



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan

Nederlandse Spoorwegen  
drs. J.P.B. Huberts  
Directievoorzitter NS Reizigers  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

Contactpersoon  
drs. A. Frerichs

Datum  
24 juli 2008

Ons kenmerk  
Locov 2008/180

Onderwerp  
Advies Algemene Voorwaarden Voor het vervoer van Reizigers en  
Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen

Doorkiesnummer  
070 3519552

Bijlage(n)  
-

Uw kenmerk

Geachte heer Huberts,

In uw brief van 10 april 2008<sup>1</sup> vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over voorgenomen wijzigingen van de Algemene Voorwaarden Voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS).

De consumentenorganisaties in het Locov hebben kennis genomen van de voorgenomen wijzigingen van de AVR-NS. Hoewel wij ons kunnen voorstellen dat u wijzigingen wilt doorvoeren, hebben wij besloten de lijn van voorgaande jaren voort te zetten. Deze lijn is dat algemene voorwaarden niet eenzijdig moeten worden vastgesteld, maar tot stand behoren te komen in SER-verband. Dit houdt in dat wij ons onthouden van een formeel advies over de inhoud van de voorgestelde wijzigingen.

Onze onthouding van formeel advies is een pleidooi voor de herstart van het overleg met de SER over de AVR-NS. Temeer omdat, voor zover wij het hebben begrepen, alle partijen de wens te kennen hebben gegeven het overleg binnen de SER volgend jaar weer op te willen starten. Dit biedt naar onze mening meer tijd om de onzekerheden bij de wijze van invoering van de OV-chipkaart (denkt u hierbij aan de entree van de stations, bij overstapsituaties, privacy aspecten, tariefconstructies etc.) te reduceren. Daarnaast kan ook op stapel staande regelgeving uit Brussel, die ook voor het nationale spoorvervoer van belang is, in de wijziging van de AVR-NS worden meegenomen.

---

<sup>1</sup> Locov 2008/079, adviesaanvraag AVR-NS.

Secretariaat

Bezoekadres  
Koningskade 4  
2596 AA DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20906  
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 351 8999  
Telefax (070) 351 9393

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 1.

*In het Locov hebben zitting: Ministerie van Verkeer en Waterstaat, NS, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.*

Hoewel de consumentenorganisaties zich onthouden van een formeel advies, wil Rover NS graag deelgenoot maken van haar commentaar op de voorgenomen wijzigingen van de AVR-NS. Temeer omdat sommige van de door Rover aangegeven bezwaren een principiële karakter hebben. Dit commentaar is in bijlage 1 toegevoegd aan deze brief.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,  
namens deze,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Henk Verhagen', with a long horizontal stroke extending to the right.

Henk Verhagen,  
Plv. voorzitter Locov

## **Bijlage 1 bij Locov 2008-180 Inhoudelijk commentaar Rover**

### **Artikel 1**

Onder "Product" kan volgens de definitie ook een "betaalproduct" worden verstaan. Het is ons niet duidelijk wat wij ons bij een "betaalproduct" moeten voorstellen. Het lijkt ons niet wenselijk de AVR van toepassing te verklaren op begrippen die in de AVR verder niet aan de orde komen. Dit geldt ook voor "toegangsrecht" (zie tevens onze opmerkingen bij artikel 2.1).

### **Artikel 2.1**

Nieuw is dat de AVR-NS van toepassing worden verklaard op "het verlenen van toegang tot het Station". Een "Station" is in artikel 1 gedefinieerd als "een door NS als zodanig aangeduid gebouw met de daarbij behorende voorzieningen, bestemd voor het in-, uit- en overstappen van Reizigers". De "Reiziger" is op zijn beurt gedefinieerd als "de natuurlijke persoon ten aanzien van wie NS zich verbindt deze te vervoeren, dan wel de natuurlijke persoon die door zijn aanwezigheid bij een Halte of een Station te kennen geeft vervoerd te willen worden".

Wij hebben bezwaar tegen de uitbreiding van het werkingsgebied van de Algemene Voorwaarden met "het verlenen van toegang tot het Station". De redenen lichten wij hieronder toe.

