



## **Toelichting op de voorgenomen aanpassingen ten opzichte van de huidige AVR-NS**

### **Algemene toelichting**

*De herziening van de Algemene Voorwaarden was in eerste instantie voorzien voor eind 2007 tegelijk met de start van de duale periode (de periode waarin zowel met papieren vervoerbewijzen als met elektronische reisrechten kan worden gereisd). De AVR-NS zou daarbij een juridische basis moeten geven aan zowel het reizen met klassieke papieren vervoerbewijzen als aan het reizen met de OV-chipkaart (zowel vooraf specificeren als reizend specificeren). De AVR-NS zou daarnaast moeten aansluiten bij de actuele wetgeving en de uitgangspunten betreffende de OV-chipkaart gedurende de duale periode. Bovendien zou een aantal algemene aanpassingen - te vatten onder de noemer jaarlijks onderhoud - moeten worden doorgevoerd.*

NS heeft bij het uitstellen van de start van de duale periode tot medio 2009 de afweging gemaakt of de huidige AVR-NS nog zou kunnen volstaan tot medio 2009 of dat een eerdere aanpassing van de AVR-NS gewenst is. De huidige AVR-NS is namelijk al gereedgemaakt voor het reizen met de OV-chipkaart tijdens de launch op de Hoekse Lijn. NS heeft geconcludeerd dat – ondanks het uitstel van de duale periode tot medio 2009 – een update van de AVR-NS gewenst is. Daarbij wil NS de AVR-NS waar mogelijk in lijn brengen met de nagestreefde reglementering bij het begin van de duale periode medio 2009.

Met de aanpassingen wil NS een aantal doelstellingen bereiken:

- NS wil het functioneren van de OV-chipkaart als (drager voor) het vervoerbewijs alsmede controle van de OV-chipkaart vastleggen.
- NS wil dat de AVR-NS waar mogelijk in lijn is met de nagestreefde reglementering bij begin van de duale periode.
- NS wil dat de AVR-NS in lijn is met de (aangepaste) vervoersvoorwaarden voor het stad- en streekvervoer.
- NS wil een goede onderlinge afstemming tussen OV-chipkaartvoorwaarden en de diverse product/propositievoorwaarden.
- NS wil een aantal noodzakelijke kleine aanpassingen doorvoeren.
- NS wil aanpassingen doorvoeren die volgen uit de Wet bescherming persoonsgegevens en uit afspraken die NS met het College Bescherming Persoonsgegevens heeft gemaakt.

Omdat op dit moment niet duidelijk is hoe Reizen-op-Saldo en het verplicht in- en uitchecken exact wordt ingevoerd, stelt NS de aanpassing van de AVR-NS over die aspecten uit.

### **Algemene tekstuele aanpassingen**

*In voorgenomen AVR-NS wordt steeds gesproken over NS i.p.v. over Vervoerder. Idem wordt er steeds gesproken over de wettelijke verhoging i.p.v. over de boete.*

## **Toelichting bij de inhoudelijk aangepaste artikelen.**

### **Artikel 1 - BEGRIPSOMSCHIJVING**

*Nieuw toegevoegde cq. gewijzigde begrippen i.v.m. de introductie van het landelijk reizen op de OV-chipkaart.*

#### **Anonieme OV-chipkaart**

Niet persoonsgebonden OV-chipkaart met betrekking tot welke NS geen (persoons)gegevens opslaat over de kaarthouder. Dit laat onverlet de situatie dat een kaarthouder van een anonieme OV-chipkaart zijn (persoons)gegevens incidenteel verstrekt aan NS in het kader van het gebruik van de OV-chipkaart, bijvoorbeeld in het kader van de zogenoemde Geld terug bij vertraging regeling of in het kader van klantenservice.

#### **Check-in / In (te) checken / Ingecheckt**

De handeling bij NS waarbij achtereenvolgens (i) de Reiziger bij aanvang van de reis met NS de OV-chipkaart bij een kaartlezer houdt; (ii) de kaartlezer controleert of sprake is van een geldig Product en/of voldoende saldo en (iii) ter bevestiging een tekst, geluid- en/of lichtsignaal volgt. Er is sprake van een correcte Check-in indien en nadat aan deze drie elementen is voldaan.

#### **Check-uit / Uit (te) checken / Uitgecheckt**

De handeling bij NS waarbij achtereenvolgens (i) de Reiziger bij het einde van de reis met NS de OV-chipkaart waarmee ook is Ingecheckt bij een kaartlezer houdt; (ii) de kaartlezer controleert of sprake is van een geldig Product en/of voldoende saldo en (iii) ter bevestiging een tekst, geluid- en/of lichtsignaal volgt. Er is sprake van een correcte Check-uit indien en nadat aan deze drie elementen is voldaan.

