Adviesvraag kleine aanpassingen in de voorwaarden

Datum: 17 januari 2020

kenmerk NS: CC/PA/TD-867

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Graag vraag ik uw advies over enkele wijzigingen die NS beoogt door te voeren in de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AV R-NS), om hiermee de vervoervoorwaarden in lijn te trekken met de actualiteit; De wijzigingen zijn beperkt, maar noodzakelijk omdat de AVR-NS op de betreffende punten achterhaald dan wel onvolledig is. NS beoogt deze wijzigingen door te voeren vooruitlopend op de voorgenomen integrale herziening van de AVR-NS en de Algemene Voorwaarden NS International.

In deze brief geeft NS een toelichting op de aanpassingen. In de bijlage vindt u de exacte verschillen tussen de huidige en de voorgestelde voorwaarden.

Artikel 2 en (als gevolg daarvan ook de) begrippenlijst en artikel 1.2, 6.1 en 6.3

In artikel 2 wordt de mogelijkheid om te Reizen op rekening en de mogelijkheid om te reizen met een E-ticket niet genoemd, terwijl deze inmiddels wel bestaan. Deze mogelijkheden zouden we daarom voor de volledigheid graag toevoegen. Als gevolg hiervan dient ook de Begrippenlijst te worden aangevuld met de begrippen "Reizen op rekening" en "E-ticket" en dient artikel 1.2 te worden aangepast. Daarnaast dient het begrip "E-ticket" ook te worden toegevoegd aan artikel 6.1 en 6.3.

Daarnaast is de definitie van Reizen op saldo achterhaald na de livegang van Easytrip. Reizigers hoeven immers niet meer apart het product Reizen op saldo bij NS op de OVchipkaart te laden, maar kunnen met elke OV-chipkaart (met voldoende saldo) in- en uitchecken bij NS.

De tweede alinea in artikel 1.2 is gecorrigeerd, omdat er niet meer alleen NS-voorwaarden op ns.nl/voorwaarden staan. Er staan bijvoorbeeld ook de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer, die niet door NS gehanteerd worden, maar door de andere vervoerders.

Artikel 5.3

Met enige regelmaat ontstaat er discussie in trein over de vraag of een hond waarvoor een Dagkaart Hond is gekocht, een zitplaats mag innemen. Voor NS spreekt het voor zich dat de

zitplaatsen bestemd zijn voor de reizigers van NS en niet voor hun huisdieren. Om ieder misverstand te voorkomen, wil NS daarom voor de duidelijkheid graag toevoegen aan dit artikel dat een hond die niet in een mand of kooi vervoerd wordt, geen zitplaats mag innemen.

Artikel 7.1

Informatie over de procedure gevonden voorwerpen is tegenwoordig op de website van NS te vinden. Daarom is dit artikel aangepast.

Artikel 10

NS heeft Artikel 10.1 geactualiseerd met betrekking tot de klantcontactkanalen die een klant kan gebruiken om een klacht in te dienen bij NS Klantenservice. Omdat NS vanuit klanttevredenheidsonderzoek weet dat klanten meer tevreden zijn over klantcontacten via sociale kanalen, per chat en telefoon dan via e-mail en brief, heeft NS ervoor gekozen ook de klachtafhandeling ook zo veel mogelijk via deze kanalen te laten verlopen. Dit zijn ook de voorkeurskanalen van NS omdat deze kanalen NS in staat stellen om sneller op een klacht te reageren. NS heeft na de wijziging per oktober 2019 hier nauwelijks tot geen reacties op gehad.

Als gevolg van het bovenstaande is ook artikel 10.2 aangepast.

Daarnaast is artikel 10.3 geactualiseerd en verduidelijkt voor wat betreft:

- De vermelding dat gang naar de Geschillencommissie Openbaar Vervoer alleen openstaat voor de consumentreiziger. Dit staat in het reglement van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, die onderdeel uitmaakt van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken. Zie artikel 3.1. van het Reglement Geschillencommissie Openbaar Vervoer: "De commissie heeft tot taak geschillen tussen consument en ondernemer te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot het openbaar personenvervoer in Nederland." (eigen onderstreping). Voor de reiziger die gebruikmaakt van de NS Business Card staan de overige mogelijkheden open die genoemd zijn in artikel 10.3.
- De bevoegdheden van de Inspectie. Sinds de uitspraak van het CBB in december 2016 is ILenT niet meer bevoegd om in alle individuele gevallen handhavend op te treden. Voor de duidelijkheid eh om geen valse verwachtingen te creëren bij de reiziger hebben we dit opgenomen. Daarnaast is de wijze van het indienen van een klacht bij ILenT veranderd. Dit hebben we daarom ook aangepast.
- De vermelding van het ODR platform van de Europese Commissie. NS is op grond van Europese wetgeving verplicht om naar dit platform te verwijzen, niet alleen op de website maar ook in haar algemene voorwaarden.

