwoordelijke. Een deel van deze gegevens wordt verwerkt onder de Wet politiegegevens (Wpg) in plaats van de AVG.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Een boa controleert onder andere op stations en in de trein of reizigers in bezit zijn van een geldig vervoerbewijs. Daarnaast houdt een boa ook toezicht op de orde rust en veiligheid, het naleven van wettelijke bepalingen en de NS huisregels en vervoersvoorwaarden. Bij overtredingen treedt de boa handhavend op. Boa's ondersteunen eveneens de politie bij hun opsporingstaken. Als een boa in het kader van zijn opsporingstaken persoonsgegevens verwerkt dan is de Wet politiegegevens ("Wpg") van toepassing en niet de AVG.

Bij het uitoefenen van de taken van de boa kan het noodzakelijk zijn dat NS persoonsgegevens verwerkt zoals uw contactgegevens. Bij het staande houden en/of het aanzeggen van een proces-verbaal (combibon, formele waarschuwing of indien een reis- of verblijfsverbod wordt overtreden) verzamelen boa's contactgegevens, geboorteplaats en -datum, een omschrijving van het strafbare feit met tijd en plaats hiervan, burgerservicenummer, soort identiteitsbewijs en nummer. NS verzamelt ook financiële gegevens bij het afwickelen en incasseren van een proces-verbaal voor zwaarrijden en andere feiten. Je kunt bij NS een klacht indienen over een proces-verbaal. NS verzamelt dan, naast de gegevens die je in je verzoek hebt verstrekt, contactgegevens, geboortedatum, kopie OV-chipkaart (indien noodzakelijk) en het proces-verbaalnummer. Als NS of de boa aangifte doet bij de politie verzamelen wij voor zover mogelijk contactgegevens, geboorteplaats en datum, tijd, plaats en soort strafbaar feit.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

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

Wet Politiegegevens

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.

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.

Sommige (persoons)gegevens verzamelen we op grond van een andere wet:

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.

Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar

De buitengewoon opsporingsambtenaren kunnen voor hun opsporingstaken ook persoonsgegevens verzamelen. Bijvoorbeeld bij het aanzeggen of schrijven van een proces-verbaal als er een strafbaar feit is gepleegd en bij de behandeling en (financiële) afwikkeling van deze feiten.

Tenslotte hebben de boa's ook diverse toezichtstaken. Bij de uitvoering van deze toezichtstaken worden persoonsgegevens verwerkt op grond van de bepalingen uit de volgende regelgeving:

- Wet- en Besluit personenvervoer 2000
- Algemene voorwaarden voor vervoer van reizigers en handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS)
- Algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer
- Algemene voorwaarden NS International
- Huisregels voor reizen met NS
- Huisregels Intercity direct

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.

Soms verstrekt NS uw persoonsgegevens aan derden. Bijvoorbeeld aan BOS Incasso, het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) indien u uw boete niet tijdig voldoet, of aan het Openbaar Ministerie (OM). 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. Na afloop van deze termijn worden de gegevens voor een termijn van vijf jaar enkel bewaard ten behoeve van afwikkeling van klachten en het afleggen van verantwoording ex artikel 14 Wpg. De bewaartermijn van een formele waarschuwing is 6 maanden.

Rechten van betrokkenen onder 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.

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.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

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.

De Functionaris voor Gegevensbescherming van NS houdt toezicht op zowel de juiste uitvoering van de verplichtingen onder de AVG als de Wpg. De contactgegevens van de Functionaris voor Gegevensbescherming treft u aan in het begin van dit privacystatement.

Bestellen en betalen

Trein

Station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Open informatiehuishouding

Informatie over het gebruik van uw gegevens om inzicht te krijgen in reispatronen van reizigers

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

NS en de andere openbaar vervoersbedrijven en Translink willen ervoor zorgen dat het openbaar vervoer zo efficiënt en effectief mogelijk is. Daarom hebben de openbaar vervoersbedrijven en Translink er belang bij om inzicht te krijgen in reispatronen van reizigers. Dat inzicht is ook belangrijk voor derde partijen, zoals overheden die (openbaar) vervoer als taak hebben en zich inzetten voor de verbetering van de dienstverlening aan reizigers.