#### **OV-chipkaart**

De oplaadbare en contactloze chipkaart die is voorzien van het OV-chipkaartlogo en in het openbaar vervoer als betaal- en/of Vervoerbewijs kan worden gebruikt, mits sprake is van een geldig Product en – in geval van Reizen op saldo – van voldoende saldo. Op de OV-chipkaart kunnen producten van één of meerdere OV-bedrijven worden opgeladen.



### **Persoonlijke OV-chipkaart**

OV-chipkaart te gebruiken door één specifieke kaarthouder, van wie persoonlijke kenmerken op de kaart staan afgebeeld, persoonlijke data in de chip zijn vastgelegd en van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd in de systemen van kaartuitgever.

### **Product**

Een bij NS geldig abonnement, vastrecht, ander (eenmalig) vervoerbewijs, toegangsrecht, of betaalproduct.

### **Reizen op saldo**

De situatie waarin de Reiziger niet voor aanvang van zijn reis heeft aangegeven welk traject hij zal afleggen. Eerst op het moment dat hij heeft Ingecheckt en Uitgecheckt wordt vastgesteld welk traject hij heeft afgelegd en welke vergoeding hij daarvoor is verschuldigd. Inchecken en Uitchecken is daarom verplicht. Als de Check-in of Check-uit ontbreekt, is er geen sprake van een geldig vervoerbewijs. Om bij NS van de mogelijkheid tot Reizen op saldo gebruik te kunnen maken dient de Reiziger over een Product te beschikken dat deze mogelijkheid toelaat.

### **Vervoerbewijs**

Het (elektronische) bewijs voor de Reiziger op grond waarvan hij gerechtigd is gebruik te maken van het Vervoermiddel en/of toegang krijgt tot het Station zoals aangegeven dan wel elektronisch geregistreerd op dit bewijs. Dit bewijs kan uit meerdere delen bestaan.

*Overige in de AVR-NS gewijzigde definities:*

### **Personeelslid**

De natuurlijke persoon in dienst van NS of in opdracht van NS werkzaam.

### **Station**

Een door NS als zodanig aangeduid gebouw met de daarbij behorende voorzieningen, bestemd voor het in-, uit- en overstappen van Reizigers.

### **TLS**

Translink Systems B.V., kaartuitgever van de OV-chipkaart.

### **Vervoermiddel**

Een door NS geëxploiteerd (spoor)voertuig bestemd voor het vervoer van personen.

### **Wettelijke verhoging**

Een door de Minister van Verkeer en Waterstaat vastgesteld boetebedrag.

*Een aantal definities is uit de AVR-NS verwijderd, omdat zij geen functie (meer) hadden: Geschillencommissie (komt alleen voor in artikel 15), Instaptarief (wordt opgenomen in de productvoorwaarden van Reizen op Saldo), Jaar en Maand is opgenomen in de productvoorwaarden voor Jaar- en maandabbonnementen)*

## **Artikel 2 - WERKINGSSFEER**

*De artikelen 2.1 en 2.2 zijn samengetrokken.*

### **2.1**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op (aanbiedingen voor) de overeenkomst tot openbaar en besloten vervoer van de Reiziger en diens Handbagage gesloten met en uitgevoerd door NS. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing indien NS andere Vervoermiddelen dan treinen inzet, alsmede op het verlenen van toegang tot het Station.

*De artikelen 2.4 en 2.5 zijn vervallen i.v.m. het feit dat sinds 1 juli 2006 de CIV is gewijzigd en Thalys en NSI nieuwe internationale vervoervoorwaarden van toepassing verklaarden op internationale reizen.*

### **artikel 2.4**

Deze Algemene Voorwaarden zijn voorts Algemene Vervoervoorwaarden als bedoeld in artikel 3 CIV, zijnde aanhangsel A van het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (COTIF), zoals gewijzigd bij Protocol van Vilnius van 3 juni 1999. Zij zijn daarmee onderdeel van de overeenkomsten tot internationaal vervoer van en naar Nederland, indien de CIV daarop van toepassing is. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op overeenkomsten en aanvragen daartoe tot vervoer van Nederland naar het buitenland, voor zover de CIV niet van toepassing is.



## artikel 2.5

Overeenkomsten die strekken tot vervoer en tot andere prestaties worden voor de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden met vervoersovereenkomsten gelijkgesteld.