Artikel 13

De manier waarop NS Reisassistentie (voorheen assistentieverlening of assistentieverlening gehandicapten genoemd) kan worden aangevraagd, is veranderd. De NS Servicecentrale wordt niet meer gebruikt. NS Reisassistentie kan tegenwoordig online worden aangevraagd via ns.nl/reisassistentie, via de NS-app of telefonisch.

Voor de duidelijkheid hebben we nog toegevoegd dat NS Reisassistentie wordt verleend op de stations waar dit mogelijk is en dat informatie en de voorwaarden voor NS Reisassistentie te vinden zijn op de website van NS.

Er wordt daarnaast niet meer over een functiebeperking gesproken, maar wordt de term 'beperking' aangehouden.

Ten slotte

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,
Yaël Levin
Laan van Puntenburg 100, Postbus 2025, 3500 HA Utrecht.

Bijlage: aanpassing artikel 2 en (als gevolg daarvan ook de) begrippenlijst AVR-NS en artikel 1.2, 6.1 en 6.3

Begrippenlijst

(Nieuw toegevoegd. E-ticket: Een online aangeschaft Vervoerbewijs dat naar de keuze van de reiziger kan worden uitgeprint op A4-formaat papier of geladen kan worden op een mobile device. Een E-ticket is een geldig Vervoerbewijs indien het voldoet aan de daaraan gestelde e-ticket voorwaarden. Voor E-tickets gekocht bij NS zijn dit de Productvoorwaarden E-ticket. Een E-ticket is op naam gesteld, persoonlijk en niet overdraagbaar.)

(Nieuw toegevoegd. 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 bent verschuldigd. Deze vergoeding rekent u niet direct af zoals bij Reizen op saldo, maar wordt achteraf per automatische incasso geïncasseerd. Reizen op rekening kan alleen met een OV-chipkaart die hiervoor geschikt is gemaakt, bijvoorbeeld door een bij NS geldig product voor Reizen op rekening op de OV-chipkaart te laden.)

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 bent verschuldigd. Reizen op saldo (nieuw ingevoegd: bij NS) kan alleen met een OVchipkaart die (nieuw ingevoegd: voorzien is van voldoende saldo om op te reizen) (geschrapt: hiervoor geschikt is gemaakt door het Product Reizen op saldo bijNS, op de OV-chipkaart te laden).

1.2. Gelden er ook andere voorwaarden?

Naast deze Voorwaarden kunnen ook andere voorwaarden van toepassing zijn. Dit is afhankelijk van 1) uw reis, 2) uw Vervoerbewijs, en 3) de Producten die u heeft afgenomen bij NS.

1. Als uw reis slechts deels door NS wordt uitgevoerd, zijn naast of in plaats van de Voorwaarden van NS, ook vVoorwaarden van een andere vervoerder van toepassing op uw reis.
2. Als u gebruik maakt van een OV-chipkaart voor een reis met NS, kunnen naast deze Voorwaarden de Algemene Voorwaarden OV-chipkaart en de Algemene Voorwaarden Automatisch Opladen (van TLS) van toepassing zijn tussen u en TLS, ook als u de aanvraag van de OV-chipkaart bij NS heeft gedaan.
3. 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.
4. (nieuw toegevoegd: Als u gebruik maakt van een E-ticket voor uw reis met NS dan zijn op het gebruik van dat E-ticket specifieke e-ticketvoorwaarden van toepassing).

Op de website van NS (www.ns.nl/voorwaarden) vindt u een overzicht van de NS voorwaarden (nieuw ingevoegd: 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 030-7515155 en worden dan kosteloos opgestuurd.

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 (nieuw toegevoegd: of Reizen op rekening), zoals nader is beschreven in onder andere deze Voorwaarden;
2. U kunt met uw OV-chipkaart reizen zonder gebruik te maken van Reizen op saldo (nieuw toegevoegd: of Reizen op rekening), als uw OV-chipkaart is voorzien van een Product van NS dat een (volledig) afgekocht reisrecht is voor uw reis bij NS;
3. U kunt met uw OV-chipkaart reizen door te Reizen op saldo (nieuw toegevoegd:of te Reizen op rekening) in combinatie met een Product van 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. (nieuw toegevoegd: U kunt reizen met een E-ticket);
7. U kunt reizen met een papieren Vervoerbewijs, zoals in omloop gebracht door/namens NS, zolang het gebruik van dat papieren Vervoerbewijs nog geldig is.

