

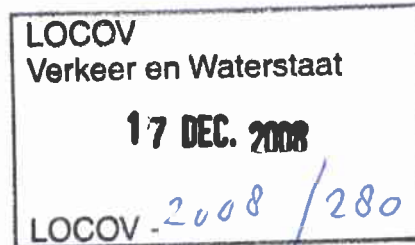


NS. Reizigers

Directie

Hoofdgebouw IV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Aan de vertegenwoordigers van
Consumentenorganisaties in het Locov



Datum 16 december 2008

Ons kenmerk CC/PA/LO-460

Onderwerp Besluit wijziging AVR-NS

Telefoon 030 - 235 9329

Telefax 030 - 235 6193

E-mail laurens.ohlenroth@ns.nl

Geachte dames en heren,

Hierbij dank ik u voor uw schriftelijke reactie op de wijzigingen die NS Reizigers (hierna: NS) wil doorvoeren in de Algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers en handbagage (hierna: AVR-NS).

NS is blij met uw wens de onderhandelingen binnen de SER te heropenen. Indertijd is in Locov-verband afgesproken dat de consumentenorganisaties een notitie zullen inbrengen op basis waarvan partijen kunnen spreken over de mogelijkheden voor heropening van het overleg. NS heeft vernomen dat deze notitie nog in voorbereiding is. Daarom stel ik mij voor dat – na bereikte consensus over deze notitie – een volgende versie van de AVR-NS aan de commissie consumentenaangelegenheden van de SER zullen voorleggen.

Hierna volgt de reactie van NS op het inhoudelijk commentaar van Rover. Daarna volgt het besluit AVR-NS.

Artikel 1

NS wil het proces van het verlenen van toegang tot stations via transacties bij poortjes samen met de andere vervoerders en met Prorail op een eenduidige wijze in te richten. Dit proces vergt enige tijd. Het lijkt verstandig om de uitkomsten van dit proces af te wachten alvorens de AVR-NS aan te passen. NS zal daarom uw suggestie om het begrip toegangsrecht niet op te nemen in de nieuwe AVR-NS overnemen. De definities van Product en Vervoerbewijs worden hier op aangepast.

NS vindt dat de Nederlandsche Bank het begrip betaalproduct helder heeft gedefinieerd. NS zal dit begrip daarom zoals voorgesteld in de AVR-NS opnemen.

NS Groep N.V., Utrecht
Handelsregister Utrecht 30124358
Postbank 2318082
Rabobank Utrecht 10 09 16 880

Artikel 2

Om dezelfde reden als onder artikel 1 verwoord, zal NS de voorgestelde aanpassing – om het werkingsgebied van de AVR-NS uit te breiden tot het verlenen van toegang tot het Station – op dit moment niet doorvoeren.

Artikel 5.7

Een limitatieve opsomming van criteria waaronder specifieke tarieven kunnen gelden, achten wij niet wenselijk. NS zal de voorgestelde aanpassing derhalve doorvoeren.

De zin uit de toelichting waaraan u refereert “Natuurlijk zullen zowel personeel als systemen een reiziger zo goed mogelijk in het aanschafproces begeleiden”, zal NS niet in de AVR-NS opnemen, maar nadrukkelijk in overweging nemen bij een eventuele update van het Reizigershandvest NS.

Artikel 6.2

NS neemt uw suggestie over ten aanzien van een nieuwe tekst voor de laatste alinea van dit artikel: “In gevallen waarin verschillende Producten alleen in combinatie met elkaar een geldig Vervoerbewijs vormen, moeten deze Producten zich bij gebruik van de OV-chipkaart op dezelfde kaart bevinden.”

Wat NS betreft is er geen aanleiding om in artikel 6.2 over Product i.p.v. Vervoerbewijs te spreken.

Artikel 8.8

Omdat ook in dit artikel wordt gesproken over het verlaten van het Station door toegangspoorten zal NS de voorgestelde uitbreiding van dit artikel tot nader order opschorten.

Artikel 8.10

Omdat er geen sprake meer is van een fictief tarief in artikel 8, behoeft dit artikel vooralsnog geen aanpassing.

Artikel 9.4

NS is van mening dat er ten opzichte van de vigerende AVR-NS meer handelingsvrijheid nodig is in geval van dreigend gevaar, verontreiniging of hinder in te kunnen grijpen en handhaaft daarom de voorgestelde tekst.

Artikel 12.4

Het gaat NS niet om het verbieden van het maken van foto- en of film of geluidsopnamen voor privé gebruik. NS wenst slechts het publiceren zonder toestemming te verbieden omdat bij publicatie zonder toestemming het recht op de persoonlijke levenssfeer en het portretrecht kunnen worden geschonden. NS zal daarom dit artikel zoals voorgesteld in de nieuwe AVR-NS opnemen.

Artikel 13.1 en 13.2

NS neemt de door ROVER voorgestelde tekstwijziging over.

Artikel 13.5

In dit artikel worden de kosten van vervangend vervoer in geval van staking geregeld. Er wordt voor deze AVR-NS geen wijziging van het artikel voorgesteld.

De vergelijking met artikel 8.8. is niet van toepassing omdat de voorgestelde wijziging van artikel 8.8. vooralsnog achterwege blijft.



Artikel 17.1

NS biedt klanten voldoende ruimte m aan te geven dat zij geen prijs stellen op het ontvangen van informatie. De gesprekken tussen NS en het Cbp met betrekking tot privacy zijn inmiddels positief afgerond. Dit artikel is in lijn met deze afspraken. NS zal daarom de door ROVER voorgestelde wijzigingen niet overnemen.

Besluit

NS zal de AVR-NS aanpassen conform het bijgevoegde aangepaste voorstel AVR-NS 2008. Zoals hiervoor beschreven houdt NS daarbij rekening met een aanzienlijk deel van de voorstellen van ROVER. De wijzigingen ten aanzien van de invoering van de OV-chipkaart zal NS op een later moment doorvoeren.

Ik vertrouw erop dit besluit voldoende te hebben toegelicht.

Met vriendelijke groet,

Drs. J.P.B. Huberts
Directievoorzitter NS Reizigers