## Artikel 5 – PRIJZEN

*Toegevoegd in artikel 5.3*

Afgegeven dan wel elektronisch geregistreerd.

*Toegevoegd in artikel 5.4*

Een Reiziger, reizend per trein met een Vervoerbewijs tweede klasse, dient bij het reizen in de eerste klasse het verschil te betalen tussen de prijs voor een enkele reis of retour in de tweede klasse en de prijs voor een enkele reis of retour in de eerste klasse voor het door hem in de eerste klasse afgelegde en/of af te leggen traject, alsmede de Wettelijke verhoging. Deze Wettelijke verhoging zal achteraf door NS worden kwijtgescholden indien de Reiziger zich vooraf bij de conducteur heeft gemeld.

*Wijziging in artikel 5.6*

*Om misverstanden te voorkomen wordt nu naar artikel 10.1 verwezen voor de voorwaarden waaronder een huisdier gratis vervoerd kan worden in plaats van deze hier opnieuw te definiëren.*

*Nieuw artikel 5.7*

*Een reiziger heeft een eigen verantwoordelijkheid om zowel bij personeel als systemen aan te geven dat hij in aanmerking wenst te komen voor een specifiek tarief/product. Zonder extra informatie kunnen noch personeel noch systemen bepalen met welk tarief/product het best gereisd kan worden. Natuurlijk zullen zowel personeel als systemen een reiziger zo goed mogelijk in het aanschafproces begeleiden. Overigens heeft het stad/streekvervoer een soortgelijke bepaling opgenomen.*

### 5.7

Op grond van bepaalde criteria (leeftijd, woonplaats, tijdstip van reizen, periode van het jaar etc.) kunnen specifieke tarieven en voorwaarden gelden. De reiziger dient bij aanschaf van een vervoerbewijs/product zelf aan te geven of hij op grond van bepaalde criteria in aanmerking komt/wenst te komen voor een specifiek tarief/product.

## Artikel 6 - GELDIGHEID VAN HET VERVOERBEWIJS

*Artikel 6.1 regelt nu ook de geldigheid van Vervoerbewijzen op stations*

### 6.1

Vervoerbewijzen zijn uitsluitend geldig in de Vervoermiddelen, op Stations en binnen de grenzen van Nederland gelegen verbindingen die staan aangegeven in de Jaardienstregeling. NS kan de geldigheid tot andere Vervoermiddelen, Stations en/of verbindingen uitbreiden.

*Artikel 6.2 regelt nu ook de condities waaronder een elektronisch geregistreerd Vervoerbewijs bij NS geldig is.*

### 6.2

Een Vervoerbewijs is geldig indien het in omloop is gebracht door NS, door een door hem daartoe gerechtigde, of door NS voor zijn vervoer is geaccepteerd en indien:

- a. aan de voorwaarden voor de verkrijging en/of het gebruik ervan is voldaan. Indien sprake is van een Vervoerbewijs voor de verkrijging en/of het gebruik waarvan nadere voorwaarden gelden, is de eerste Dag van geldigheid van dit Vervoerbewijs beslissend voor de vraag of aan de voorwaarden voor verkrijging is voldaan;
- b. het Vervoerbewijs de Dag of de periode van geldigheid vermeldt dan wel op het Vervoerbewijs de Dag of de periode van geldigheid elektronisch is geregistreerd;
- c. het Vervoerbewijs overeenstemt met plaats en tijdstip van het verblijf van de houder;
- d. het Vervoerbewijs, indien het persoonlijk is, overeenstemt met de identiteit van de houder;
- e. het Vervoerbewijs niet onbevoegd is gewijzigd;
- f. het Vervoerbewijs (elektronisch) leesbaar is;
- g. het Vervoerbewijs niet bewerkt of verminkt is;
- h. een zich onder een beschermlaag bevindende pasfoto niet bereikbaar is geworden.
- i. het Vervoerbewijs en/of de OV-chipkaart niet is geblokkeerd (in geval van wanbetaling, verlies, diefstal, beëindiging abonnement enz.).

*De volgende alinea beoogt te reguleren dat aanvullende vervoerbewijzen op één en dezelfde OV-chipkaart geplaatst moeten worden indien dat uit oogpunt van controle en/of prijsberekening door OV-chipkaartapparatuur noodzakelijk is. In andere gevallen waarbij dat niet nodig is en/of waarbij vervoerbewijzen ook los van elkaar kunnen worden gebruikt kan wel van meerdere OV-chipkaarten gebruik worden gemaakt.*



*Voorbeelden wanneer verplicht:*

*Bij Reizen op saldo moet met dezelfde OV-chipkaart worden in- én uitgecheckt.*

*Voor het verkrijgen van korting bij Reizen op Saldo zal Ingecheckt moeten worden met dezelfde kaart waarop ook het kortingsrecht is geplaatst.*

*Voorbeeld wanneer niet verplicht:*

*Maandtrajectkaart Amsterdam –Utrecht op Persoonlijke OV-chipkaart en Reizen op Saldo Amsterdam – Den Haag met en Anonieme OV-chipkaart.*

Indien een Reiziger voor zijn reis een combinatie van elkaar aanvullende Vervoerbewijzen gebruikt, beschouwt NS deze als één geheel en daarmee als een geldig vervoerbewijs. In het geval de Reiziger gebruik maakt van de OV-chipkaart en de elkaar aanvullende Vervoerbewijzen op twee of meer verschillende OV-chipkaarten zijn geplaatst beschouwt NS deze combinatie niet als een geldig vervoerbewijs, tenzij uit overige voorwaarden anders blijkt.

*Artikel 6.4 regelt de geldigheid van een Vervoerbewijs in de papieren wereld. In artikel 18.5 wordt een bepaling opgenomen over de geldigheid van een ongedateerd Vervoerbewijs in het geval van plaatsing van een product op de OV-Chipkaart.*

#### 6.4

Tenzij een beperkte geldigheid op het Vervoerbewijs is aangegeven resp. is geregistreerd, is een Vervoerbewijs zonder datum, waaronder de strippenkaart, geldig tot één jaar na een tariefwijziging van dat Vervoerbewijs. Op strippenkaarten en niet (meer) geldige Vervoerbewijzen zonder datum vindt geen restitutie plaats. Op een geldig Vervoerbewijs zonder datum (met uitzondering van de strippenkaart) vindt uitsluitend restitutie plaats indien dit Vervoerbewijs wordt opgestuurd, met vermelding van het rekeningnummer waar het te restitueren bedrag naar kan worden overgemaakt, naar:

*NS Klantenservice  
Postbus 2372  
3500 GJ Utrecht*

*Idem in artikel 6.5 t.a.v. de eerste dag van geldigheid.*

#### 6.5

Als eerste Dag van geldigheid van een Vervoerbewijs geldt de Dag waarop het Vervoerbewijs is afgegeven dan wel elektronisch is geregistreerd, tenzij het Vervoerbewijs nog moet worden geldig gemaakt of uit het Vervoerbewijs een latere eerste Dag van geldigheid blijkt.

*In artikel 6.7 wordt bij de beëindiging van de gebruiksmogelijkheid van een vervoerbewijs nu ook gesproken over elektronisch geregistreerde vervoerbewijzen.*

#### 6.7

De gebruiksmogelijkheid van een Vervoerbewijs kan worden beëindigd door een bijzondere aankondiging door NS. Deze aankondiging zal ten minste drie maanden voor het einde van de gebruiksmogelijkheid plaatsvinden. Reizigers mogen hun bestaande Vervoerbewijs blijven gebruiken gedurende de er op aangegeven dan wel elektronisch geregistreerde geldigheidsduur.

## **Artikel 7 - BETALING**

*In artikel 7.3 is het uitstel van betaling nu uitgezonderd van de bepaling dat de reiziger geen recht heeft op afgifte van een op naam gesteld vervoerbewijs zonder betaling. Dit uitstel van betaling is juist de wijze waarop dit soort gevallen wordt opgelost.*

#### 7.3

Indien van een Vervoerbewijs geen betaling heeft plaats gevonden, heeft de Reiziger geen recht op afgifte van een op naam gesteld Vervoerbewijs.

*In artikel 7.4 is nader aangeduid bij welke abonnementen sprake is van termijnbetaling. Het feit dat NS het recht heeft deze Vervoerbewijzen in te trekken of te blokkeren is al geregeld in artikel 6.2 en kan hier vervallen.*

#### 7.4

Door het enkele feit van niet-tijdige of niet-volledige betaling is de Reiziger, of de houder van een abonnement in verzuim zonder dat daartoe een aanmaning of ingebrekestelling is vereist. Het verschuldigde bedrag wordt dan verhoogd met wettelijke rente. Het nog te betalen bedrag is direct opeisbaar. Daarnaast zijn verschuldigd de buitengerechtigde kosten voor incasso van 15% van het verschuldigde totaalbedrag, echter met een minimum van €25 per uitstel van betaling.