Dit inzicht verkrijgen wij door middel van statistisch onderzoek. NS en de andere openbaar vervoersbedrijven en Translink (tezamen “wij” of “we” of “ons”) hebben samen besloten welke persoonsgegevens mogen worden gebruikt om het inzicht te verkrijgen en op welke wijze de persoonsgegevens mogen worden gebruikt. We noemen dat ook wel de Informatiehuishouding. Deze afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de openbaar vervoersbedrijven en Translink.

De openbaar vervoersbedrijven en Translink zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de Informatiehuishouding.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wij maken voor het uitvoeren van het statistisch onderzoek naar de reispatronen van reizigers alléén gebruik van zogenaamde transactiegegevens. Als we klantgegevens van u verwerken zoals uw naam of geboortedatum, dan gebruiken we die gegevens dus niet voor statistisch onderzoek. Hierna kunt u lezen welke persoonsgegevens we voor statistisch onderzoek verwerken, wanneer u reist met een OV-chipkaart, betaalkaart of ander vervoersbewijs.

Wij mogen transactiegegevens volgens de privacywetgeving gebruiken voor statistisch onderzoek omdat dit noodzakelijk is voor ons gerechtvaardigd belang en het gerechtvaardigd belang van derde partijen, zoals overheden. Het gerechtvaardigd belang is om het openbaar vervoer te optimaliseren en de dienstverlening aan reizigers te verbeteren.

OV-chipkaart

Transactiegegevens ontstaan als u met uw OV-chipkaart in- en uitcheckt bij een vervoersbedrijf. Deze gegevens worden gebruikt om uw reistransacties af te handelen. De transactiegegevens worden uitgelezen met behulp van de chip-ID in uw kaart. U vindt de transactiegegevens in uw transactieoverzicht van uw OV-chipkaart (Mijn [OV-chipkaart.nl](https://www.ov-chipkaart.nl)).

Wij slaan de transactiegegevens voor statistisch onderzoek op in een aparte database bij Translink. Voordat we de gegevens daarin opslaan, zorgen we dat de gegevens gepseudonimiseerd zijn. Bij dit pseudonimiseren worden de identificerende kenmerken in de gegevens versleuteld. Hierdoor zijn de gegevens niet zonder aanvullende informatie tot een persoon te herleiden. Nadat de gegevens zijn gepseudonimiseerd, maakt Translink in opdracht van openbaar vervoerders onderzoeksbestanden. Het gaat dan om een set van statistische gegevens. Met die geaggregeerde, statistische onderzoeksbestanden kan Translink of kunnen andere daarin gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. Deze onderzoeksbestanden en informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

Betaalkaart

Transactiegegevens ontstaan als u met uw betaalkaart in- en uitcheckt bij een vervoersbedrijf. Deze gegevens worden gebruikt om uw reistransacties af te handelen. U vindt de transactiegegevens met uw betaalpas in de OVpay app. Maakt u geen gebruik van de OVpay app, dan kunt u transactiegegevens met uw betaalkaart inzien op de OVpay website. U kunt daar het zogenaamde service reference ID invoeren dat voor OV-reizen wordt vermeld op uw bankafschrift.

Wij slaan de transactiegegevens voor statistisch onderzoek op in een aparte database bij Translink. De transactiegegevens met een betaalpas zijn niet zonder aanvullende informatie tot een persoon te herleiden. Onder beheer van Translink laten wij onderzoeksbestanden maken. Het gaat dan om een set van statistische gegevens. Met die geaggregeerde, statistische onderzoeksbestanden kan Translink of kunnen andere daarin gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. Deze onderzoeksbestanden en informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

Centraal aanspreekpunt

Wij hebben een centraal aanspreekpunt ingericht waar u terecht kunt met al uw vragen over de verwerking van uw gegevens voor de samenstelling van onderzoeksbestanden en informatieproducten. U kunt contact opnemen via privacy@ov-chipkaart.nl, waar u ook een verzoek kunt indienen om uw AVG rechten uit te oefenen.

Indien u niet wilt dat wij uw transactiegegevens gebruiken voor statistisch onderzoek naar reispatronen, kunt u dit aangeven door een mail te sturen naar privacy@ov-chipkaart.nl.

Met wie delen wij gegevens?

NS, de andere openbaar vervoersbedrijven en Translink maken gebruik van diensten van verwerkers. Met verwerkers maken wij altijd schriftelijke afspraken door middel van het sluiten van een verwerkersovereenkomst, waarin wij onder meer afspraken vastleggen over de beveiliging en het gebruik van uw persoonsgegevens.