Algemene Voorwaarden regelen overeenkomsten tussen leverancier en consument, waarbij de consument betaalt voor diensten of producten die hij van de leverancier afneemt. Het verlenen van toegang tot het station is een onvermijdelijk onderdeel van het leveren van de vervoerdienst, net als het verlenen van toegang tot de kaartverkoopautomaat en de trein zelf. Uit de correspondentie die is gevolgd op de adviesaanvraag blijkt, dat het NS hierbij niet gaat om het verblijfrecht op het station (begrijpelijk, want daarover worden al regels gesteld in artikel 72 van de Wp2000 en in de Huisregels van NS), maar uitsluitend om de check-in- en check-uittransacties bij NS Reizigers.<sup>2</sup>

De transacties die de reiziger straks met zijn OV-chipkaart verricht bij kaartlezers op het station, vormen echter een logisch onderdeel van de betaling voor de vervoerdiensten, net als de transacties die de reiziger vandaag verricht bij de balies en de kaartverkoopautomaten. Wij concluderen daaruit, dat de voorgenomen 'gebiedsuitbreiding' van de Algemene Voorwaarden gericht is op consumenten die géén vervoerdiensten van NS afnemen.

- a. Voorzover het gaat om reizigers die gebruik maken van diensten van andere vervoerders die een NS-station bedienen, vinden wij het onjuist dat NS voor het in- en uitchecken eenzijdig zijn eigen Algemene Voorwaarden van toepassing verklaart. Wij zouden hiervoor mogelijk wel begrip gehad hebben, wanneer het een gezamenlijke afspraak van alle vervoerders zou hebben betroffen om de reizigers op gezamenlijk bediende stations niet lastig te vallen met het maken van onderscheid tussen kaartleespalen/poortjes van verschillende vervoerders. Zo'n afspraak zouden wij zelfs hebben toegejuicht. Het is ons echter bekend dat de OV-bedrijven uitgaan van het principe van in- en uitchecken per vervoerder. Daar past niet bij dat NS zijn voorwaarden van toepassing verklaart op een reiziger die uitsluitend gebruik maakt van een trein van een andere vervoerder.

Wij weten (en ook de brief met aanvullende informatie van NS wijst daarop) dat de oplossingen voor het in- en uitchecken op stations met meerdere vervoerders nog niet definitief vaststaan. Op dit moment ziet het er echter niet naar uit dat er situaties zullen ontstaan waarbij een reiziger voor het gebruik van een trein van Arriva, Connexion of Veolia in- of uitcheckhandelingen zal moeten verrichten bij NS. In de eerdergenoemde NS-brief wordt gesteld dat de definitieve oplossingen voor de overstapproblematiek mogelijk gevolgen hebben voor de AVR-NS, waarover NS dan een nieuwe adviesaanvraag zal voorleggen. Desalniettemin wil NS nu al op deze onzekere ontwikkelingen vooruitlopen met wijzigingen van de AVR. Wij vinden dit ongewenst.

---

<sup>2</sup> Brief NS met aanvullende informatie aan consumentenorganisaties in het LOCOV, 3 juli 2008.

- b. Een tweede groep consumenten waarop de nieuwe 'stationstoegangsovereenkomsten' betrekking zullen hebben, betreft degenen die het station niet gebruiken voor hun reis, maar als kortste en prettigste looproute naar een ander stadsdeel, of als een gemakkelijke plek voor kleine aankopen en ontmoetingen. Op steeds meer plaatsen is het NS-station een levendig en prettig onderdeel van de stad geworden dankzij transparante architectuur, winkeltjes, horecavoorzieningen enzovoort. De ondernemingen bestaan van treinreizigers, passanten en 'doelbewuste' klanten. De sociale veiligheid in de stations is sterk verbeterd, waarbij de toegenomen aandacht voor zichtbaar menselijk toezicht o.i. een grote rol heeft gespeeld.