## **Artikel 8 - ONTBINDING, INTREKKING, BIJ - EN TERUGBETALING**

*Overal waar in artikel 8 werd vermeld dat de vervoerder het recht heeft om een Vervoerbewijs in te trekken is nu sprake van intrekken en/of blokkeren. Daar waar in artikel 8 werd vermeld dat een Reiziger kan worden verwijderd uit een vervoermiddel, is nu nog consequenter aangegeven dat verwijdering van een station mogelijk is.*

*Artikel 8.2 is tekstueel aangepast maar heeft dezelfde strekking als het oude artikel.*

### **8.2**

NS is gerechtigd de Reiziger die zich niet houdt of niet dreigt te houden aan de op het vervoer toepasselijke wettelijke bepalingen, de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of de Huisregels van NS, onmiddellijk de toegang tot het Vervoermiddel en/of het Station te ontzeggen, dan wel hem onmiddellijk uit het Vervoermiddel en/of van het Station te (doen) verwijderen, indien in redelijkheid van NS niet kan worden gevergd dat NS de Reiziger vervoert en/of dat deze Reiziger op het Station verblijft.

*Artikel 8.5 wordt aangevuld met een bepaling die de gevolgen beschrijft van de situatie dat de Reiziger kan aantonen dat hij geen schuld heeft aan de intrekking/blokkering.*

### **8.5**

Indien de betrokken Reiziger kan aantonen, dat het feit dat tot de intrekking of blokkering c.q. verwijdering heeft geleid, niet aan hem kan worden toegerekend, vinden artikel 8.3 en 8.4 geen toepassing. Indien sprake is van een situatie zoals bedoeld in artikel 8.3 zal de intrekking of blokkering door NS ongedaan worden gemaakt en heeft de Reiziger in de periode dat hij niet kon beschikken over zijn Vervoerbewijs recht op een dienovereenkomstige vergoeding of een alternatief Vervoerbewijs. Indien sprake is van een situatie zoals bedoeld in 8.4 heeft de Reiziger recht op een vervangend Vervoerbewijs.

*Artikel 8.7 geeft duidelijk aan waar een geldig vervoerbewijs vereist is.*

### **8.7**

Een ieder die zich bevindt in een Vervoermiddel dient in het bezit te zijn van een geldig Vervoerbewijs. NS geeft door middel van toegangspoorten of borden aan voor welk gedeelte van het Station eveneens een geldig Vervoerbewijs vereist is. Geen Vervoerbewijs is vereist voor diegene die conform artikel 5.5 geen vervoerprijs hoeft te betalen.

*Nieuw is dat in artikel 8.8 expliciet is beschreven dat iemand die bij uitgangscntrole of het passeren van poortjes niet in het bezit is van een geldig vervoerbewijs de prijs voor een NS-dagkaart 2<sup>e</sup> klasse verschuldigd is.*

### **8.8**

De Reiziger die geen geldig Vervoerbewijs heeft, het Vervoerbewijs waarvan hij moet zijn voorzien, desgevraagd ter controle op eerste vordering niet toont of overhandigt of een onbevoegd of anderszins bewerkt Vervoerbewijs gebruikt, een Vervoerbewijs misbruikt of de controle van Vervoerbewijzen belemmert of verhindert, is op vordering van NS een Wettelijke verhoging verschuldigd, naast de verschuldigde (aanvullende) vervoerprijs. Een aanvullende vervoerprijs is (naast eerder genoemde Wettelijke verhoging) verschuldigd indien een Reiziger met een Vervoerbewijs tweede klasse in de eerste klasse reist of indien wordt afgeweken van de Reisroute waarvoor de Reiziger over een Vervoerbewijs beschikt.

Indien bij een uitgangscntrole dan wel bij het verlaten van het Station via toegangspoorten blijkt dat een Reiziger niet beschikt over een geldig Vervoerbewijs, wordt de verschuldigde vervoerprijs gesteld op een bedrag gelijk aan de prijs voor een NS-dagkaart 2<sup>e</sup> klasse. NS behoudt zich het recht voor tevens een Wettelijke verhoging op te leggen.