Door pseudonimisering is het moeilijker om de gegevens met personen in verband te brengen.

Op basis van de onderzoeksbestanden kunnen Translink of andere gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. Zo kunnen zij bijvoorbeeld trends zien in reizigersstromen, die kunnen worden gebruikt om te bepalen waar nieuwe openbaar vervoerstrajecten moeten komen. Dit soort informatieproducten kunnen wij doorgeven aan overheidsinstanties en aan derde partijen die een taak hebben op het gebied van (openbaar) vervoer en verbetering van dienstverlening aan reizigers. De informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

Wij geven je persoonsgegevens voor dit doeleinde niet door aan (rechts)personen buiten de Europese Economische Ruimte.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de transactiegegevens en de gepseudonimiseerde transactiegegevens maximaal 18 maanden na de door u gemaakte reis.

Fotografie

Informatie over het gebruik van foto's die zijn gemaakt door (een medewerker van) NS of een (door NS ingehuurde) fotograaf tijdens een evenement en die kunnen worden gepubliceerd op een website van NS of een social media kanaal.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Tijdens evenementen, zoals sport- of muziekenvenementen, kunnen foto's worden gemaakt door een (een medewerker van) NS of een (door NS ingehuurde) fotograaf.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

U krijgt van ons een afdruk van uw foto als aandenken. Daarnaast kunnen wij de foto waar u op staat publiceren op een website van NS of een social media kanaal, waaronder maar niet beperkt tot [ns.nl](https://www.ns.nl), [reisjefit.nl](https://www.reisjefit.nl) of de Facebook pagina of het Instagram account van Reis je fit. NS bewaart uw digitale foto op deze media kanalen, zodat u altijd toegang heeft tot uw foto om deze te downloaden en/of te delen met vrienden, familie, etc.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming.

Tijdens een evenement kunt u door een medewerker van NS of een (door NS ingehuurde) fotograaf worden gevraagd om, met uw toestemming en geheel vrijwillig, op de foto te gaan. Zij zullen zich kenbaar maken als medewerker van of fotograaf voor NS en u onder andere informeren over het doel van de foto en waar uw foto zal worden gepubliceerd. Daarnaast zullen zij u erop wijzen dat u, indien u niet wilt dat uw foto wordt gepubliceerd, u dit expliciet dient aan te geven. Zij zullen u dan adviseren om niet op de foto te gaan.

Indien kinderen jonger dan 16 jaar op de foto willen gaan, is hiervoor toestemming nodig van de ouder(s) of voogd. Een medewerker van NS of een (door NS ingehuurde) fotograaf zal voorafgaand aan het fotograferen van kinderen toestemming aan de ouder(s) of voogd van de betreffende kinderen vragen.

Indien u er voor kiest om op de foto te gaan, krijgt u een afdruk van deze foto als aandenken. Achterop de foto staat een link naar dit privacy statement, waarin u onder andere ook wordt geïnformeerd over hoe u uw toestemming kunt intrekken.

U kunt op ieder gewenst moment uw toestemming intrekken door een e-mail te sturen naar sponsorverzoek@ns.nl. Uw foto zal dan binnen maximaal 10 werkdagen van de website en/of social media kanalen waar deze is gepubliceerd worden verwijderd.

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.

Zoals hierboven reeds aangegeven kunnen wij de foto waar u op staat publiceren op een website van NS of een social media kanaal, waaronder maar niet beperkt tot [ns.nl](https://www.ns.nl), [reisjefit.nl](https://www.reisjefit.nl) of de Facebook pagina of het Instagram account van Reis je fit.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Uw foto's worden gedurende maximaal 2 jaren bewaard en gepubliceerd op een website van NS of een social media pagina of account van NS. Gedurende deze periode kunt u de foto downloaden en/of delen met vrienden, familie, etc.

Innovatie

NS innoveert regelmatig om haar dienstverlening goedkoper, efficiënter, veiliger en beter te maken. Voor de reiziger, voor NS en voor derden. Innoveren doet NS op verschillende manieren. Daarbij kunnen ook persoonsgegevens worden verwerkt. NS gebruikt enkel persoonsgegevens wanneer er voldoende passende waarborgen zijn getroffen zodat het gebruik van de persoonsgegevens altijd in overeenstemming is met wetgeving, zo min mogelijk risico met zich meebrengt en dat er geen (negatieve) gevolgen zijn voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen.