2.3. Tot wanneer kan uw Vervoerbewijs worden gebruikt?

Een papieren Vervoerbewijs (nieuw toegevoegd, E-ticket of Eenmalige chipkaart) kan in beginsel worden gebruikt gedurende de periode die op uw papieren Vervoerbewijs (nieuw toegevoegd: , E-ticket of Eenmalige chipkaart) staat vermeld. (Nieuw toegevoegd: Als er op de Eenmalige chipkaart staat "Geldig t/m" gevolgd door de einddatum, dan is de Eenmalige chipkaart enkel 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 Product kan worden gebruikt elektronisch geregistreerd op de OV-chipkaart. Binnen deze termijn kunt u het Product gebruiken, mits 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 Product kunt gebruiken kan dus afwijken van de data die op de voorkant van uw OV-chipkaart zijn afgedrukt

(…)

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:

(...)

6) 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 op dezelfde kaart bevinden tenzij een andere combinatie uitdrukkelijk door NS is toegestaan. U mag dus ook geen combinatie van een papieren Vervoerbewijs (nieuw toegevoegd: , E-ticket of Eenmalige chipkaart) en een OV-chipkaart gebruiken, tenzij deze combinatie uitdrukkelijk door NS is toegestaan.

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

(…)

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 zich inspannen om u daarvan op de hoogte brengen. U kunt bij een dergelijke vertraging gebruik maken van 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; of
2. U beëindigt uw reis en wisselt uw eenmalige papieren Vervoerbewijs (nieuw toegevoegd:, E-ticket of Eenmalige chipkaart) bij NS in voor een vergelijkbaar papieren Vervoerbewijs (nieuw toegevoegd:, E-ticket of Eenmalige chipkaart) dat geldig is op een door u gekozen moment. Voor het nieuwe papieren Vervoerbewijs (nieuw toegevoegd:, E-ticket of Eenmalige chipkaart) gelden dezelfde beperkingen en voorwaarden als die op het originele papieren Vervoerbewijs (nieuw toegevoegd:, E-ticket of Eenmalige chipkaart) van toepassing waren. Dit betekent onder andere dat u uw originele papieren Vervoerbewijs (nieuw toegevoegd:, E-ticket of Eenmalige chipkaart) niet kunt inwisselen voor een papieren Vervoerbewijs (nieuw toegevoegd: E-ticket of Eenmalige chipkaart) voor een ander type dag of tijdstip dan waarvoor het originele papieren Vervoerbewijs (nieuw toegevoegd:, E-ticket of Eenmalige chipkaart) geldig was. Zo kunt u bijvoorbeeld een papieren Vervoerbewijs (nieuw toegevoegd:, E-ticket of Eenmalige chipkaart) dat geldig is voor het weekend niet inwisselen voor een papieren Vervoerbewijs (nieuw toegevoegd:, E-ticket of Eenmalige chipkaart) dat geldig is voor een werkdag; of
3. U beëindigt uw reis (en checkt uit indien u ingecheckt heeft) en vraagt NS om terugbetaling van de prijs van uw eenmalige Vervoerbewijs. NS zal u in een dergelijk geval de mogelijkheid bieden 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 030-7515155 (voor dit informatienummer betaalt u uw gebruikelijke belkosten).

6.3. Welke bijstand mag u van NS verwachten bij vertraging?

(…)

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). In een dergelijk geval zal NS zich maximaal inspannen om u kosteloos een slaapplaats aan te bieden. Als u gebruik maakt van een papieren Vervoerbewijs (nieuw toegevoegd:, E-ticket of Eenmalige chipkaart) dan kunt u dit omwisselen op de wijze zoals beschreven in artikel 6.2.

(…)

Aanpassing artikel 5.3 AVR-NS, 5.3. Welke voorwaarden gelden voor uw dieren?

Kleine huisdieren mag u kosteloos meenemen, mits deze in een mand of kooi worden vervoerd. U heeft voor uw kleine huisdieren geen recht op een aparte zitplaats.

Als u uw hond niet in een mand of kooi 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. (nieuw toegevoegd: Een hond mag geen zitplaats innemen).

Als u vanwege een (geschrapt: handicap, nieuw toegevoegd: beperking) wordt begeleid door een hond, heeft u voor deze hond geen apart Vervoerbewijs nodig, mits deze hond een als zodanig herkenbare blindengeleidehond (in opleiding) of hulphond (in opleiding) van de Stichting Hulphond Nederland is.