*Artikel 8.10 is zodanig aangepast dat de reiziger op een station met defecte stempelautomaten en die zich van te voren meldt bij de conducteur zijn vervoerbewijs alsnog geldig kan maken. Voorts is er onderscheid gemaakt tussen de wettelijke verhoging die al betaald is en de wettelijke verhoging die nog moet worden betaald.*

### **8.10**

Indien de Reiziger niet in het bezit is van een geldig Vervoerbewijs, uitsluitend als gevolg van:

- a. defecte kaartautomaten op het Station waar hij is ingestapt én waar geen NS-servicepunt is geopend of
- b. een technische storing waardoor het onmogelijk is in te checken én indien er op het Station waar de Reiziger is ingestapt, geen NS-servicepunt is geopend;

zal NS de door Reiziger tijdens controle opgelegde Wettelijke verhoging niet in rekening brengen (in het geval van uitstel van betaling), dan wel een reeds opgelegde Wettelijke verhoging restitueren.



Verzoeken tot restitutie kunnen worden ingediend bij:

NS Klantenservice  
Postbus 2372  
3500 GJ Utrecht

tel. 0900 – 2021163 (€ 0,10 p.m.)

In het geval dat sprake is van defecte stempelautomaten op het Station waar de Reiziger is ingestapt én de Reiziger zich van te voren meldt bij de conducteur, zal de conducteur het Vervoerbewijs alsnog geldend maken.

## **Artikel 9 - HANDBAGAGE**

*In verband met mogelijke terroristische activiteiten is artikel 9.3 is aangevuld met een tweede zin, staat in artikel 9.4 “lijkt te kunnen” in plaats van “kan” en is artikel 9.5 toegevoegd.*

### **9.3**

De Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het in- en uitladen van zijn Handbagage. Hij dient zelf steeds toezicht te houden op zijn Handbagage.

### **9.5**

NS is gerechtigd om achtergebleven of onbeheerde Handbagage te openen, te controleren en – indien nodig – te vernietigen.

## **Artikel 10 - DIEREN EN FIETSEN**

*Artikel 10.1 is gewijzigd omdat de letterlijke wetsteksten uit de vorige versie onduidelijk bleken. Ook artikel 10.3 is iets gewijzigd. De teksten luiden nu als volgt.*

### **10.1**

Huisdieren mogen als Handbagage worden meegevoerd in een gemakkelijk draagbare mand, tas of een dergelijk voorwerp mits de mand, tas of ander voorwerp geen zitplaats inneemt. Daarnaast mogen alleen honden ook op andere wijze worden meegevoerd, mits kort aangelijnd. In dit laatste geval worden honden niet aangemerkt als Handbagage. De begeleider van een huisdier, dat niet als Handbagage wordt meegevoerd, is de voor het huisdier geldende prijs verschuldigd.

### **10.3**

Fietsen kunnen uitsluitend worden vervoerd in door NS aangewezen ruimten in Vervoermiddelen, met inachtneming van door NS bekendgemaakte voorwaarden.

## **Artikel 11 - VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER**

*Conform de aangepaste tekst van artikel 11.1 dient te reiziger zich er ook bij het Reizen op Saldo van te vergewissen dat er voldoende saldo op de OV-chipkaart staat en dat de Check-in en Check-uit correct is verlopen.*

*De bedragen in 11.5 en 11.6 zijn aangepast aan de prijsstijgingen van de afgelopen jaren. In 11.6 is toegevoegd misbruik van de noodknop bij de poortjes of van de SOS-knop op de informatiezuil of een soortgelijke voorziening.*

### **11.1**

De Reiziger moet zich er onmiddellijk na de ontvangst van het Vervoerbewijs van vergewissen dat hij heeft ontvangen wat hij heeft gevraagd.

In het geval van Reizen op saldo – moet de Reiziger zich ervan vergewissen dat er voldoende saldo op zijn OV-chipkaart staat en dat de Check-in/Check-uit op correcte wijze is geschied.

#### *Vervallen artikelen*

*De oude artikelen 11.7 en 11.8 zijn vervallen omdat zij naar ons oordeel gaan over normale verplichtingen in het maatschappelijke verkeer en geen toegevoegde (juridische) waarde hebben.*

### **artikel 11.7**

De Reiziger is verplicht gedurende de rit één van de voor de Reizigers bestemde zit- of staanplaatsen in te nemen.



artikel 11.8

Wordt een kind dat jonger is dan twaalf jaar begeleid door een persoon van achttien jaar of ouder, dan is deze begeleider verplicht ervoor zorg te dragen dat dit kind niet handelt in strijd met deze Algemene Voorwaarden.