Het verschilt welke persoonsgegevens hierbij worden gebruikt. Er kunnen (in)direct herleidbare persoonsgegevens worden verwerkt, gepseudonimiseerde en geanonimiseerde gegevens. Denk bijvoorbeeld aan OV-chipkaartdata, camerabeelden, klantgegevens of online gegevens van de NS-app of website. Voorbeelden van innovaties zijn het analyseren van drukte of incidenten bij de toegangspoorten op station Utrecht Centraal of fietsstallingen, bijvoorbeeld om de veiligheid te verbeteren bij brand of andere noodsituaties. De camerabeelden die daarbij worden gebruikt worden zo veel als mogelijk geblurd of in een laagwaardige kwaliteit opgeslagen zodat personen niet herkenbaar in beeld zijn. Een ander voorbeeld is het gebruik van reisgegevens om daarmee vervolgens een zogenaamde fictieve dataset te maken. Met deze laatste dataset kan NS applicaties testen op veiligheid, gebruiksvriendelijkheid zonder dat de persoonsgegevens van betrokkenen gebruikt worden. Nog een ander voorbeeld is het analyseren van de reisgegevens, opbrengsten en reisproducten om ons aanbod van type reisproducten en de planning van treinen aan te laten sluiten op de actuele reisbehoefte. Tot slot gebruikt NS beeldmateriaal (foto's) om een visueel overzicht te creëren van al haar vastgoed en de objecten in die ruimtes. Deze foto's worden met een algoritme geanonimiseerd, waardoor NS eventuele gegevensverwerkingen van personen of kentekens kan minimaliseren en de foto's daarna voor diverse doeleinden gebruikt kunnen worden.

Als er persoonsgegevens worden gebruikt zal dat enkel gebeuren omdat dat noodzakelijk is voor een analyse of onderzoek. Er zullen nooit persoonsgegevens aanwezig zijn in het eindproduct of het informatieproduct zelf en de individuele betrokkene is nooit onderwerp van de analyse. De enige uitzondering hierop is het gebruik van beeldmateriaal waarop mogelijk nog persoonsgegevens aanwezig zijn, omdat deze gegevens toch nog herleidbaar blijken zijn naar een individu. Deze beelden worden gebruikt voor het trainen van op artificial intelligence gebaseerde technieken voor het geautomatiseerd kunnen laten rijden van treinen op basis van het camerabeelden (slechts een percentage van ca. 1% van de beelden is hier mogelijk nog herleidbaar naar een individu) en/of om te onderzoeken of oneigenlijke toegang tot fietsstallingen door middel van beeldanalyse gedetecteerd kan worden. Momenteel is NS hiermee aan het testen en deze testen kunnen tot circa 5 jaar bewaard blijven. Jaarlijks wordt geëvalueerd of de beelden nog nodig zijn voor het valideren van de techniek. Gezien de betrokken belangen voor de reiziger, NS en derden, de beperkte impact op de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen en het feit dat de verwerking niet gericht is op het verwerken van deze persoonsgegevens en dat NS nooit direct herleidbare persoonsgegevens van reizigers zal koppelen aan deze beeldgegevens, meent NS hiervoor een gerechtvaardigd belang te hebben.

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt doorgaans onder het gerechtvaardigde belang van NS. Dat is echter afhankelijk van de innovatie, het type persoonsgegevens en andere eigenschappen van de innovatie.

Niet alle innovatieve ideeën leiden tot een plan of implementatie in de praktijk. Dat is inherent aan innoveren. Echter, indien er een innovatie plaatsvindt die leidt tot een structurele gegevensverwerking zal die expliciet beschreven worden in dit privacystatement.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – juni 2024

NS Insurance

NS Insurance is de schadeverzekeringsmaatschappij van NS. Voor de uitvoering van haar schade afwikkelingsproces worden dossiers aangelegd. Deze (digitale) dossiers kunnen persoonsgegevens bevatten.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Voor het afhandelen van het schade afwikkelingsproces worden persoonsgegevens verwerkt omtrent het incident. Het betreffen persoonsgegevens waaronder uw naam, woonadres en wanneer strikt noodzakelijk gegevens met betrekking tot uw gezondheid.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming.

Voor de verwerking van uw persoonsgegevens vragen wij uw toestemming.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de facilitering 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 hanteren wettelijke bewaartermijnen. Deze termijn is bij de afwikkeling van het schadeproces maximaal 7 jaar.

Bestellen en betalen

Trein

Station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen