

Algemene Voorwaarden

voor het vervoer van Reizigers en
Handbagage van de Nederlandse
Spoorwegen (AVR-NS)

Geldig vanaf 1 juli 2024



Algemene voorwaarden tot stand
gekomen in overleg met
Consumentenbond en Rover*

Overlegkader SER Coördinatiegroep
Zelfreguleringoverleg



Inhoudsopgave

Algemene voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS).

Deze Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen zijn in werking getreden per 4 augustus 2014 en sindsdien enkele keren gewijzigd, laatstelijk per 1 juli 2024 (wijziging van artikel 5.4 over fietsen in de trein en toevoeging van de OV-pas (wijziging in de begrippenlijst en artikel 1 t/m 3, 6 en 11), en enkele verduidelijkingen naar aanleiding daarvan, met name t.a.v. de correctietarieven, en artikel 11.1)*. Deze vervoervoorwaarden zijn door NS gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Utrecht onder nummer 30124362.

In NOVB-verband werken de openbaar vervoerders, waaronder NS, aan de introductie van de OV-pas. Het moment van introductie van de OV-pas wordt door vervoerders gezamenlijk vastgesteld. De artikelen in deze voorwaarden die gaan over de OV-pas zijn nog niet pas van toepassing, maar pas vanaf het landelijke introductiemoment van de OV-pas. Dit moment wordt door NS bekend gemaakt op de website [ns.nl](https://www.ns.nl).

* Over de aanpassing van de definitie van E-ticket in de begrippenlijst, de wijzigingen van 7 juni 2023 n.a.v. de toepasselijkheid van de herziene Reizigersrechtenverordening en de wijzigingen per 1 juli 2024 is geen overeenstemming bereikt met Consumentenbond en Rover.

1. De Voorwaarden	5	5. Mee in de trein	11
1.1 Waarop zijn deze Voorwaarden van toepassing?	5	5.1 Welke kinderen hebben geen apart Vervoersbewijs nodig?	11
1.2 Gelden er ook andere voorwaarden?	5	5.2 Heeft u een Vervoerbewijs nodig als een u een persoon met een handicap begeleidt?	11
1.3 A. Wanneer komt een vervoerovereenkomst tot stand?	6	5.3 Welke voorwaarden gelden voor uw dieren?	11
B. Met wie komt een vervoerovereenkomst tot stand?	6	5.4 Welke voorwaarden gelden voor uw fiets en andere vervoermiddelen?	11
1.4 Wanneer zijn (delen van) deze Voorwaarden niet van toepassing?	6	5.5 Welke voorwaarden gelden voor uw Handbagage?	12
		5.6 Welke voorwaarden gelden voor uw hulpmiddel?	12
2. Vervoerbewijs	6	6. Vertraging en Calamiteiten	12
2.1 Wat heeft u nodig om met NS te mogen reizen?	6	6.1 Welke mogelijkheden heeft u bij vertraging?	12
2.2 Wanneer is uw Vervoerbewijs geldig?	7	6.2 Wanneer kunt u aanspraak maken op een vergoeding bij vertraging?	13
2.3 Tot wanneer kan uw Vervoerbewijs worden gebruikt?	7	6.3 Welke bijstand mag u van NS verwachten bij vertraging?	13
2.4 Welke eisen gelden voor uw gebruik van het Vervoerbewijs?	7	6.4 Welke vergoeding mag u van NS verwachten bij een staking?	13
2.5 Moet u medewerking verlenen bij een controle van uw Vervoerbewijs?	8		
2.6 Geeft een Vervoerbewijs u recht op een zitplaats?	8	7. Gevonden voorwerpen	14
		7.1 Wat kunt u doen als u voorwerpen verliest?	14
3. Gebruik van de OV-chipkaart, OV-pas, Eenmalige chipkaart, E-ticket en Betaalpas/creditcard	8	7.2 Wat moet u doen als u een voorwerp vindt?	14
3.1 Bent u altijd verplicht om in en uit te checken?	8	7.3 Wat doet NS met gevonden voorwerpen?	14
3.2 Hoe werkt het in- en uitchecken?	8		
3.3 Wanneer moet u in- en uitchecken?	9	8. Aansprakelijkheid	14
3.4 Wat gebeurt er als u niet of niet tijdig uitcheckt met de OV-chipkaart, OV-pas of Betaalpas/creditcard?	9	8.1 Wanneer is NS aansprakelijk?	14
3.5 Wat gebeurt er als u in- en uitcheckt op hetzelfde station met de OV-chipkaart, OV-pas of Betaalpas/creditcard?	10	8.2 Waarvoor is NS aansprakelijk bij uitval van treinen, gemiste aansluitingen en vertraging?	14
3.6 Wat kunt u doen als u van mening bent dat er teveel is afgeschreven of ten onrechte een Correctietarief in rekening wordt gebracht?	10	8.3 Wanneer moet u uw schade melden aan NS?	14
3.7 Wat kunt u doen als u vindt dat uw reis niet correct is geregistreerd?	10	9. Bescherming van uw persoonsgegevens	14
		9.1 Hoe gaat NS om met uw persoonsgegevens?	14
4. Toepasselijke voorschriften	10	10. Klachten en geschillen	15
4.1 Aan welke regels dient u zich te houden op het station en in de trein?	10	10.1 Waar kunt u terecht met uw klachten?	15
		10.2 Wat is de klachtenprocedure?	15
		10.3 Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over de manier waarop NS uw klacht heeft afgehandeld?	15

11. Sancties	16
11.1 Welke sancties kan NS opleggen?	16
A: Reizen zonder geldig Vervoerbewijs	16
B: Reizen met een Zakelijke OV-chipkaart, op Rekening met een OV-chipkaart of op Rekening met een OV-pas waarbij er geen sprake is van een geldig Vervoerbewijs	16
C: Sancties in andere gevallen dan het reizen zonder geldig Vervoerbewijs	16
11.2 Wat kunt u doen als u van mening bent dat NS ten onrechte een sanctie heeft opgelegd?	17
12. Wijziging van de Voorwaarden en prijzen	17
12.1 Kan NS de Voorwaarden wijzigen?	17
12.2 Kan NS de dienstregeling aanpassen?	17
12.3 Kan NS de tarieven wijzigen?	17
13. Informatie over voorzieningen voor reizigers met een beperking	17
14. Slotbepalingen	17
14.1 Welke speciale voorwaarden gelden voor automatische incasso?	17
14.2 Kan NS de overeenkomst met u overdragen aan een derde?	17
14.3 Welke recht is van toepassing op deze Voorwaarden?	18

Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Anonieme OV-chipkaart	Een OV-chipkaart die niet gekoppeld is aan een specifieke kaarthouder en door meerdere personen kan worden gebruikt, maar niet gelijktijdig.
Bedrijf	De organisatie die een overeenkomst is aangegaan met NS op grond waarvan u een Zakelijke OV-chipkaart wordt geleverd.
Bunq	bunq B.V. Hiermee wordt het bedrijf (bancaire instelling) bedoeld dat de OV-pas uitgeeft en eigenaar is van deze pas. Daarnaast beheert Bunq het saldo dat gekoppeld is aan de OV-pas.
check-in/inchecken check-uit/uitchecken	Het proces waarbij alle stappen zijn vervuld die artikel 3.2 van deze Voorwaarden zijn beschreven.
Betaalpas/ creditcard	Een betaalpas of een creditcard waarmee contactloos kan worden betaald en die is uitgegeven door een bank of creditcardmaatschappij aangesloten bij één van de op ovpay.nl aangegeven betaaldiensten (zoals VISA, Mastercard, VPAY en Maestro). De betaalpas of creditcard kan worden gebruikt om een Vervoerbewijs aan te schaffen door daarmee in te checken. Het Vervoerbewijs bestaat uit een elektronische registratie in de digitale backoffice van Translink. U betaalt het Vervoerbewijs door Contactloze OV-betaling. Op alle reizen bij NS met een betaalpas of creditcard zijn de Voorwaarden In-/uitchecken met je betaalpas of creditcard van toepassing. U vindt deze voorwaarden op ns.nl/voorwaarden .
Correctietarief	Een vast bedrag dat in situaties zoals in artikel 3.4 t/m 3.6 en artikel 11.1B van deze Voorwaarden omschreven in rekening wordt gebracht als u reist met een Zakelijke OV-chipkaart, Reist op Rekening met uw OV-chipkaart of reist met uw OV-pas of Betaalpas/creditcard. De hoogte van het bedrag is afhankelijk van uw specifieke situatie, bijvoorbeeld van of u reist met een Product. U vindt een overzicht van de Correctietarieven op ns.nl en, als u reist met een Product, in de daarbij horende productvoorwaarden.
Eenmalige chipkaart	Een anonieme chipkaart met een OV-chipkaartlogo, bedoeld voor kort gebruik. De gebruiksduur kan verschillen per Eenmalige chipkaart.
E-ticket	Een online aangeschaft Vervoerbewijs dat afhankelijk van de verkoper (NS of een andere aanbieder) kan worden geprint of geladen kan worden in een app op een mobile device (mobiele telefoon, tablet, laptop). Een E-ticket is een geldig Vervoerbewijs als het voldoet aan de daaraan gestelde E-ticket voorwaarden. Voor E-tickets gekocht bij NS zijn dit de Voorwaarden E-ticket, te vinden op ns.nl/voorwaarden . Een E-ticket is op naam gesteld, persoonlijk en niet overdraagbaar.
Handbagage	De bagage die u als gemakkelijk mee te voeren, draagbaar dan wel met de hand verrijdbaar bij u heeft.
Instaptarief	Een vast bedrag dat bij Reizen op Saldo van uw tegoed op uw OV-chipkaart wordt ingehouden op het moment dat u incheckt. De hoogte van dit bedrag staat op ns.nl . Het bedrag wordt verrekend met de te betalen vervoerprijs als u tijdig en correct uitcheckt.
NS	Het NS-bedrijfsonderdeel waarmee de overeenkomst waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn tot stand kwam. NS Internationaal B.V. heeft eigen voorwaarden (Algemene Voorwaarden NS Internationaal B.V.).
NS-dag	De periode die begint om 0:00 uur en eindigt de volgende dag om 4:00 uur.
OV-chipkaart	De oplaadbare en contactloze chipkaart met een OV-chipkaartlogo die kan worden gebruikt om een Vervoerbewijs mee aan te schaffen. Op de OV-chipkaart kunnen ook Producten worden geladen van verschillende OV-bedrijven. De OV-chipkaart wordt uitgegeven door en blijft eigendom van Translink. Er zijn op dit moment drie typen OV-chipkaarten: de Persoonlijke OV-chipkaart, de Anonieme OV-chipkaart en de Zakelijke OV-chipkaart.
Contactloze OV-betaling	De situatie waarin u uw reis begint door in te checken met uw Betaalpas/creditcard en beëindigt door uit te checken met dezelfde Betaalpas/creditcard. Pas op het moment dat u hebt ingecheckt én uitgecheckt, wordt vastgesteld welke reis u heeft gemaakt en welke vergoeding u daarvoor moet betalen. Deze vergoeding wordt, samen met alle andere eventuele in het OV gemaakte ritten van die dag, achteraf (de dag volgend op de reisdag) afgeschreven van de bij de Betaalpas behorende bankrekening dan wel van de bestedingsruimte van de creditcard.
OV-pas	Een contactloze pas met OVpay-logo die alleen geschikt is voor gebruik in het openbaar vervoer. Aan deze pas is een betaalrekening gekoppeld waarop saldo kan worden geladen. Met dit saldo kan een Vervoerbewijs worden aangeschaft door in te checken met de betreffende pas. Ook zal u vanaf een nog door NS bekend te maken moment (naar verwachting vanaf 2025) kunnen Reizen op Rekening met deze pas. Het Vervoerbewijs bestaat uit een elektronische registratie in de digitale backoffice van Translink. Aan de OV-pas kunnen ook Producten worden gekoppeld door middel van een registratie in de digitale backoffice van Translink. De OV-pas komt in eerste instantie alleen beschikbaar als fysieke pas en zal op een later door NS bekend te maken moment ook als digitale pas beschikbaar komen. Op alle reizen bij NS met de OV-pas zijn de Algemene Voorwaarden OV-pas van toepassing. U vindt deze op ns.nl/voorwaarden .
Persoonlijke OV-chipkaart	Een OV-chipkaart die is gekoppeld aan de specifieke kaarthouder van wie de persoonlijke kenmerken op de OV-chipkaart staan afgebeeld en die alleen mag worden gebruikt door deze kaarthouder.
Product	Een al dan niet volledig afgekocht reisrecht, kortingsrecht (zoals een abonnement) dat of toeslag die wordt uitgegeven of geaccepteerd door NS en dat op de OV-chipkaart of Eenmalige chipkaart kan worden geladen. Het kan ook vermeld staan op een E-ticket of geregistreerd worden in de digitale backoffice van Translink en gekoppeld worden aan de OV-pas. U betaalt voor het gebruik van het Product door Reizen op Saldo, Reizen op Rekening, Contactloze OV-betaling of door vooraf te betalen, zoals bij een E-ticket, Eenmalige chipkaart of een Product dat u op de OV-chipkaart laadt of aan de OV-pas koppelt en waarvoor u direct online of bij de kaartautomaat of het laadpunt betaalt.

Begrip	Betekenis
Reisroute	Het NS-traject dat de NS Reisplanner u heeft geadviseerd voor een reis (uitgezonderd reizen met een via station). Over het algemeen is dit de route waarlangs uw bestemming 1) het eerst wordt bereikt of 2) met de kortste reistijd wordt bereikt of 3) met de minste overstappen wordt bereikt of 4) met de minste tariefeenheden wordt bereikt of 5) (indien van toepassing) het traject waarop volgens uw Vervoerbewijs gereisd mag worden. De bovengenoemde keuzemogelijkheid geldt alleen voor de door NS geëxploiteerde trajecten en treinen. Op trajecten waar andere vervoerders rijden geldt deze keuzemogelijkheid dus niet altijd.
Reizen op Rekening	De situatie waarin u, zonder gebruik te maken van een vooraf vastgesteld reisrecht, uw reis begint door in te checken en beëindigt door uit te checken. Pas op het moment dat u hebt ingecheckt én uitgecheckt, wordt vastgesteld welke reis u heeft gemaakt en welke vergoeding u daarvoor moet betalen. Deze vergoeding wordt achteraf per automatische incasso geïncasseerd. Reizen op Rekening met een OV-chipkaart of OV-pas kan alleen als die OV-chipkaart of OV-pas hiervoor geschikt is gemaakt, bijvoorbeeld door een bij NS geldig Product voor Reizen op Rekening op de OV-chipkaart te laden of zo'n Product aan de OV-pas te koppelen in de digitale backoffice van Translink. Reizen op Rekening met de OV-pas is op dit moment (juli 2024) nog niet mogelijk. NS zal het moment waarop dit beschikbaar komt (naar verwachting in de loop van 2025) bekendmaken op ns.nl .
Reizen op Saldo	De situatie waarin u, zonder gebruik te maken van een vooraf vastgesteld reisrecht, uw reis begint door in te checken en beëindigt door uit te checken. Pas op het moment dat u hebt ingecheckt én uitgecheckt, wordt vastgesteld welke reis u heeft gemaakt en welke vergoeding u daarvoor moet betalen. De vergoeding betaalt u direct met het saldo dat op uw OV-chipkaart staat of dat gekoppeld is aan uw OV-pas in de backoffice van Translink. Reizen op saldo bij NS kan alleen met een OV-chipkaart of OV-pas die voorzien is van voldoende saldo om te reizen.
Reizigersrechten-verordening	Europese Verordening (EU) 2021/782 van het Europese Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (herschikking).
Translink	Trans Link Systems B.V. Dit is het bedrijf dat de OV-chipkaart (met uitzondering van de Eenmalige chipkaart) uitgeeft, Vervoerbewijzen registreert in haar digitale backoffice wanneer u reist met uw OV-pas of Betaalpas/creditcard en de naar aanleiding daarvan verschuldigde betalingen verwerkt.
Vervoerbewijs	Het bewijs dat u recht heeft om de reis te maken die vermeld staat op uw E-ticket of Eenmalige chipkaart. Als u met de OV-chipkaart reist dan wordt het bewijs elektronisch op uw OV-chipkaart geregistreerd door in te checken. Als u met uw OV-pas of Betaalpas/creditcard reist is het bewijs de registratie in de digitale backoffice van Translink die ontstaat door in te checken. Uw vervoerbewijs is geldig als het voldoet aan de bepalingen in deze Voorwaarden.
Voorwaarden	Deze Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS).
Zakelijke OV-chipkaart	Een OV-chipkaart voor de zakelijke markt, die werkgevers via een Bedrijf aan hun medewerkers aanbieden. Er is een Zakelijke OV-chipkaart van NS (de NS-Business Card) maar er zijn ook andere Zakelijke OV-chipkaarten.

1. De Voorwaarden

1.1 Waarop zijn deze Voorwaarden van toepassing?

Deze Voorwaarden zijn ongeacht het Vervoerbewijs en het eventuele Product waarmee u reist van toepassing op alle overeenkomsten die u sluit met NS, tenzij NS aangeeft dat ze niet van toepassing zijn (zoals bij chartertreinen). Dit betekent dat deze Voorwaarden onder andere van toepassing zijn op uw vervoer- en verblijfovereenkomsten met NS, en op alle overeenkomsten die u met NS sluit in het kader van een Product van NS. Deze Voorwaarden bevatten de wederzijdse verplichtingen van u en NS bij het gebruik van de vervoermiddelen en de stations van NS. De Voorwaarden zijn ook van toepassing als u gebruik maakt van vervangend vervoer dat door NS is ingezet.

Deze Voorwaarden zijn niet van toepassing op uw relatie met een andere vervoerder.

1.2 Gelden er ook andere voorwaarden?

Naast deze Voorwaarden kunnen ook andere voorwaarden van toepassing zijn. Dit is afhankelijk van i) uw reis, ii) uw Vervoerbewijs, en iii) de Producten die u heeft afgenomen bij NS.

i) Als uw reis slechts deels door NS wordt uitgevoerd, zijn naast of in plaats van de Voorwaarden van NS, ook voorwaarden van een andere vervoerder van toepassing op uw reis.

ii) Als u gebruik maakt van een OV-chipkaart voor een reis met NS of een andere vervoerder, zijn naast deze Voorwaarden de Algemene Voorwaarden OV-chipkaart en eventueel de Algemene Voorwaarden Automatisch Opladen (van Translink) van toepassing tussen u en Translink, ook als u de aanvraag van de OV-chipkaart bij NS heeft gedaan. Als u gebruikmaakt van een OV-pas voor uw reis met NS of een andere vervoerder, zijn naast deze Voorwaarden de Algemene Voorwaarden OV-pas van toepassing. Als u gebruikmaakt van een Betaalpas/creditcard voor een reis met NS, zijn naast deze Voorwaarden de Voorwaarden In-/uitchecken met je betaalpas of creditcard van toepassing. Als u gebruikmaakt van een E-ticket voor uw reis met NS dan zijn op het gebruik van dat E-ticket naast deze Voorwaarden specifieke E-ticket voorwaarden van toepassing. Heeft u het E-ticket bij NS gekocht dan zijn dit de Voorwaarden E-ticket. Heeft u het E-ticket gekocht bij een andere verkoper, dan zijn dit in ieder geval de volgende voorwaarden:

- Het E-ticket is op naam gesteld, persoonlijk en niet overdraagbaar.
- Het E-ticket is vóór de aanvang van de reis aangeschaft. Een E-ticket dat na aanvang van de reis is aangeschaft, is geen geldig vervoerbewijs.
- Het E-ticket moet worden bewaard tot en met de uitgang van het station van bestemming.

- d. Het E-ticket dient – conform de instructies bij aankoop – te worden geladen in een app op een mobile device (mobiele telefoon, laptop of tablet) of te worden gedownload als PDF om vervolgens te worden geprint of te worden getoond op een mobile device.
- e. Het E-ticket moet duidelijk leesbaar zijn en gescand kunnen worden. Bij een geprint E-ticket is een goede afdrukkwaliteit noodzakelijk. Bij een E-ticket dat wordt geladen in een app op een mobile device (mobiele telefoon, laptop of tablet) is voldoende schermgrootte en -kwaliteit noodzakelijk. E-tickets die slecht werden afgedrukt of slecht worden weergegeven, die beschadigd, bewerkt, onleesbaar of slechts gedeeltelijk zichtbaar zijn, zijn geen geldige Vervoerbewijzen.

Voor alle digitale Vervoerbewijzen, d.w.z. de digitale OV-pas (op dit moment (juli 2024) nog niet beschikbaar, pas op een later door NS bekend te maken moment), de digitale Betaalpas/creditcard en het E-ticket dat in een app op een mobile device (mobiele telefoon, tablet, laptop) kan worden geladen, geldt dat u zelf verantwoordelijk bent voor een voldoende opgeladen en goed werkend mobile device.

- iii) Als u bij NS of een andere vervoerder een Product heeft afgesloten dat betrekking heeft op uw reis, kunnen naast deze Voorwaarden ook specifieke productvoorwaarden van toepassing zijn. Een voorbeeld van een dergelijk Product is een abonnement dat recht geeft op korting.

Op de website van NS (www.ns.nl/voorwaarden) vindt u een overzicht van de NS voorwaarden en andere voorwaarden, zoals de voorwaarden van de stads- en streekvervoerders, die op uw reis van toepassing kunnen zijn. Deze voorwaarden zijn ook op te vragen via 030 – 751 51 55 en worden dan kosteloos opgestuurd.

1.3 A. Wanneer komt een vervoerovereenkomst tot stand?

Een vervoerovereenkomst komt tussen u en NS tot stand wanneer u instapt in een vervoermiddel van NS voor uw reis met NS. De vervoerovereenkomst eindigt als u uitstapt uit een vervoermiddel van NS zonder onverwijd over te stappen naar een ander vervoermiddel van NS op hetzelfde station. Ook als u niet apart per reis betaalt, maar gebruik maakt van een Product met een (volledig) afgekocht reisrecht komt iedere keer dat u reist met NS een aparte vervoerovereenkomst tot stand.

B. Met wie komt een vervoerovereenkomst tot stand?

Met iedere vervoerder met wie u reist, komt een aparte vervoerovereenkomst tot stand. Reist u met NS dan sluit u een vervoerovereenkomst met NS. Reist u met een andere vervoerder dan sluit u met deze vervoerder een aparte vervoerovereenkomst. Dit geldt ook als u voor uw reis één Vervoerbewijs heeft dat ook betrekking heeft

op een reis bij (een) andere vervoerder(s) dan NS. Het Vervoerbewijs is in dat geval geen zogenoemd doorgaand ticket, maar bestaat uit twee of meer afzonderlijke vervoerovereenkomsten.

1.4 Wanneer zijn (delen van) deze Voorwaarden niet van toepassing?

Deze Voorwaarden zijn (deels) niet van toepassing indien NS u dat kenbaar maakt.

Andere voorwaarden van NS zoals productvoorwaarden kunnen strijdig zijn met deze Voorwaarden maar alleen indien dat expliciet is vermeld en indien dat, gelet op de totale voordelen van dat Product of die situatie in het belang is van de reiziger. Dit betekent dus dat productvoorwaarden van NS alleen strijdig kunnen zijn met deze Voorwaarden indien de voordelen van het betreffende Product van NS voor u als reiziger dusdanig groot zijn dat zij de afwijking van deze Voorwaarden rechtvaardigen.

2. Vervoerbewijs

U moet in de trein, op het perron en op het station in de zone die gelegen is tussen de poortjes of paaltjes en in de trein, in het bezit te zijn van een geldig Vervoerbewijs.

In dit artikel 2 staan eisen aan het Vervoerbewijs vermeld, en op de wijze waarop u het Vervoerbewijs gebruikt. Een Vervoerbewijs is alleen geldig als aan alle eisen wordt voldaan die zijn genoemd in dit artikel 2.

2.1 Wat heeft u nodig om met NS te mogen reizen?

Om met NS te kunnen reizen heeft u een geldig Vervoerbewijs nodig dat geschikt is voor de reis die u maakt. U kunt op verschillende manieren reizen met NS:

- 1) U kunt met uw OV-chipkaart Reizen op Saldo of Reizen op Rekening, zoals is beschreven in onder andere deze Voorwaarden;
- 2) U kunt met uw OV-chipkaart reizen zonder gebruik te maken van Reizen op Saldo of Reizen op Rekening, als uw OV-chipkaart is voorzien van een Product dat een (volledig) afgekocht reisrecht is voor uw reis bij NS;
- 3) U kunt met uw OV-chipkaart reizen door te Reizen op Saldo of te Reizen op Rekening in combinatie met een Product dat geldig is bij NS. Een voorbeeld van deze situatie is als u gebruik maakt van een abonnement dat recht geeft op korting;
- 4) U kunt reizen met (een eventueel op naam gestelde) Zakelijke OV-chipkaart;
- 5) U kunt reizen met een Eenmalige chipkaart;
- 6) U kunt reizen met een E-ticket;
- 7) U kunt reizen met een papieren Vervoerbewijs, zoals in omloop gebracht door/namens NS, zolang dat papieren Vervoerbewijs nog geldig is;
- 8) U kunt reizen met een Betaalpas/creditcard, zoals nader is beschreven in onder andere deze Voorwaarden en de Voorwaarden In-/uitchecken met je betaalpas of creditcard;
- 9) U kunt reizen met een OV-pas. De OV-pas zal gefaseerd worden ingevoerd in het OV in Nederland. In eerste instantie kunt u met NS met de OV-pas alleen

Reizen op Saldo. Op een later door NS bekend te maken moment, zal u ook op Rekening kunnen reizen met de OV-pas met NS en gebruik kunnen maken van Producten die geldig zijn bij NS in combinatie met de OV-pas.

2.2 Wanneer is uw Vervoerbewijs geldig?

Een Vervoerbewijs is alleen geldig als het aan alle van de volgende eisen voldoet:

- 1) het Vervoerbewijs is door NS geaccepteerd als geldig Vervoerbewijs;
- 2) het Vervoerbewijs is in omloop is gebracht door NS of door een andere partij die van NS toestemming had om het Vervoerbewijs in omloop te brengen;
- 3) op het Vervoerbewijs staat vermeld op welke NS-dag of gedurende welke periode het gebruikt kan worden. In het geval van de OV-chipkaart, OV-pas en Betaalpas/creditcard staat dit niet vermeld op de kaart zelf, maar wordt dit elektronisch geregistreerd;
- 4) het Vervoerbewijs of Product is niet door NS of een andere vervoerder geblokkeerd of ingetrokken;
- 5) het Vervoerbewijs is (elektronisch) duidelijk leesbaar, is niet bewerkt, gewijzigd, verminkt, of zodanig beschadigd dat frauduleus gebruik mogelijk is, en wijkt niet af van de vorm waarin het door NS of een daartoe bevoegde derde partij is verstrekt;
- 6) de OV-chipkaart of (de reisfunctionaliteit van de) OV-pas of Betaalpas/creditcard die u gebruikt is niet geblokkeerd.

Naast deze eisen kunnen door NS ook redelijke aanvullende eisen aan de geldigheid van het Vervoerbewijs worden gesteld. Deze nadere eisen zullen door NS aan u bekend worden gemaakt, bijvoorbeeld op de website van NS, via omroepen of andere uitingen door NS, en/of via folders, (digitale) nieuwsbrieven of posters.

2.3 Tot wanneer kan uw Vervoerbewijs worden gebruikt?

Een papieren Vervoerbewijs, E-ticket of Eenmalige chipkaart kan in beginsel worden gebruikt gedurende de periode die op uw papieren Vervoerbewijs, E-ticket of Eenmalige chipkaart staat vermeld.

Als er op de Eenmalige chipkaart staat "Geldig t/m" gevolgd door de einddatum, dan is de Eenmalige chipkaart alleen geldig op de NS-dag (of NS-dagen wanneer de Eenmalige chipkaart is geladen met een Product dat meerdere dagen geldig is) waarop u heeft ingecheckt met de Eenmalige chipkaart.

Bij de OV-chipkaart is de termijn waarbinnen het Vervoerbewijs en/of Product kan worden gebruikt elektronisch geregistreerd op de OV-chipkaart. Binnen deze termijn kunt u het Vervoerbewijs en/of Product gebruiken, als de geldigheid van de OV-chipkaart zelf niet verlopen is. De geldigheid van de OV-chipkaart staat op de voorkant van de OV-chipkaart. De periode waarin u het Vervoerbewijs en/of Product kunt gebruiken kan dus afwijken van de data die op de voorkant van uw OV-chipkaart zijn afgedrukt.

Bij de OV-pas is de termijn waarbinnen een Vervoerbewijs en/of Product kan worden gebruikt elektronisch geregistreerd in de digitale backoffice van Translink. Binnen deze termijn kunt u het Vervoerbewijs en/of Product gebruiken, mits de OV-pas zelf nog niet verlopen is. De geldigheid van de OV-pas staat op de OV-pas aangegeven d.m.v. een maand en jaartal. De vervaldatum van de OV-pas is altijd de laatste dag van de maand die op de pas is weergegeven.

Ook bij de Betaalpas/creditcard is de termijn waarbinnen het Vervoerbewijs kan worden gebruikt elektronisch geregistreerd in de digitale backoffice van Translink en wordt niet vastgelegd op de Betaalpas/creditcard zelf. Deze termijn bedraagt maximaal 6 uur vanaf het moment van inchecken. Wanneer u eerder uitcheckt eindigt de termijn op het moment van uitchecken. Binnen deze termijn kunt u het Vervoerbewijs gebruiken, mits de geldigheid van de Betaalpas/creditcard zelf niet verlopen is. De geldigheid van de Betaalpas/creditcard wordt bepaald door uw bank of creditcardmaatschappij en staat dus los van de geldigheid van het Vervoerbewijs.

Een Vervoerbewijs waarop geen datum staat, is niet onbeperkt bruikbaar. NS kan bepalen dat een ongedateerd Vervoerbewijs na een bepaalde datum niet langer kan worden gebruikt. NS kondigt veranderingen in de bruikbaarheidsduur drie maanden van tevoren aan op haar website. Dit geldt ook voor ongedateerde Producten op uw OV-chipkaart of OV-pas.

Restitutie van vervoerbewijzen waarop geen datum staat, is mogelijk tot aan de uiterste datum waarop het Vervoerbewijs kan worden gebruikt.

2.4 Welke eisen gelden voor uw gebruik van het Vervoerbewijs?

U maakt alleen geldig gebruik van uw Vervoerbewijs als aan alle van de volgende vereisten wordt voldaan:

- 1) U gebruikt uw OV-chipkaart, OV-pas of Betaalpas/creditcard op de wijze zoals voorgeschreven in artikel 3 van deze Voorwaarden. Dit betekent onder andere dat u voldoet aan de daarin uitgewerkte verplichting om in en uit te checken tenzij anders bepaald voor uw Product of situatie;
Als u met gebruik van uw OV-chipkaart, OV-pas of Betaalpas/creditcard terug reist richting het station waar u heeft ingecheckt, moet u eerst uitchecken en weer inchecken voordat u terug kunt keren naar het station waarvan u uw reis met NS begon. Dat hoeft niet als de oorzaak van het reizen in die richting buiten uw invloedssfeer ligt, of als u omreist en dat door NS geadviseerd is;
- 2) U bevindt zich in de klasse die vermeld is op uw Vervoerbewijs, of waarop u recht heeft op basis van uw Vervoerbewijs. Dit houdt onder andere in dat u geen geldig Vervoerbewijs heeft als u met een Vervoerbewijs voor de tweede klasse plaatsneemt in de eerste klasse;
- 3) Als u een reis maakt waarvoor aanvullende voorwaarden gelden, zoals de verplichting om een toeslag te betalen, kunt u aantonen dat u aan

deze aanvullende voorwaarden heeft voldaan. Voor een verplichte toeslag betekent dit dat u het toeslagbiljet kunt tonen dat door NS of een door haar geautoriseerde partij is verstrekt. Als er geen sprake is van een toeslagbiljet dan kan de toeslag elektronisch geregistreerd zijn op uw OV-chipkaart, in de digitale backoffice van Translink als u reist met uw OV-pas of Betaalpas/creditcard of blijken uit de administratie-(systemen) van NS;

- 4) Als u gebruik maakt van een Persoonlijke OV-chipkaart, Betaalpas/creditcard of E-ticket, komt uw identiteit overeen met de identiteit die vermeld staat op de Persoonlijke OV-chipkaart, Betaalpas/creditcard of het E-ticket. U mag dus niet de Persoonlijke OV-chipkaart, Betaalpas/creditcard of het E-ticket van een ander gebruiken. Als u gebruikmaakt van een OV-pas met een persoonsgebonden Product, komt uw identiteit overeen met de identiteit die vermeld staat in het door u aangemaakte persoonlijke profiel dat aan dat Product gekoppeld is in de digitale backoffice van Translink;
- 5) Als uw Vervoerbewijs uit verschillende onderdelen bestaat die alleen in combinatie met elkaar een geldig Vervoerbewijs vormen, moeten deze onderdelen zich bij gebruik van de OV-chipkaart of OV-pas op dezelfde kaart bevinden tenzij een andere combinatie uitdrukkelijk door NS is toegestaan. Hetzelfde geldt als u reist met uw Betaalpas/creditcard. U mag dus geen combinatie van een papieren Vervoerbewijs, E-ticket of Eenmalige chipkaart en een OV-chipkaart of Betaalpas/creditcard gebruiken, tenzij deze combinatie uitdrukkelijk door NS is toegestaan.

Als u reist met een papieren Vervoerbewijs, E-ticket of Eenmalige chipkaart geldt als aanvullende voorwaarde dat de reis die u maakt volledig overeenstemt met de reis, de eventuele klasse en de NS-dag waarop u de reis mag maken zoals deze op uw Vervoerbewijs staan vermeld.

Naast deze eisen kunnen door NS ook redelijke aanvullende eisen aan het gebruik van uw Vervoerbewijs worden gesteld. Deze redelijke aanvullende eisen zullen tijdig door NS aan u bekend worden gemaakt, bijvoorbeeld op de website van NS en/of via folders, (digitale) nieuwsbrieven of posters.

2.5 Moet u medewerking verlenen bij een controle van uw Vervoerbewijs?

NS is gerechtigd om voor, tijdens of na uw reis het bezit en de geldigheid van uw Vervoerbewijs te controleren. U bent verplicht hieraan mee te werken door op verzoek uw Vervoerbewijs te presenteren voor controle. Als u hieraan niet meewerkt, wordt u geacht geen geldig Vervoerbewijs te hebben.

2.6 Geeft een Vervoerbewijs u recht op een zitplaats?

Een Vervoerbewijs geeft u recht op vervoer door NS, maar geeft u niet het recht op een zitplaats. NS spant zich ervoor in alle reizigers een zitplaats te bieden, maar een zitplaats is niet in alle omstandigheden beschikbaar.

3. Gebruik van de OV-chipkaart, OV-pas, Eenmalige chipkaart, E-ticket en Betaalpas/creditcard

3.1 Bent u altijd verplicht om in en uit te checken?

Als u reist met NS en daarbij gebruikmaakt van een OV-chipkaart, OV-pas of Betaalpas/creditcard, bent u altijd verplicht om in en uit te checken. Dit geldt dus ook als u een abonnement heeft, tenzij NS voor uw abonnement uitdrukkelijk heeft bepaald dat hiervoor geen in- en uitcheckverplichting geldt. Op [ns.nl/ovchipkaart](https://www.ns.nl/ovchipkaart) kunt u meer lezen over de regels voor in- en uitchecken.

Als u reist met NS en daarbij gebruikmaakt van een Eenmalige chipkaart of een ander Vervoerbewijs waarvan een OV-chipkaart, OV-pas of Betaalpas/creditcard geen onderdeel uitmaakt, kan het zijn dat u moet in- en uitchecken. Dit blijkt dan:

- uit de voorwaarden van dat Vervoerbewijs; of
- uit een mededeling op dat Vervoerbewijs; of
- uit een aankondiging van NS; of
- uit de aanwezigheid van “poortjes” op het station die alleen gepasseerd kunnen worden na in- of uitchecken om zo het station te betreden of te verlaten.

Als u reist met een E-ticket hoeft u niet in en uit te checken, tenzij NS anders aangeeft. U gebruikt de barcode van uw E-ticket alleen om de poortjes op het station te kunnen openen.

Het systeem controleert op dat moment of het Product van uw E-ticket geldig is bij NS.

3.2 Hoe werkt het in- en uitchecken?

Om in- en uit te checken voor uw reis met NS houdt u uw OV-chipkaart, OV-pas, Betaalpas/creditcard of Eenmalige chipkaart tegen de daartoe bestemde plek van een daarvoor bestemd poortje of paaltje. Deze poortjes en paaltjes herkent u aan het logo van de OV-chipkaart (voor de OV-chipkaart en Eenmalige chipkaart) en het contactloze betaallogo (voor de OV-pas en Betaalpas/creditcard). Let u er op dat op sommige stations verschillende poortjes of paaltjes zijn voor verschillende vervoerders. Bij het in- en uitchecken met een OV-chipkaart of OV-pas controleert het systeem of de kaart over voldoende saldo en/of een geldig Product beschikt en of de kaart niet geblokkeerd is voor gebruik in het OV. Bij het in en uit checken met uw Betaalpas/creditcard controleert het systeem of uw Betaalpas/creditcard geaccepteerd wordt om mee te reizen in het openbaar vervoer, of de geldigheid van uw Betaalpas/creditcard niet is verlopen en of (de reisfunctionaliteit van) uw Betaalpas/creditcard niet voor gebruik in het OV geblokkeerd is. Er wordt bij de Betaalpas/creditcard door het systeem geen Instaptarief ingehouden en geen inzage verkregen in de hoogte van het saldo op de bijbehorende rekening.

Bij het in en uit checken met een Eenmalige chipkaart controleert het systeem of het Product (nog) geldig is bij NS.

Door in en uit te checken wordt het tijdstip daarvan geregistreerd, wat van invloed kan zijn op de geldigheid van uw Vervoerbewijs, een eventueel recht op korting of op uw aanspraak op Geld-terug-bij-vertraging.

U kunt bij het gebruik van uw OV-chipkaart, OV-pas, Betaalpas/creditcard of Eenmalige chipkaart op het scherm van het poortje of het paaltje zien of u succesvol bent ingecheckt en u hoort dat ook. Eén piepsignaal betekent dat u succesvol bent ingecheckt, twee piepsignalen betekent dat u succesvol bent uitgecheckt en drie piepsignalen (met verschillende toonhoogte) betekent dat de in- of uitcheck niet gelukt is. In geval van een onsuccesvolle check-in zal het scherm ook de reden van weigering tonen.

Bij het gebruik van de Eenmalige chipkaart betekent een check-in niet noodzakelijk dat u reist met een geldig Vervoerbewijs. Ook als u incheckt op een dag, tijdstip of plaats waarop de betreffende Eenmalige chipkaart niet geldig is, kan het poortje of paaltje wel een succesvolle check-in aangeven. Het poortje en paaltje kan de exacte geldigheid van de Eenmalige chipkaart namelijk niet in alle gevallen controleren. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat u met een geldige Eenmalige chipkaart reist.

Aan het eind van de reis houdt u uw OV-chipkaart, OV-pas, Betaalpas/creditcard of Eenmalige chipkaart weer bij een poortje of paaltje om uit te checken. Op het scherm van het poortje of paaltje staat dat u bent uitgecheckt. Als u met uw OV-chipkaart gebruikmaakt van Reizen op Saldo of een Product dat hiervan gebruikmaakt, staat op het scherm ook wat de reis heeft gekost en hoeveel saldo u nog op de OV-chipkaart heeft. Dit geldt niet voor de OV-pas en andere betaalvormen.

Als u met uw OV-chipkaart gebruikmaakt van Reizen op Saldo moet uw saldo aan het begin van elke reis tenminste het door NS bepaalde Instaptarief zijn. Als u met uw OV-pas gebruikmaakt van Reizen op Saldo dan moet uw saldo bij het inchecken een bepaald minimumbedrag zijn. De hoogte van dit bedrag staat op [ns.nl](https://www.ns.nl). Als u reist met uw Betaalpas/creditcard en dus gebruikmaakt van Contactloze OV-betaling, dan moet u ervoor zorgen dat er voldoende saldo op uw betaalrekening of bestedingsruimte op uw creditcard aanwezig is voor de reizen die u die dag met het openbaar vervoer maakt.

Het is uw eigen verplichting en verantwoordelijkheid om correct in en uit te checken. U kunt alleen geldig uitchecken met de OV-chipkaart, OV-pas, Betaalpas/creditcard of Eenmalige chipkaart waarmee u heeft ingecheckt. Daarnaast kunt u alleen geldig in- en uitchecken bij de door NS gebruikte poortjes en paaltjes. Inchecken en uitchecken bij een conducteur is niet mogelijk. Als u niet correct in- of uitcheckt heeft u geen geldig Vervoerbewijs en kan NS de in artikel 11 bedoelde sancties opleggen.

Als u gebruikmaakt van Reizen op Saldo op uw OV-chipkaart, wordt bij het inchecken het Instaptarief van uw saldo afgeschreven. Bij het uitchecken wordt het tarief van de gereden kilometers in rekening gebracht onder verrekening van het Instaptarief. Een Instaptarief wordt alleen ingehouden als u Reist op Saldo met een OV-chipkaart.

3.3 Wanneer moet u in- en uitchecken?

Als u moet inchecken doet u dat bij het begin van uw reis met NS. Als u na het inchecken uw treinrit niet binnen dertig (30) minuten start kan dat gevolgen hebben voor de geldigheid van uw Vervoerbewijs, tenzij deze latere start het gevolg is van een vertraagde of uitgevallen NS-trein. Aan het eind van uw reis met NS, moet u weer uitchecken. Dit geldt ook als u uw reis onderbreekt of als u overstapt naar een andere vervoerder dan NS. U checkt dan eerst uit bij NS, en vervolgens checkt u weer in bij de andere vervoerder. Als u bent vergeten om uit te checken bij het einde van uw reis met NS kunt u dit nog herstellen door binnen 6 uur na het inchecken (maar op dezelfde NS-dag) alsnog uit te checken op de plaats waar u had moeten uitchecken.

Op bepaalde stations moet u als u wilt overstappen van de ene trein van NS op de andere trein van NS door poortjes heen die alleen gepasseerd kunnen worden na uit- of inchecken. Als deze situatie zich voordoet, dan checkt u uit bij NS om vervolgens kort daarna weer in te checken bij NS. Als dit op uw Reisroute leidt tot een hogere ritprijs dan wordt dit in de NS Reisplanner aangegeven en kunt u het te veel betaalde bedrag terugvragen via NS Klantenservice.

Als tijdens uw reis blijkt dat de check-in ontbreekt, is er geen sprake van een geldig gebruik van het Vervoerbewijs. Dit geldt ook voor de situatie waarin wel is ingecheckt, maar (achteraf) blijkt dat bij het einde van de reis, bij een onderbreking of bij een overstap naar een andere vervoerder niet of niet correct is uitgecheckt.

3.4 Wat gebeurt er als u niet of niet tijdig uitcheckt met de OV-chipkaart, OV-pas of Betaalpas/creditcard?

Als u niet of niet binnen 6 uur na incheck uitcheckt of als de volgende NS-dag begint, wordt bij Reizen op Saldo met uw OV-chipkaart het afgeschreven Instaptarief door NS ingehouden. Als u gebruikmaakt van een Zakelijke OV-chipkaart van NS, een OV-pas, Reist op Rekening met een OV-chipkaart of met een Betaalpas/creditcard dan wordt een Correctietarief in rekening gebracht (de hoogte van dit Correctietarief is afhankelijk van uw specifieke situatie, bijvoorbeeld van of u reist met een Product; U vindt een overzicht van de Correctietarieven op [ns.nl](https://www.ns.nl) en, als u reist met een Product, in de daarbij horende productvoorwaarden). NS houdt het Instaptarief in of brengt het Correctietarief in rekening, omdat zij niet kan vaststellen welke reis u heeft gemaakt als u niet uitcheckt en als gevolg daarvan de verschuldigde reiskosten niet kan bepalen.

3.5 Wat gebeurt er als u in- en uitcheckt op hetzelfde station met de OV-chipkaart, OV-pas of Betaalpas/creditcard?

Als u (op dezelfde NS-dag) binnen zestig minuten uitcheckt op hetzelfde station als waar u heeft ingecheckt gaat NS ervan uit dat u geen reis heeft gemaakt. Als u Reist op Saldo met uw OV-chipkaart dan wordt het volledige Instaptarief teruggestort op de OV-chipkaart. Reist u met een Zakelijke OV-chipkaart, een OV-pas, op Rekening met de OV-chipkaart of met een Betaalpas/creditcard dan zal er in dat geval geen Correctietarief in rekening worden gebracht. Als er tussen het in- en uitchecken op dezelfde plaats meer dan zestig minuten zijn verstreken zal het Instaptarief (als u Reist op Saldo met de OV-chipkaart) niet worden teruggestort op de OV-chipkaart. Reist u met een Zakelijke OV-chipkaart, een OV-pas, op Rekening met de OV-chipkaart of met een Betaalpas/creditcard dan zal een Correctietarief in rekening worden gebracht (de hoogte van het Correctietarief is afhankelijk van uw specifieke situatie, bijvoorbeeld van of u reist met een Product; U vindt een overzicht van de Correctietarieven op [ns.nl](https://www.ns.nl) en, als u reist met een Product, in de daarbij horende productvoorwaarden). NS gaat er dan namelijk vanuit dat u een reis heeft gemaakt.

3.6 Wat kunt u doen als u van mening bent dat er teveel is afgeschreven of ten onrechte een Correctietarief in rekening wordt gebracht?

Als u reist met een OV-chipkaart, OV-pas of Betaalpas/creditcard en er door NS onterecht (teveel) is afgeschreven of ten onrechte een Correctietarief in rekening is gebracht, kunt u in aanmerking komen voor compensatie van het teveel betaalde. U kunt uw verzoek tot drie maanden na uw reis indienen bij NS Klantenservice. NS Klantenservice kan besluiten uw verzoek niet in behandeling te nemen als u bij uw verzoek niet de volgende informatie verstrekt:

- De plaats waar u met uw reis met NS bent begonnen;
- De vertrektijd van de trein volgens de NS Reisplanner;
- De plaats waar uw reis met NS eindigde;
- Het nummer van de OV-chipkaart of OV-pas waarmee u heeft ingecheckt of, in geval van een reis met de Betaalpas/creditcard, de gegevens zoals vermeld in de Voorwaarden In- /en uitchecken met je betaalpas of creditcard
- Uw rekeningnummer; en
- Een korte beschrijving van de relevante feiten.

Op basis van deze gegevens, de gegevens in de digitale back office van Translink en de gegevens uit de eigen elektronische administratie van NS zal NS nagaan of uw verzoek terecht is. Als dit zo is zal NS de juiste vervoerprijs berekenen en deze prijs verrekenen met het afgeschreven Instaptarief of het in rekening gebrachte Correctietarief. Als na verrekening blijkt dat bij u teveel in rekening is gebracht zal het teveel betaalde bedrag naar u worden overgemaakt of hersteld worden op de eerstvolgende factuur.

3.7 Wat kunt u doen als u vindt dat uw reis niet correct is geregistreerd?

Als u van mening bent dat NS uw reis verkeerd heeft geregistreerd, of dat er een fout is opgetreden bij het verwerken van de gegevens op uw OV-chipkaart of de gegevens gekoppeld aan uw OV-pas of Betaalpas/creditcard, dan kunt u hiervoor binnen drie maanden na registratie van uw reis contact opnemen met NS, zoals nader bepaald in artikel 10. NS kan dan bij de beantwoording van uw vraag of het reageren op uw klacht de elektronische administratie die door of voor NS is gebruikt, als tegenbewijs gebruiken.

4. Toepasselijke voorschriften

4.1 Aan welke regels dient u zich te houden op het station en in de trein?

Op het station en in de treinen van NS geldt een aantal huisregels. U bent verplicht deze huisregels in acht te nemen. Deze huisregels worden aan u bekend gemaakt op de stations en in de treinen door middel van stickers, posters of andere uitingen, bijvoorbeeld door personeel van NS. De huisregels kunnen door NS worden aangepast of aangevuld.

In aanvulling op de huisregels bent u verplicht om in ieder geval de volgende voorschriften in acht te nemen:

- Vanaf het moment dat het fluitsignaal voor uw trein klinkt, mag u niet meer instappen. Dit is voor uw eigen veiligheid en die van uw medereizigers. Houd er rekening mee dat de deuren van de trein eerder kunnen sluiten dan de aangegeven vertrektijd, zodat de trein op tijd kan vertrekken. Overigens geeft een meertonig signaal bij sommige materieeltypen niet het vertrek van de trein aan, maar het sluiten van de deuren;
- Op de stations en in de trein bent u verplicht om u, steeds als u gebruik maakt van een leeftijdsgebonden of persoonsgebonden Vervoerbewijs of als u een (huis) regel, voorwaarde of wettelijke bepaling overtreedt, te kunnen identificeren met een wettelijk erkend identificatiebewijs;
- Roken is niet toegestaan op de stations en in de trein. Onder dit rookverbod valt ook het gebruik van elektronische sigaretten en dergelijke;
- Op de stations en in de trein dient u zich zo te gedragen dat de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang niet wordt verstoord of kan worden verstoord (zoals nader bepaald in artikel 72 van de Wet personenvervoer 2000);
- U mag geen misbruik maken van de noodrem in een trein, van de noodknop bij de poortjes of van de SOS-knop op de service- en alarmzuil of een soortgelijke voorziening. Als u dat wel doet bent u aan NS een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 125,- per geval. Daarnaast bent u verplicht om de volledige schade te vergoeden die NS lijdt als gevolg van uw handeling;
- U mag geen foto-, film- of geluidsopnamen maken van personeel van NS tenzij u daarvoor voorafgaande, uitdrukkelijke toestemming van NS heeft gekregen.

5. Mee in de trein

5.1 Welke kinderen hebben geen apart Vervoersbewijs nodig?

Voor kinderen jonger dan vier jaar hoeft u geen Vervoerbewijs te kopen, maar zij mogen geen zitplaats bezet houden als reizigers ouder dan vier jaar daardoor moeten staan.

5.2 Heeft u een Vervoerbewijs nodig als een u een persoon met een handicap begeleidt?

Als u zelf tenminste twaalf (12) jaar oud bent en u een persoon begeleidt die een OV-begeleiderskaart bij zich heeft, heeft u geen Vervoerbewijs nodig. Van deze uitzondering kan uitsluitend gebruik worden gemaakt door één begeleider per gehandicapt persoon.

5.3 Welke voorwaarden gelden voor uw dieren?

Kleine huisdieren mag u kosteloos meenemen, mits deze in een mand, tas, kooi of op schoot worden vervoerd. Dit geldt ook voor honden.

Als u uw hond geen klein huisdier is dat u niet in een mand, tas, kooi of op schoot vervoert, dient u voor uw hond een apart daarvoor bestemd Vervoerbewijs bij u te hebben. U dient uw hond in de trein en in het station altijd aangelijnd te houden.

Huisdieren mogen nooit een aparte zitplaats innemen.

Als u vanwege een beperking wordt begeleid door een hond, heeft u voor deze hond geen apart Vervoerbewijs nodig, mits deze hond een hulphond (in opleiding) is én als zodanig herkenbaar.

NS kan u verplichten om met uw dier het station of de trein te verlaten als uw dier naar het oordeel van NS gevaarlijk, lastig of hinderlijk is.

5.4 Welke voorwaarden gelden voor uw fiets en andere vervoermiddelen?

Onder voorwaarden mag u uw fiets meenemen in de trein. NS maakt daarbij onderscheid tussen:

- a) opgevouwen vouwfietsen,
- b) reguliere fietsen, en
- c) (aangepaste) fietsen als hulpmiddel voor reizigers met een beperking.

Onder reguliere fietsen (categorie b) worden ook verstaan (limitatief): elektrische fietsen, racefietsen, mountainbikes en gedemonteerde fietsen. Ligfietsen, tandems en driewielers zijn alleen toegestaan als deze worden gebruikt als hulpmiddel door reizigers met een beperking (categorie c). Bakfietsen, fietskarren, bolderkarren en dergelijken zijn niet toegestaan. Ook bromfietsen zijn niet toegestaan.

Voor de eerste categorie (categorie a) hoeft u geen apart Vervoerbewijs te hebben als uw vouwfiets geen hinder of overlast veroorzaakt of kan veroorzaken door bijvoorbeeld het looppad of een zitplaats te blokkeren en:

- ingevouwen maximaal de volgende afmetingen heeft:
 - breedte maximaal 45 cm
 - lengte maximaal 86 cm
 - hoogte maximaal 80 cm, en
- de gehele reis compleet is ingevouwen. De vouwfiets moet dus voor het instappen in de trein zijn ingevouwen en mag pas na uitstappen uit de trein weer uitgevouwen worden, en
- niet wordt gestald op één van de fietsplekken in de trein. Plaats deze waar mogelijk op bagage plekken.

Indien uw vouwfiets hier niet aan voldoet, dan mag u uw vouwfiets alleen meenemen in de trein als u voldoet aan het bepaalde voor categorie b of c (zie hieronder).

Voor de tweede categorie (categorie b) geldt dat u uw fiets alleen mag meenemen in de trein als dit is toegestaan op grond van de Voorwaarden Fiets mee in de trein. Daarbij gelden voor het vervoer van uw fiets de volgende voorschriften:

- 1) Op bepaalde dagen en tijden mag u geen fiets meenemen in de trein. Deze dagen en tijdstippen staan vermeld op de website van NS en kunnen wijzigen;
- 2) U dient uw fiets te stallen op een speciaal daarvoor bestemde plek (herkenbaar door een fietssymbool) in de trein. Als de trein waarmee u wilt reizen (bij uitzondering) geen fietsplekken heeft, of als er geen fietsplek beschikbaar is, omdat deze plekken bijvoorbeeld zijn ingenomen door fietsen van medereizigers, dan mag u uw fiets niet meenemen. Het maximale aantal fietsen dat mag worden geplaatst, staat aangegeven in de trein bij de hiervoor bestemde fietsplekken. De conducteur kan in het kader van de veiligheid te allen tijde besluiten dat een fiets niet mee mag, ook indien de maximale fietscapaciteit nog niet is bereikt;
- 3) U dient voor uw fiets een apart daarvoor bestemd geldig Vervoerbewijs bij u te hebben;
- 4) U dient toezicht te houden op uw fiets en uw bagage van uw fiets af te halen.

Naast deze voorschriften kunnen door NS in bijzondere omstandigheden ook tijdelijk redelijke aanvullende voorschriften worden gesteld. Deze nadere voorschriften zullen door NS tijdig aan u bekend worden gemaakt op de website van NS.

Voor de derde categorie (categorie c) geldt dat als u een (aangepaste) fiets als hulpmiddel gebruikt vanwege een beperking u uw fiets gratis mag meenemen, ook tijdens de spits, als uw fiets als hulpmiddel voldoet aan het bepaalde in artikel 5.6 van deze Voorwaarden.

Andere dan de in artikel 5.4 genoemde vervoermiddelen mag u niet meenemen, tenzij u daarvoor van NS een ontheffing heeft gekregen of tenzij deze meegenomen worden als Handbagage en deze binnen de voor Handbagage gestelde beperkingen vallen en geen verbrandingsmotor hebben.

5.5 Welke voorwaarden gelden voor uw Handbagage?

Uw Handbagage is uw eigen verantwoordelijkheid. U dient ervoor te zorgen dat uw Handbagage het gangpad en de nooduitgangen niet verspert, het in- en uitstappen van uw medereizigers of het NS personeel niet belemmert of hindert, en niet een zitplaats inneemt indien een medereiziger daarop aanspraak maakt.

NS kan u de toegang tot de trein weigeren of u verplichten de trein te verlaten als NS van oordeel is dat uw Handbagage, of het gebruik daarvan, hinder veroorzaakt of zal veroorzaken. NS mag dit in ieder geval doen als de hoogte, breedte of diepte van uw Handbagage meer dan 85 centimeter bedraagt.

U gaat ermee akkoord dat NS uw achtergebleven of onbeheerde Handbagage kan openen, controleren en – indien nodig – vernietigen. Indien uw achtergebleven of onbeheerde Handbagage geen (vermoeden van) gevaar of overlast oplevert, geldt uw Handbagage als gevonden voorwerp zoals bedoeld in artikel 7.

5.6 Welke voorwaarden gelden voor uw hulpmiddel?

Reizigers met een beperking mogen een hulpmiddel meenemen in de trein als dit hulpmiddel voldoet aan het bepaalde in deze Voorwaarden.

Uw hulpmiddel is toegestaan in de trein als het voldoet aan de maten zoals opgenomen in het overzicht op ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking. Een hulpmiddel is niet toegestaan in de trein als het een verbrandingsmotor heeft.

Een elektronisch aangedreven hulpmiddel dient u zelfstandig en veilig te kunnen bedienen bij in-, over-, en uitstappen van de trein en tijdens de reis.

Reizigers met een beperking die gebruik maken van een niet als zodanig herkenbaar hulpmiddel dienen desgevraagd aan te tonen dat zij het betreffende hulpmiddel nodig hebben als gevolg van hun beperking. Omdat NS niet kan bepalen of en wanneer een hulpmiddel noodzakelijk is, volgt NS het oordeel van officiële keuringsinstanties. Zie voor meer informatie hierover ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking.

Het meenemen van een hulpmiddel in de trein is kosteloos en is vrijgesteld van enige spitsbeperking.

Een hulpmiddel dat niet voldoet aan het bepaalde in dit artikel mag door een medewerker van NS worden geweigerd. NS is in dat geval niet verplicht om vervangend vervoer aan te bieden.

Het hulpmiddel dient geplaatst te worden op de daarvoor bestemde plaats in de trein. Er is een maximum aantal rolstoelplaatsen voor hulpmiddelen beschikbaar in de trein. Als alle rolstoelplaatsen bezet zijn, kan het gebeuren dat u een trein eerder of later moet nemen.

6. Vertraging en Calamiteiten

6.1 Welke mogelijkheden heeft u bij vertraging?

Indien redelijkerwijs verwacht kan worden dat de vertraging op uw Reisroute meer dan zestig (60) minuten bedraagt, zal NS u informeren over de situatie en de verwachte vertrektijd en de verwachte aankomsttijd van de trein of het vervangende vervoer, zodra deze informatie beschikbaar is. U heeft bij een dergelijke vertraging één van de volgende mogelijkheden:

- 1) U zet uw reis met NS voort langs de gebruikelijke route, of langs een alternatieve route die door NS wordt geadviseerd. Niet in alle gevallen is een alternatieve route mogelijk. Als u gebruikmaakt van deze mogelijkheid, dan kunt u ook aanspraak maken op een vergoeding wegens vertraging (zie artikel 6.2); of
- 2) U beëindigt uw reis en wisselt uw eenmalige papieren Vervoerbewijs, E-ticket of Eenmalige chipkaart bij NS in voor een vergelijkbaar papieren Vervoerbewijs, E-ticket of Eenmalige chipkaart dat geldig is op een door u gekozen moment. Voor het nieuwe papieren Vervoerbewijs, E-ticket of Eenmalige chipkaart gelden dezelfde beperkingen en voorwaarden als die op het originele papieren Vervoerbewijs, E-ticket of Eenmalige chipkaart van toepassing waren. Dit betekent onder andere dat u uw originele papieren Vervoerbewijs, E-ticket of Eenmalige chipkaart niet kunt inwisselen voor een papieren Vervoerbewijs, E-ticket of Eenmalige chipkaart voor een ander type dag of tijdstip dan waarvoor het originele papieren Vervoerbewijs geldig was. Zo kunt u bijvoorbeeld een papieren Vervoerbewijs, E-ticket of Eenmalige chipkaart dat geldig is voor het weekend niet inwisselen voor een papieren Vervoerbewijs, E-ticket of Eenmalige chipkaart dat geldig is voor een werkdag. Als u gebruikmaakt van deze mogelijkheid, dan kunt u ook aanspraak maken op een vergoeding wegens vertraging op grond van de Reizigersrechtenverordening (zie artikel 6.2); of
- 3) U beëindigt uw reis (en checkt uit indien u ingecheckt heeft) en vraagt NS om terugbetaling van de prijs van uw Vervoerbewijs. NS zal u in een dergelijk geval de mogelijkheid bieden bij vroegste gelegenheid voor vervoer terug naar het station waarop u uw reis met NS begon. Op terugbetaling zijn nadere voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden en nadere informatie over de procedure kunt u vinden bij de NS Klantenservice, op ns.nl en via 030 – 751 51 55 (voor dit informatienummer betaalt u uw gebruikelijke belkosten). Als u kiest voor terugbetaling heeft u géén recht op een vergoeding wegens vertraging (zie artikel 6.2).

Indien NS u de beschikbare mogelijkheden voor vervoer langs een andere route niet binnen 100 minuten na de geplande vertrektijd van de vertraagde of geannuleerde trein of de gemiste aansluiting heeft medegedeeld dan heeft u het recht om zelf met andere aanbieders van openbare vervoersdiensten per spoor, touringcar of autobus een dergelijke overeenkomst te sluiten. NS betaalt u de door u gemaakte noodzakelijke, passende

en redelijke kosten terug. Van een gemiste aansluiting in de zin van dit artikel is alleen sprake als u van de ene trein van NS zou overstappen op een andere trein van NS en dus niet als u zou overstappen op een trein van een andere vervoerder.

6.2 Wanneer kunt u aanspraak maken op een vergoeding bij vertraging?

NS heeft een regeling (op het moment van inwerking treden van deze Voorwaarden heet deze regeling "[Voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging voor reizen bij NS](#)" of kortweg "GTBV-regeling") op grond waarvan u een vergoeding kunt krijgen als u tijdens uw reis te maken heeft gehad met een vertraging van meer dan 30 minuten. Een beroep op deze regeling is alleen mogelijk als u aan de voorwaarden van deze GTBV-regeling voldoet.

In plaats van een beroep te doen op de GTBV-regeling van NS kunt u er ook voor kiezen om een beroep te doen op de vergoedingsregeling in de Reizigersrechtenverordening als u een vertraging heeft van 60 minuten of meer. Een beroep op deze verordening is alleen mogelijk als u voldoet aan de voorwaarden van deze verordening.

In aanvulling op eventuele nadere voorwaarden geldt dat u in ieder geval geen aanspraak kunt maken op een vergoeding voor vertraging op grond van de GTBV-regeling én de Reizigersrechtenverordening indien:

- 1) u NS reeds heeft gevraagd om terugbetaling van de prijs van uw Vervoerbewijs, zoals omschreven in artikel 6.1, onder 3 van deze Voorwaarden;
- 2) u geen geldig Vervoerbewijs had voor uw reis in de zin van artikel 2 van deze Voorwaarden. Als u reist met een OV-chipkaart, OV-pas of Betaalpas/creditcard betekent dit dat u moet zijn in- en uitgecheckt;
- 3) er sprake is van overmacht aan de zijde van NS, zoals bijvoorbeeld een stroomstoring met landelijke uitstraling of extreme weersomstandigheden;
- 4) uw vergoeding op basis van de geldende voorwaarden lager is dan het door NS (in de "Voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging voor reizen bij NS") dan wel de Reizigersrechtenverordening vastgestelde drempelbedrag.

Nadere informatie over de "Voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging voor reizen bij NS" en de Reizigersrechtenverordening kunt u vinden bij de NS Servicebalie, op [ns.nl](https://www.ns.nl) en via 030 – 751 51 55 (voor dit informatienummer betaalt u uw gebruikelijke belkosten).

6.3 Welke bijstand mag u van NS verwachten bij vertraging?

NS zal u in geval van vertraging bij aankomst of vertrek informeren over de vertraging en de verwachte vertrek- en aankomsttijden, zodra deze informatie bij NS beschikbaar is.

Bij grote vertraging biedt NS u, afhankelijk van de omstandigheden van het geval en de objectieve

noodzaak daartoe, drinken en maaltijden aan. Indien door een langdurige versperring vervoer per trein in het geheel niet mogelijk is op een NS-traject, zorgt NS voor zover dat redelijkerwijs van haar gevergd kan worden, voor vervangend vervoer.

Als u als gevolg van de vertraging bij uw reis met NS niet meer in staat bent om op dezelfde NS-dag het station van bestemming te bereiken omdat de laatste trein op uw Reisroute niet meer rijdt, dan stelt NS vervangend vervoer ter beschikking om ervoor te zorgen dat u alsnog het station van bestemming kunt bereiken.

Als u als gevolg van de vertraging van de laatste trein in uw reis met NS niet meer in staat bent om vanaf uw eindstation met aansluitend regulier openbaar vervoer op dezelfde NS-dag uw eindbestemming te bereiken, dan stelt NS vervangend vervoer ter beschikking om ervoor te zorgen dat u alsnog uw eindbestemming kunt bereiken.

NS bepaalt welk type vervangend vervoer wordt ingezet. Zo kan NS er bijvoorbeeld voor kiezen om een taxi voor u te regelen, maar ook kan NS bussen inzetten. Als er sprake is van een vertraging in de zin van artikel 6.1 dan heeft u echter het recht om een overeenkomst te sluiten met andere aanbieders van openbare vervoersdiensten per spoor, touringcar of autobus als NS u niet binnen 100 minuten na de geplande vertrektijd van de vertraagde of geannuleerde trein of de gemiste aansluiting heeft medegedeeld wat de beschikbare mogelijkheden zijn voor vervoer langs een andere route. NS betaalt de door u gemaakte noodzakelijke, passende en redelijke kosten terug. Van een gemiste aansluiting in de zin van deze paragraaf is alleen sprake als u van de ene trein van NS zou overstappen op een andere trein van NS en dus niet als u zou overstappen op een trein van een andere vervoerder.

Het kan zijn dat NS niet in staat is om vervangend vervoer aan te bieden. Hiervan is bijvoorbeeld sprake bij massale uitval van treinen, of wanneer uw eindbestemming redelijkerwijs niet meer bereikbaar is (zoals bij afgesloten wegen of als u reist naar een Waddeneiland). NS zal u in een dergelijk geval, waarin een verblijf van één of meer nachten noodzakelijk wordt, kosteloos een hotel- of ander verblijf aanbieden, waar en wanneer zulks fysiek mogelijk is. Als u gebruik maakt van een papieren Vervoerbewijs, E-ticket of Eenmalige chipkaart dan kunt u dit omwisselen op de wijze zoals beschreven in artikel 6.1 onder c. In dat geval kunt aanspraak maken op een vergoeding wegens vertraging op grond van de Reizigersrechtenverordening (zie artikel 6.2).

6.4 Welke vergoeding mag u van NS verwachten bij een staking?

Als er een georganiseerde staking is van NS-personeel en uw vervoer per trein door NS is daardoor in het geheel niet mogelijk, dan kunt u aanspraak maken op een vergoeding voor vertraging zoals bepaald in artikel 6.2 van deze Voorwaarden. Als u hiervan geen gebruik maakt, kunt u bij NS een tegemoetkoming

vragen voor de redelijke kosten die u heeft gemaakt voor vervangend vervoer als gevolg van de staking op uw Reisroute door NS-personeel. Aan deze tegemoetkoming kunnen door NS nadere voorwaarden worden gesteld. De hoogte van deze tegemoetkoming is beperkt tot een bedrag van maximaal € 25,00 per dag. De nadere voorwaarden hebben betrekking op het aantal dagen waarover vergoeding wordt uitgekeerd en op de mate waarin u moet aantonen dat u (bij afwezigheid van de staking) met NS gereisd zou hebben. NS maakt deze nadere Voorwaarden uiterlijk bekend op de eerste stakingsdag en het aantal dagen waarover vergoeding wordt uitgekeerd zal, beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van de staking, niet onredelijk laag zijn.

7. Gevonden voorwerpen

7.1 Wat kunt u doen als u voorwerpen verliest?

Als u tijdens uw reis met NS, of tijdens uw verblijf op een NS-station, voorwerpen verliest kunt u contact opnemen met NS en opgave doen van deze voorwerpen. Hiervoor bestaat een aparte procedure en gelden bepaalde voorwaarden. Deze voorwaarden en nadere informatie over de procedure kunt u vinden op [ns.nl](https://www.ns.nl).

7.2 Wat moet u doen als u een voorwerp vindt?

U bent verplicht om zo snel mogelijk aan NS te laten weten dat u een voorwerp of geldsom heeft gevonden tijdens uw reis met NS. NS, of een van haar medewerkers, kan u verplichten om een in de trein of op het station gevonden voorwerp of geldsom onverwijld aan NS af te geven. U heeft in dat geval recht op een afgiftebewijs wanneer het voorwerp naar het oordeel van NS een waarde heeft van meer dan € 450,00. Door afgifte van het voorwerp of de geldsom gaat uw rechtspositie en alle rechten en verplichtingen die daaraan verbonden zijn, over op NS. Eventueel vindesloon kunt u niet van NS vorderen.

7.3 Wat doet NS met gevonden voorwerpen?

Afhankelijk van de aard en de waarde van het afgegeven voorwerp kan NS de bij haar afgegeven voorwerpen bewaren, verkopen, of vernietigen. Hiervoor hanteert NS de volgende richtlijnen:

- 1) NS kan een voorwerp dat volgens NS een waarde heeft van maximaal € 50,00 na verloop van vier weken na afgifte verkopen of vernietigen;
- 2) NS kan een voorwerp dat volgens NS een waarde heeft van maximaal € 450,00 na verloop van drie maanden na afgifte verkopen of vernietigen;
- 3) NS kan een voorwerp dat volgens NS een waarde heeft van meer dan € 450,00 na verloop van twaalf maanden na afgifte verkopen of vernietigen;
- 4) NS kan voor een voorwerp dat naar het oordeel van NS niet voor bewaring is geschikt, maar wel verkoopbaar is, afwijken van de hiervoor genoemde termijnen;
- 5) NS kan een voorwerp dat naar het oordeel van NS niet voor bewaring geschikt is en ook niet verkoopbaar is, direct vernietigen.

NS kan voor de behandeling van een verzoek met betrekking tot een verloren voorwerp of geldsom administratiekosten in rekening brengen.

Uitsluitend als NS het voorwerp eerder dan na afloop van bovengenoemde termijnen reeds heeft verkocht, heeft de rechthebbende recht op de opbrengst daarvan. NS is gerechtigd om het verschuldigde bewaarloon en de administratiekosten met die opbrengst te verrekenen.

8. Aansprakelijkheid

8.1 Wanneer is NS aansprakelijk?

De aansprakelijkheid van NS is geregeld in nationale en internationale regelgeving. Daarnaast bevat deze regelgeving bepalingen inzake de maximale aansprakelijkheid van NS bij bijvoorbeeld verlies van bagage, bij overlijden of bij letsel.

Voor de vormen van schade die expliciet zijn genoemd in de Reizigersrechtenverordening geldt dat NS uitsluitend aansprakelijk is indien en voor zover dit uit deze verordening dwingend voortvloeit. Voor aansprakelijkheid van NS voor alle andere vormen van schade geldt dat de aansprakelijkheid van NS zover als wettelijk is toegestaan is beperkt.

8.2 Waarvoor is NS aansprakelijk bij uitval van treinen, gemiste aansluitingen en vertraging?

De aansprakelijkheid van NS voor schade als gevolg van uitval, gemiste aansluitingen en vertraging, evenals uw rechten in een dergelijke situatie, zijn geregeld in artikel 6 van deze Voorwaarden.

Buiten hetgeen geregeld is in artikel 6 of hetgeen uit dwingende wet- en regelgeving voortvloeit is NS niet aansprakelijk voor enige schade die u lijdt tijdens of in verband met uw reis met NS als gevolg van uitval, gemiste aansluitingen en vertraging.

NS zal zich niet beroepen op enige beperking van haar aansprakelijkheid, voor zover de schade is ontstaan uit haar eigen handeling of nalaten, geschied hetzij met het opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.

8.3 Wanneer moet u uw schade melden aan NS?

U moet iedere schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk aan NS melden onder vermelding van de oorzaak, de aard en – voor zover mogelijk – de hoogte van de schade.

9. Bescherming van uw persoonsgegevens

9.1 Hoe gaat NS om met uw persoonsgegevens?

Bij het verlenen van diensten aan u kan NS uw persoonsgegevens verwerken. Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens door NS kunt u vinden in de privacyverklaring die op de website van NS beschikbaar is

en op verzoek kosteloos wordt toegestuurd. In deze privacyverklaring staat onder andere vermeld welke gegevens NS verzamelt en verder verwerkt, alsmede de doeleinden van de verwerking.

10. Klachten en geschillen

10.1 Waar kunt u terecht met uw klachten?

Als u een klacht heeft kunt u deze indienen via de online kanalen van NS Klantenservice. Op het moment van inwerkingtreding van deze Voorwaarden kunt u online een klacht indienen via Twitter, Facebook of via de chatapplicatie op de website van NS. Zie voor meer informatie.

U kunt uw klacht ook telefonisch voorleggen aan NS Klantenservice via 030 – 751 51 55 (voor dit nummer betaalt u uw gebruikelijke belkosten).

Bovengenoemde kanalen zijn de voorkeurskanalen van NS omdat deze kanalen NS in staat stellen om sneller op uw klacht te reageren.

U kunt echter ook per post een klacht indienen via onderstaand postadres. Houd hier echter rekening met een langere afhandeltijd (zie artikel 10.2):

NS Klantenservice
Postbus 2372
3500 GJ Utrecht

10.2 Wat is de klachtenprocedure?

Als u telefonisch of online (zie artikel 10.1) uw klacht indient, dan streeft NS Klantenservice ernaar om, waar de aard en inhoud van uw klacht dat toelaten, direct met u tot een oplossing te komen. Als het om welke reden dan ook niet mogelijk mocht blijken om direct een oplossing te bereiken, dan geeft NS Klantenservice u uiterlijk binnen vier weken antwoord. NS Klantenservice laat u weten of u nog aanvullende informatie of bewijsstukken moet verstrekken om uw klacht te kunnen behandelen.

Als u per post een klacht indient, geeft NS u binnen vier weken antwoord, of laat NS u weten wanneer NS u zal antwoorden en of u nog meer informatie moet verschaffen over uw klacht of bewijsstukken moet opsturen.

Als uw klacht betrekking heeft op een mededeling van een medewerker van NS, vraagt NS u om tenminste de datum, het precieze tijdstip en de exacte plaats van deze mededeling te noemen. Als u dit niet kunt, of als NS aan de hand van de door u verstrekte informatie niet in staat is om nader onderzoek naar uw klacht te verrichten, kan NS uw klacht terzijde leggen.

De voertaal bij de behandeling van klachten is Nederlands en Engels.

10.3 Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over de manier waarop NS uw klacht heeft afgehandeld?

Als u de klachtenprocedure bij NS volledig heeft doorlopen en u niet tevreden bent met de wijze waarop

NS uw klacht heeft behandeld kunt u uw geschil met NS voorleggen bij de volgende instanties:

1) Geschillencommissie

Als uw geschil betrekking heeft op de totstandkoming of uitvoering van de vervoerovereenkomst tussen u en NS (waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn) kunt u dit indien u een consument bent voorleggen aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Hiervoor geldt een aantal voorwaarden waaraan u moet voldoen:

- Het geschil moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij NS indiende;
- Het geschil moet bij de Geschillencommissie worden ingediend door middel van een daarvoor bestemd formulier dat u op de website van de Geschillencommissie kunt invullen of bij de Geschillencommissie kunt opvragen;
- Het geschil heeft geen betrekking op klachten die volgens het reglement van de Geschillencommissie niet in aanmerking komen voor behandeling door de Geschillencommissie. Voorbeelden hiervan zijn klachten over (de vergoeding van) letselschade.

De Geschillencommissie doet naar aanleiding van het voorgelegde geschil uitspraak door middel van een bindend advies, op basis van het reglement van de Geschillencommissie. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie moet u een vergoeding betalen aan de Geschillencommissie. Indien uw klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard verplicht de Geschillencommissie NS tot (gedeeltelijke) betaling van die vergoeding aan u. Op de website van de Geschillencommissie kunt u het vereiste formulier downloaden en vindt u meer informatie over de procedure. De contactgegevens van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer zijn:

Geschillencommissie Openbaar Vervoer
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Website: www.degeschillencommissie.nl
Telefoon: 070 – 310 53 10

Wanneer u een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is NS aan deze keuze gebonden. Indien NS een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet NS u schriftelijk of in een andere passende vorm vragen of u binnen zes weken wilt aangeven of u daarmee akkoord gaat. NS moet daarbij aankondigen dat zij zich na het verstrijken van deze zes weken vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

2) Inspectie Leefomgeving en Transport

Een aantal van de rechten die u heeft als reiziger bij NS vloeien voort uit de Reizigersrechtenverordening. Als u een klacht heeft die betrekking heeft op uw rechten onder deze verordening kunt u deze klacht indienen bij de Inspectie Leefomgeving en Transport via de daarvoor bestemde meldpagina op de website van de Inspectie.

Voor de behandeling van uw klacht door de Inspectie hoeft u geen vergoeding te betalen. De Inspectie kan u geen schadevergoeding toewijzen. Op de website van de Inspectie vindt u meer informatie. De contactgegevens van de Inspectie zijn:

Inspectie Leefomgeving en Transport
Postbus 1511
3500 BM Utrecht
Website: <http://www.ilent.nl/>
Telefoon: 088 – 489 00 00

3) Burgerlijke rechter

Geschillen tussen u en NS met betrekking tot onderwerpen die geregeld zijn in deze Voorwaarden kunnen zowel door u als NS worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

4) Het ODR platform van de Europese Commissie

Het ODR (Online Dispute Resolution) platform is een door de EU ingesteld platform waar consumenten terecht kunnen met hun klacht. Op de website van het ODR-platform vindt u meer informatie.

5) Klachtenloket Openbaar Vervoer

Het Klachtenloket Openbaar Vervoer (voorheen de OV ombudsman) is een onafhankelijke organisatie waar reizigers terecht kunnen met klachten waar ze met de betreffende vervoerder niet uitkomen. Het Klachtenloket kan bemiddelen maar geen bindende uitspraak doen. NS is bij deze bemiddeling dus niet gebonden aan het oordeel van het Klachtenloket. Op de [website](#) van het Klachtenloket vindt u meer informatie.

11. Sancties

11.1 Welke sancties kan NS opleggen?

A: Reizen zonder geldig Vervoerbewijs

Dit onderdeel A beschrijft in grote lijnen het proces dat plaatsvindt wanneer u reist zonder geldig Vervoerbewijs. Uw rechten en plichten met betrekking tot dit proces volgen uit de wet (de Wet Personenvervoer 2000 en het Besluit Personenvervoer 2000). De nu volgende beschrijving beschrijft dus de wet. In bepaalde gevallen heeft NS een afwijkend proces, zie hiervoor onderdeel B van dit artikel 11.1.

Als u zonder geldig Vervoerbewijs zoals bepaald in artikel 2 en 3 van deze Voorwaarden reist met NS dan kan NS u verplichten om direct de vervoerprijs en een per ministeriële regeling vastgesteld bedrag (genoemd Wettelijke Verhoging) te betalen. Deze Wettelijke Verhoging is op dit moment (juli 2024) vastgesteld op € 50.

Als u in de trein aan uw betalingsverplichting voldoet, geeft de conducteur u een bewijs daarvan dat zo nodig ook geldt als Vervoerbewijs. Als u niet in staat bent om direct aan deze betalingsverplichting te voldoen, kan NS u uitstel van betaling verlenen en u in staat stellen uw reis voort te zetten, mits u uw naam, adres

en woonplaats opgeeft en u zich identificeert met een geldig identiteitsbewijs. In dat geval kan een ontwerp proces-verbaal worden uitgeschreven. U krijgt dan een brief met een mogelijkheid alsnog te betalen binnen de genoemde betalingstermijn. Indien u niet binnen de uiterste betalingstermijn in de brief (ten minste veertien (14) kalenderdagen na datum van verzending van de brief), aan uw betalingsverplichting voldoet, kan NS een door de minister van Infrastructuur en Waterstaat vastgesteld bedrag aan administratiekosten in rekening brengen, in aanvulling op de vervoerprijs en de Wettelijke Verhoging. De administratiekosten bedragen op dit moment (juli 2024) € 15.

B: Reizen met een Zakelijke OV-chipkaart, op Rekening met een OV-chipkaart of op Rekening met een OV-pas waarbij er geen sprake is van een geldig Vervoerbewijs

Als u zonder geldig Vervoerbewijs zoals bepaald in artikel 2 en 3 van deze Voorwaarden reist met NS met Zakelijke OV-chipkaart, op Rekening met een OV-chipkaart of op Rekening met een OV-pas dan kan NS u hiervoor in plaats van het genoemde in onderdeel A van dit artikel 11.1 (zie hierboven) een Correctietarief in rekening brengen op uw factuur. De hoogte van dit Correctietarief is afhankelijk van uw specifieke situatie, bijvoorbeeld van of u reist met een Product. U vindt een overzicht van de Correctietarieven op [ns.nl](#) en, als u reist met een Product, in de daarbij horende productvoorwaarden.

C: Sancties in andere gevallen dan het reizen zonder geldig Vervoerbewijs

Bij schending van deze Voorwaarden anders dan het reizen zonder geldig Vervoerbewijs kan NS de volgende sancties opleggen:

- het laten blokkeren van uw OV-chipkaart of OV-pas;
- het laten blokkeren van (de reisfunctionaliteit van) uw Betaalpas/creditcard voor gebruik in het openbaar vervoer;
- het beëindigen of blokkeren van enig Product dat u van NS afneemt;
- de in het betreffende artikel van deze Voorwaarden genoemde sanctie of, als er geen specifieke sanctie wordt vermeld, het opleggen van een boete van € 50;
- het achteraf in rekening brengen van het verschil tussen het voltarief en het kortingstarief als u later dan 30 minuten na incheck uw reis bent gestart en u daarmee ten onrechte met korting hebt gereisd, tenzij dit een gevolg was van een vertraagde of uitgevallen NS-trein;
- het achteraf het tarief in rekening brengen van het verschil tussen het tarief voor de afstand die u volgens de administratie van NS daadwerkelijk tenminste heeft gereisd en het door u reeds betaalde tarief. NS zal deze bevoegdheid alleen gebruiken als er naar het oordeel van NS sprake is van oneigenlijk gebruik van de OV-chipkaart, OV-pas of Betaalpas/creditcard. Van oneigenlijk gebruik is in elk geval geen sprake als u reist volgens een door NS geadviseerde (alternatieve)

Reisroute en er geen onregelmatigheden worden geconstateerd;

- het op u verhalen van de door NS geleden schade als gevolg van uw schending.
- Daarnaast kan NS u de toegang tot haar stations en treinen weigeren.

NS kan in opdracht van Translink respectievelijk Bunq uw OV-chipkaart of OV-pas in beslag nemen.

Deze maatregelen worden opgelegd voor zover zij proportioneel zijn en ten dienste staan van het (in het vervolg) voorkomen van schendingen van deze Voorwaarden en het voorkomen van fraude en misbruik. Uw Vervoerbewijs wordt bijvoorbeeld dus niet geblokkeerd omdat u een schade niet snel genoeg gemeld zou hebben.

11.2 Wat kunt u doen als u van mening bent dat NS ten onrechte een sanctie heeft opgelegd?

Als u van mening bent dat NS ten onrechte een sanctie heeft opgelegd, kunt u een klacht indienen bij NS, zoals omschreven in artikel 10 van deze Voorwaarden.

12. Wijziging van de Voorwaarden en prijzen

12.1 Kan NS de Voorwaarden wijzigen?

Deze Voorwaarden kunnen door NS worden gewijzigd. Wijzigingen in de Voorwaarden, evenals de ingangsdatum van deze wijzigingen, worden minimaal een maand voor ingang van de wijzigingen bekend gemaakt op de website van NS. Als NS een spoedeisend belang heeft bij wijziging van deze Voorwaarden kan zij een korter aankondigingstermijn hanteren dan een maand. NS spant zich in om over voorgenomen wijzigingen van deze Voorwaarden vooraf overeenstemming te bereiken met representatieve consumentenorganisaties. Indien NS met deze consumentenorganisaties geen overeenstemming bereikt, terwijl deze overeenstemming over de vorige versie wel was bereikt, zal NS dit melden in haar gewijzigde Voorwaarden. Wijzigingen van deze Voorwaarden gelden voor alle nieuwe en bestaande vervoerovereenkomsten maar hebben geen terugwerkende kracht.

12.2 Kan NS de dienstregeling aanpassen?

NS kan haar dienstregeling aanpassen. Normaliter verandert NS de dienstregeling elke tweede zondag van december, maar NS kan hiervan afwijken. Het aanpassen van de dienstregeling kan consequenties hebben, onder andere voor uw reis, uw verwachte aankomst, en de ingezette vervoermiddelen.

12.3 Kan NS de tarieven wijzigen?

Voor zover wet of concessie dit toelaat kan NS de tarieven eenzijdig wijzigen van tijd tot tijd. NS raadt u aan om u hierover te laten informeren bijvoorbeeld via de website van NS. NS kan daarnaast voor vervoerbewijzen die (deels) betrekking hebben op vervoer verricht door andere vervoerders, een andere prijs dan de gepubliceerde tarieven rekenen als gevolg van afronding (op bijvoorbeeld decimalen van een euro) of toeslagen bij

bepaalde verkoopkanalen. Tarieven die NS moet hanteren voor vervoer verricht door andere vervoerders dan NS maken geen deel uit van deze Voorwaarden en kunnen (ook) wijzigen.

13. Informatie over voorzieningen voor reizigers met een beperking

NS streeft ernaar dat zoveel mogelijk reizigers gebruik kunnen maken van de trein. NS besteedt daarbij speciaal aandacht aan reizigers met een beperking. Er zijn verschillende voorzieningen voor reizigers met een beperking. Een overzicht hiervan per beperking is te vinden op [ns.nl](https://www.ns.nl), onder Reisinformatie en vervolgens Reizen met een functiebeperking.

Daarnaast is er een folder beschikbaar en kan informatie worden ingewonnen via NS Klantenservice. Iedere reiziger die begeleiding nodig heeft bij in-, over- en uitstappen kan op stations waar dit mogelijk is, gebruik maken van assistentieverlening. De assistentieverlening kan worden aangevraagd bij de NS Reisassistentie. NS Reisassistentie kan online worden aangevraagd via [ns.nl/reisassistentie](https://www.ns.nl/reisassistentie), via de NS-app of telefonisch. Voor meer informatie en de voorwaarden voor NS Reisassistentie zie de website van NS. Een klacht of geschil over de toegankelijkheid van het vervoer van NS voor reizigers met een beperking kunt u voorleggen aan NS op de wijze zoals beschreven in artikel 10 van deze voorwaarden.

14. Slotbepalingen

14.1 Welke speciale voorwaarden gelden voor automatische incasso?

Sommige vervoerbewijzen, abonnementen of andere Producten van NS moet of kunt u betalen per automatische incasso. NS zal u uiterlijk vijf (5) dagen voordat zij incasseert u een notificatie sturen met het te incasseren bedrag. Bij een doorlopende incasso kan NS er ook voor kiezen om u uiterlijk vijf (5) dagen voor de eerste incassering een schema te verstrekken waarop staat rond welke data zal worden geïncasseerd.

Indien u met NS overeen bent gekomen dat u een Vervoerbewijs, abonnement of ander Product van NS betaalt per automatische incasso, verjaart de rechtsvordering van NS tot betaling van dit

Vervoerbewijs, abonnement of andere Product door verloop van twee (2) jaren. Deze termijn begint met de aanvang van de dag volgende op die waarop u het Vervoerbewijs, abonnement of ander Product had moeten betalen.

14.2 Kan NS de overeenkomst met u overdragen aan een derde?

NS kan de overeenkomst met u, evenals de rechten en verplichtingen die hieruit voor NS voortvloeien aan een derde overdragen. Als hiervan sprake is, zal NS of de derde partij u daarvan tijdig op de hoogte stellen. U heeft dan het recht de overeenkomst te ontbinden.

14.3 Welke recht is van toepassing op deze Voorwaarden?

Op deze Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Als u of NS, met inachtneming van de klachtenregeling van artikel 10, besluit uw geschil aan een rechter voor te leggen, kan dit uitsluitend bij een bevoegde rechter in Nederland.