## **Artikel 12 – VERBODSBEPALINGEN VOOR DE REIZIGER**

*Ter bescherming van het personeel is in artikel 12.4 geregeld dat het niet is toegestaan om zonder toestemming van NS foto- en/of film- of geluidsopnamen te publiceren. Op [www.ns.nl](http://www.ns.nl) zijn de voorwaarden vermeld waaronder foto- en filmopnamen gemaakt mogen worden.*

12.4

Het is de Reiziger verboden zonder toestemming van NS foto-en/of film of geluidsopnamen te publiceren van personeel in de uitoefening van zijn taak.

## **Artikel 13 - AANSPRAKELIJKHEID VAN NS**

*Bij artikel 13.2 is de bepaling dat NS verplicht is redelijke zorg aan te wenden ten aanzien van de Handbagage van de Reiziger geschrapt, omdat dit elders is geregeld en deze bepaling op deze plaats in het artikel verwarring kan opleveren.*

*De situaties van overmacht zijn in artikel 13.5 uitvoeriger beschreven.*

13.5

Onverminderd het bepaalde in artikel 13.3 is NS niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door het niet aanbieden van vervoer en het niet uitvoeren van de Jaardienstregeling als gevolg van omstandigheden die NS niet kunnen worden toegerekend (overmacht), waaronder wilde acties van korte duur en van beperkte omvang van NS-personeel, sabotage, (voetbal)rellen, extreme weersomstandigheden, bommeldingen en (dreiging van) terroristische aanslagen.

In geval van een georganiseerde staking van eigen personeel zal NS desgevraagd en naar keuze van de Reiziger, hetzij de vooruitbetaalde reissommen naar rato van de duur van de staking terugbetalen, hetzij de redelijke kosten voor treinvervangend vervoer vergoeden met een maximum van € 25 per stakingsdag.

## **Artikel 14 - GEVONDEN VOORWERPEN**

*In dit artikel zijn enkele kleinere tekstuele wijzigingen doorgevoerd.*

## **Artikel 15 - KLACHTEN EN GESCHILLEN**

*In artikel 15.2 is het internet adres van de Geschillencommissie toegevoegd. De termijn die de Reiziger heeft om na definitieve beantwoording door NS het geschil aanhangig te maken is aangepast aan de procedure van de Geschillencommissie. In artikel 15.3 is de bepaling geschrapt dat de Vervoerder na de uitspraak van de Geschillencommissie niet meer naar de gewone rechter mag stappen. Uit de resterende tekst blijkt genoegzaam dat het advies bindend is naar beide partijen.*

15.3

Indien de Reiziger het geschil aan de Geschillencommissie wenst voor te leggen dient de Reiziger uiterlijk een maand na definitieve beantwoording door NS het geschil bij de Geschillencommissie aanhangig te maken, onder vermelding van naam en adres van Reiziger en NS en een duidelijke omschrijving van het geschil en de eis. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De Geschillencommissie doet met inachtneming van haar reglement uitspraak bij wege van bindend advies.

*Artikel 15.4 is vervallen omdat NS in de praktijk nooit zelf naar de Geschillencommissie stapte.*

artikel 15.4

Als een Vervoerder een geschil, niet zijnde een incassogeschil, behandeld wil zien, stelt hij de Reiziger schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. De Vervoerder kondigt daarbij aan, dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de Reiziger niet binnen zes weken schriftelijk laat weten in te stemmen met de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien de Vervoerder in het geval de Reiziger het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van zes weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, kan de Reiziger het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.



## Artikel 17 – GEGEVENSBESCHERMING

*Artikel 17.1 is na overleg met het CBP aangepast aan de komst van de OV-chipkaart en de Wet bescherming persoonsgegevens. In verband met de invoering van de OV-chipkaart is opgenomen dat ten gevolge hiervan ook o.a. Check-in en Check-uit gegevens worden verwerkt. Daarnaast wordt nadrukkelijk onder de aandacht gebracht dat reiziger recht op inzage en correctie heeft en wat de mogelijkheden zijn om gebruik van gegevens voor marketing te blokkeren.*

*Ook houdt NS zich aan de Gedragscode verwerking persoonsgegevens OV-chipkaart door OV-bedrijven, zoals opgesteld door Mobis.(artikel 17.3)*