Toegangspoortjes met drempelverhogende gebruiksvoorwaarden zouden afbreuk kunnen doen aan deze gunstige ontwikkeling. Wij hebben onze zorg hierover van meet af aan met NS besproken in het overleg over de chipkaart en de poortjes. Gaandeweg hebben wij het vertrouwen verloren dat NS erin slaagt voor deze groepen stationsgebruikers met een gebruiksvriendelijke oplossing te komen. Wellicht is de conclusie onvermijdelijk dat het streven naar een laagdrempelige stationstoegang onverenigbaar is met het gebruik van poortjes en chipkaarten als effectief instrument om onwelkome personen uit het station te weren.

Aangezien wij van de poortjes en de chipkaart op de NS-stations geen grote verbetering van de sociale veiligheid verwachten<sup>3</sup>, kiezen wij voor een gemakkelijke toegang tot het station, zonder extra (drempelverhogende) toegangsvoorwaarden. De Algemene Voorwaarden maken ook niet duidelijk welke tegenprestatie NS levert bij het toegangsrecht tot het station. Wij zijn daarom van mening dat de AVR-NS niet moeten worden uitgebreid met "het verlenen van toegang tot het Station".

#### **Artikel 5.7**

- Wij vinden de zinsnede "bepaalde criteria (leeftijd, woonplaats, tijdstip van reizen, periode van het jaar etc.)" te vaag. Gaarne zien wij een limitatieve opsomming van criteria. (Wij hebben tegen een soortgelijke wijziging in de voorwaarden van het stad/streekvervoer destijds hetzelfde bezwaar gemaakt.)
- De in de toelichting genoemde tekst: "Natuurlijk zullen zowel personeel als systemen een reiziger zo goed mogelijk in het aanschafproces begeleiden", zou ook in de AVR moeten staan, om zo het commitment van NS uit te drukken.

#### **Artikel 6.2**

De laatste alinea van dit artikel (na punt i) is niet erg duidelijk. Voor de 'papier wereld' staat hier wat mag en voor de 'elektronische wereld' wat juist niet mag, gevolgd door een niet nader gedefinieerde mogelijkheid van uitzonderingen. Daarbij rijst de vraag hoe deze uitzonderingen (waarbij gereisd wordt met samenhangende Producten op verschillende chipkaarten) zich verhoudt tot artikel 22 van de Algemene Voorwaarden van TLS, waarin TLS de reiziger uitdrukkelijk afraadt om meer dan één OV-chipkaart te dragen en het risico van onjuiste transacties bij de reiziger legt. Verder komt het ons voor dat in artikel 6.2 het begrip "Vervoerbewijs" de ene keer in de betekenis van "Product" wordt gebruikt en de andere keer in de betekenis van "Vervoerbewijs".

Al met al lijkt de volgende tekst ons duidelijker:

"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."

#### **Artikel 8.8**

Wij vinden de maatregelen bij uitgangscntrole wel erg kras.

1) Wij vinden een dagkaart 2e klas een buitenproportioneel tarief. Het stads-/streekvervoer rekent in soortgelijke gevallen 4 euro of daaromtrent. De afgelegde afstanden zijn bij NS weliswaar dikwijls groter, maar een realistischer benadering is op zijn plaats. Bijvoorbeeld door

---

<sup>3</sup> "Ex-ante evaluatie effecten van de OV-chipkaart en poortjes op de sociale veiligheid in het openbaar vervoer", PriceWaterhouseCoopers, 20 december 2007.

het tarief voor 80 tariefeenheden te rekenen. Wie een grotere afstand heeft afgelegd, zou toch zeker wel eens onderweg controle moeten hebben gehad.

2) Indien de reiziger achteraf terecht reclameert (en dus wel degelijk over een geldig vervoerbewijs blijkt te hebben beschikt), dient de in dit artikel genoemde ritprijs en boete te worden kwijtgescholden. Dit is in onze ogen een noodzakelijke toevoeging in deze context. In veel gevallen zal de uitgangscntrole immers samenvallen met het uitchecken, en de ervaring tot nu toe is dat dit lang niet altijd foutloos verloopt, zonder dat dit de reiziger is aan te rekenen.

3) Indien reiziger recht op korting heeft, moet deze korting ook worden toegepast op de "fictieve" reis die de reiziger in rekening wordt gebracht (in de tekst is dit een dagkaart, wat ons betreft 80 tariefeenheden).