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.

Aanpassing artikel 7.1 AVR-NS, 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 (geschrapt: bij de NS-Servicebalie en) op ns.nl.

Aanpassing artikel 10 AVR-NS, 10.1. Waar kunt u terecht met uw klachten?

Als u een klacht heeft, kunt u deze (geschrapt: indienen bij, nieuw toegevoegd: 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 www.ns.nl/klantenservice/contact voor meer informatie).

(Nieuw toegevoegd: U kunt uw klacht ook telefonisch voorleggen aan NS Klantenservice via 030-7515155 (voor dit nummer betaalt u uw gebruikelijke belkosten)).

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

(Nieuw toegevoegd: 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

(Geschrapt: tel. 030-7515155 (voor dit informatienummer betaalt u uw gebruikelijke belkosten) e-mail: Op ns.nl kunt u een vraag stellen aan de virtuele medewerker (EVA). Indien u hier invult "e-mail aan klantenservice achterlaten" wordt u de mogelijkheid geboden een elektronisch bericht aan de klantenservice achter te laten.)

10.2. Wat is de klachtenprocedure?

(Nieuw toegevoegd: 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 (geschrapt: schriftelijk of via een achtergelaten elektronisch bericht, nieuw toegevoegd: per post) een klacht indient, geeft NS u binnen vier weken (geschrapt: schriftelijk of per e-mail) 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.

(geschrapt: De voertaal bij de behandeling van klachten is Nederlands en Engels).

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.

(Nieuw toegevoegd: 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 (Nieuw toegevoegd: indien u een consument bent) 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 voorleggen aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Hiervoor geldt een aantal Voorwaarden waaraan u moet voldoen:

a. Het geschil moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij NS indiende;
b. 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;
c. 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: 070-3105310

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 Europese Verordening (EG)1371/2007 van het Europese Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer. Als u een klacht heeft die betrekking heeft op uw rechten onder deze verordening kunt u deze klacht (geschrapt: indienen, toegevoegd: melden) bij de Inspectie Leefomgeving en Transport (nieuw toegevoegd: via de daarvoor bestemde meldpagina op de website van Inspectie). (Geschrapt: Hiervoor geldt een aantal Voorwaarden waaraan u moet voldoen: Uw klacht moet worden ingediend door middel van een daarvoor bestemd formulier dat u op de website van de Inspectie kunt downloaden; U dient het daarvoor bestemde formulier volledig en juist in te vullen en alle gevraagde bijlagen mee te sturen.)

(Nieuw toegevoegd: De Inspectie beschouwt klachten over reizigersrechten als verzoeken tot handhaving. De Inspectie mag echter niet altijd optreden in individuele gevallen. Zie de website van de Inspectie voor de gevallen waarin de Inspectie wel mag optreden. Indien de Inspectie n.a.v. uw klacht mag optreden, dan neemt) de Inspectie (geschrapt: neemt naar aanleiding van de door u ingediende klacht) binnen twaalf weken een besluit. Tegen dit besluit van de Inspectie kunt u, maar ook NS, bezwaar en beroep aantekenen. 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 (geschrapt: over de procedure). De contactgegevens van de Inspectie zijn:

Inspectie Leefomgeving en Transport
Postbus 1511
3500 BM Utrecht
Website: http://www.ilent.nl/
Telefoon: 088-4890000

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) (Nieuw toegevoegd: 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).

Aanpassing artikel 13 AVR-NS, 13. Informatie over voorzieningen voor reizigers met een (geschrapt: functie) beperking

NS streeft ernaar dat zoveel mogelijk klanten gebruik kunnen maken van de trein. NS besteedt daarbij speciaal aandacht aan klanten met een (geschrapt: functie) beperking. Er zijn verschillende voorzieningen voor klanten met een (geschrapt: functie) beperking. Een overzicht hiervan per (geschrapt: functie) beperking is te vinden op ns.nl, onder Reisinformatie en vervolgens Reizen met een (geschrapt: functie) beperking. 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 (ingevoegd: , op de stations waar dit mogelijk is,) gebruik maken van (ingevoegd: NS Reisassistentie, geschrapt: assistentieverlening. De assistentieverlening) NS Reisassistentie kan online worden aangevraagd (nieuw ingevoegd: via ns.nl/reisassistentie, via de NS-app of telefonisch, geschrapt: bij de NS Servicecentrale). (Nieuw ingevoegd: 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 functiebeperking kunt u voorleggen aan NS op de wijze zoals beschreven in artikel 10 van deze Voorwaarden.