### 17.1

NS Groep NV is de verantwoordelijke voor gegevensbescherming zoals bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). NS Groep NV en NS gaan daarbij zorgvuldig en met inachtneming van de Wbp om met persoonsgegevens van de Reiziger. NS Groep NV legt deze gegevens vast voor het kunnen accepteren van een aanvraag voor een Vervoersbewijs, zoals, maar niet beperkt tot, een jaarabonnement, een voordeelurenabonnement en/of om uitvoering te kunnen geven aan een overeenkomst. Daarnaast worden door NS Groep NV persoonsgegevens vastgelegd verkregen in verband met uitgifte en het gebruik (Check-in en Check-uit) van (op naam gestelde) Vervoerbewijzen zoals beschreven in artikel 18.3. Ook kunnen de bovengenoemde (persoons)gegevens worden gebruikt door NS Groep NV en/of haar dochtermaatschappijen om Reizigers te informeren over relevante diensten en producten van NS en haar dochtermaatschappijen alsmede van samenwerkende partners. Als de Reiziger op deze informatie geen prijs stelt kan hij dit aangeven op de formulieren die NS gebruikt of dit altijd telefonisch melden bij:

*NS Klantenservice  
tel. 0900 – 2021163 (€ 0,10 per minuut)*

of via [www.ns.nl](http://www.ns.nl).  
Log in op uw persoonlijke pagina op [www.ns.nl](http://www.ns.nl) bij 'Mijn NS'.

Een nadere beschrijving van het NS Privacybeleid, waarin ook wordt ingegaan op het verwerken van persoonsgegevens, waaronder het verwerken van Check-in en Check-uit gegevens, is in te zien op [www.ns.nl](http://www.ns.nl). De Reiziger heeft het wettelijk recht op inzage en eventueel tot correctie van zijn persoonsgegevens. Indien de Reiziger hiervan gebruik wenst te maken, kan hij een schriftelijk verzoek indienen bij de privacycoördinator, vergezeld van een kopie van zijn identiteitsbewijs:

*NS Beheer Klantsystemen  
T.a.v. de privacycoördinator  
Postbus 2398  
3511 GB Utrecht*

### 17.3

NS houdt zich aan de bepalingen uit de Gedragscode verwerking persoonsgegevens OV-Chipkaart door OV-bedrijven.

## Artikel 18 – GEBRUIK OV-CHIPKAART

*Veel van de oude bepalingen in dit artikel zullen onderdeel worden van de productvoorwaarden voor Reizen op Saldo. Gehandhaafd zijn die teksten die productonafhankelijk zijn. Er zijn nieuwe artikelen 18.3, 18.4, 18.5 en 18.6 toegevoegd.*

### 18.1

Bij gebruik van een Product op de OV-chipkaart als Vervoerbewijs geldt dit artikel in aanvulling op de overige voorwaarden van deze Algemene Voorwaarden.

### 18.2

In aanvulling op artikel 8.7 van deze Algemene Voorwaarden kan de verplichting voor de Reiziger gelden dat hij bij aanvang van de rit op correcte wijze heeft Ingecheckt.

### 18.3

In geval van een geschil of bij de uitoefening van enig recht door de Reiziger, geldt de (elektronische) administratie bij NS als bewijs, behoudens tegenbewijs van de Reiziger.





18.4

In afwijking van artikel 6.4 dient de Reiziger zich voor terugbetaling van door NS op de OV-chipkaart geplaatste Producten, te wenden tot een NS-servicepunt of NS-klantenservice. Voor gehele of gedeeltelijke terugbetaling van het saldo op de OV-chipkaart wordt verwezen naar de “Algemene Voorwaarden voor het gebruik van de OV-chipkaart” van TLS.

18.5

In afwijking van de bepaling in artikel 6.4 over de geldigheid van een ongedateerd Vervoerbewijs, is een Vervoerbewijs zonder datum geldig tot en met 31 december van het jaar volgend op het jaar van plaatsing op de OV-chipkaart, tenzij op het Vervoerbewijs een bepaalde geldigheid is geregistreerd.

18.6

Persoonsgebonden Producten – zoals nader aangegeven in de desbetreffende productvoorwaarden – kunnen alleen op een Persoonlijke OV-chipkaart worden geladen.

18.7

NS kan aanvullende voorwaarden van toepassing verklaren op de door NS verstrekte OV-chipkaarten.

#### **Artikel 19 - WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN**

*De procedure loopt momenteel niet meer volgens dit artikel. De AVR-NS is nu een aantal malen aan het LOCOV voorgelegd i.p.v. aan de SER. NS heeft inmiddels aan de SER laten weten dat voor de voorwaarden die gaan gelden na de duale periode, weer gestreefd zal worden naar tweezijdig goedgekeurde SER-voorwaarden.*

#### **Artikel 20 - TOEPASSELIJK RECHT**

*De bepaling in dit artikel over het deponeren van de vervoersvoorwaarden is vervallen. Deponering heeft hoegenaamd geen toegevoegde juridische waarde,*