#### **Artikel 8.10** (in samenhang met 8.8)

In dit artikel moet ook worden geregeld dat een bij (uitgangs)controle in rekening gebrachte dagkaart (of ander fictief tarief) achteraf wordt gerestitueerd (of verrekend met de daadwerkelijke ritprijs) indien blijkt dat de reiziger door defecte apparatuur of een systeemstoring (zie de storing in het Londense Oyster-systeem op 13 juli j.l.) geen kaartje heeft kunnen kopen, niet heeft kunnen stempelen, of niet in of uit heeft kunnen checken.

#### **Artikel 9.4**

De frase "lijkt te kunnen" is vaag en opent de weg naar volstrekte willekeur bij het weigeren van reizigers. Een plastic boodschappentas van een supermarkt kan daarvoor al voldoende zijn. Daarom stellen wij voor, ofwel duidelijk te specificeren wat met dit "lijken" bedoeld wordt, ofwel gewoon het woord "kan" te laten staan.

#### **Artikel 12.4**

ROVER heeft tegen een soortgelijke bepaling bij het stads- en streekvervoer het volgende bezwaar geuit:

"In onze ogen beperkt dit artikel te veel de rechten van de burger. Burgerjournalistiek wordt hiermee onmogelijk gemaakt. Indien in bepaalde ruimtes niet gefotografeerd of gefilmd mag worden, dan kan dat in die ruimte kenbaar worden gemaakt. Maar een algemeen verbod, mede gezien het feit dat openbaar vervoer zich vooral in de openbare ruimte afspeelt, vinden wij veel te ver gaan. Wij keren ons derhalve in zijn geheel tegen dit artikel."

Op [www.ns.nl](http://www.ns.nl) staat onder het kopje "particuliere opnamen" momenteel een vriendelijker formulering:

"Bij opnamen voor privé-doeleinden (voor familiealbum of hobby) vanaf voor het publiek toegankelijke gedeelten van het station en in treinen is geen toestemming van NS nodig. Let op: Op grond van onder meer het recht op de persoonlijke levenssfeer en het portretrecht mogen reizigers of NS-medewerkers in beginsel niet zonder hun toestemming herkenbaar worden afgebeeld in een publicatie of reportage."

Deze formulering gaat minder ver dan de nieuwe tekst van artikel 12.4. Maar in principiële zin blijft ons bezwaar staan.

#### **Artikel 13.1 en 13.2**

De formulering "zulk een NS" dient vervangen te worden door "NS".

#### **Artikel 13.5**

Wij vinden het vreemd dat hier een bedrag per dag wordt genoemd terwijl in het spiegelbeeldige artikel 8.8 een dagkaart 2e klas genoemd wordt. In onze ogen dienen beide met elkaar in overeenstemming te zijn.

#### **Artikel 17.1**

Wij vinden dat NS meer mogelijkheden moet bieden aan de reiziger om aan te geven geen prijs te stellen op informatie:

- De formulering "aangeven op de formulieren die NS gebruikt" zou gewijzigd moeten worden in "aangeven op alle formulieren waarmee de Reiziger persoonlijke gegevens aan NS verstrekt".
- Reizigers moeten dit ook aan kunnen geven per post via het postadres van Klantenservice.

Gegeven het feit dat NS met de OV-chipkaart ook gegevens over het feitelijk reisgedrag vastlegt, zijn wij van mening dat het gebruik van die gegevens in combinatie met persoonsgegevens voor het aanbieden van diensten en producten een bewuste keuze van de reiziger behoort te zijn. Op dit gebruik zou dientengevolge niet de 'opt out'-benadering zoals in artikel 17 van toepassing moeten zijn, maar een 'opt in'-benadering.

NS was op het moment van de adviesaanvraag nog in gesprek is met het CBP. Aangezien de consumentenorganisaties veel waarde hechten aan het uiteindelijke oordeel van het College, behouden wij ons het recht voor om (ongevraagd) nader advies uit te brengen over artikel 17, indien wij menen dat het standpunt van het College ons daar aanleiding toe geeft.