NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

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

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 9 juli 2026
Ons kenmerk CC/PA/TD-1009
Onderwerp Aanpassing voorwaarden NS

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hierbij vraagt NS uw advies over het voornemen om de Algemene voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS) aan te passen, De wijzigingen zijn:

- Een voorgenomen wijziging ten aanzien van handbagage.
- Een voorgenomen aanpassing van de automatische incasso.
- Het in lijn brengen van de stakingsregeling met het huidige tijdsgewricht.
- Enkele kleine (tekstuele) wijzigingen in de AVR-NS (zie hiervoor bijlage 1).

Voorgenomen aanpassing handbagage
Artikel 5.5 bevat de voorwaarden ten aanzien van het meenemen van handbagage. Daarin staat op dit moment dat handbagage een zitplaats niet mag innemen indien een medereiziger daarop aanspraak maakt. Het is gebleken dat reizigers elkaar niet altijd meer durven aanspreken op het verwijderen van handbagage van een zitplaats. Daarom stelt NS voor dat handbagage geen zitplaats mag innemen, zodat meer reizigers gebruik kunnen maken van de zitplaatsen. Om dit in de praktijk te bevorderen, start NS een campagne.

Voorgenomen aanpassing automatische incasso
Artikel 14.1 stelt op dit moment dat een notificatie van het te incasseren bedrag uiterlijk vijf dagen wordt toegestuurd. Het verzenden van de notificatie valt echter ook wel eens binnen deze termijn. Daarom stelt NS voor om te wijzigen dat de notificatie voorafgaand aan de incasso plaatsvindt.

Aanleiding stakingsregeling
NS kent sinds 2000 een stakingsregeling. In 2014 is de huidige stakingsregeling in (thans) artikel 6.4 van de AVR-NS opgenomen. Deze bepaling regelt de tegemoetkoming van reizigers indien vervoer per trein in zijn geheel niet mogelijk is door een staking van NS personeel.

De reiziger heeft op grond van de stakingsregeling twee opties. Of de reiziger maakt gebruik van de Geld Terug bij Vertragingsregeling (GTBV) van NS, óf de reiziger maakt gebruik van een tegemoetkoming in kosten voor alternatief vervoer (maximaal 25 euro per persoon per dag).

Evaluatie stakingsregeling

NS heeft de huidige stakingsregeling geëvalueerd, mede naar aanleiding van ervaringen in 2025. Hieruit volgen enkele conclusies:

- De regeling is inmiddels 26 jaar oud en toe aan actualisatie. Dat geldt met name voor het deel van de regeling dat voorziet in een tegemoetkoming voor de kosten van vervangend vervoer. Inmiddels is voor een grotere groep reizigers thuiswerken veel gebruikelijker dan toen. Dit geeft een andere kijk op de regeling.
- Als uitgangspunt wil NS verzoeken van reizigers snel kunnen afhandelen. De huidige regeling voor tegemoetkoming in kosten voor alternatief vervoer is echter moeilijk uit te voeren en erg arbeidsintensief. Reizigers die in 2025 een claim hadden ingediend voor tegemoetkoming van kosten voor alternatief vervoer, moesten lang wachten op beoordeling. Reizigers waren ontevreden over de lange afhandelingstijd van hun claim, die is sommige gevallen kon oplopen tot een half jaar. Collega's bij de NS Klantenservice waren door de afhandeling hiervan minder beschikbaar voor reguliere vragen. Daarnaast is deze regeling fraudegevoelig, terwijl het doel van NS is om reizigers tegemoet te komen die daadwerkelijk geraakt worden door een staking .
- De Geld Terug Bij Vertragingsregeling bij stakingen daarentegen wordt grotendeels automatisch afgehandeld, daardoor krijgen de meeste reizigers al snel uitsluitsel en uitbetaling.
- Het bestaan van twee opties binnen de stakingsregeling die bovendien via een verschillend kanaal worden afgehandeld, zorgt voor onduidelijkheid bij reizigers. Dit past niet bij de ambitie van NS om onze service zo makkelijk en eenvoudig mogelijk te houden.
- Tot slot is de regeling rondom de tegemoetkoming van kosten voor alternatief vervoer uitzonderlijk in zowel Nederland als Europa. Er is ook geen wettelijke verplichting om dit aan te bieden. Een tegemoetkoming in kosten voor alternatief vervoer wordt door geen enkele binnenlandse of Europese spoorwegmaatschappij aangeboden.

Voorgenomen aanpassing stakingsregeling

Op basis van de evaluatie is NS voornemens om de stakingsregeling aan te passen. NS stelt voor om de stakingsregeling te versimpelen en voor één regeling te kiezen, namelijk die van 'Geld Terug Bij Vertraging'. De optie voor een tegemoetkoming in kosten voor alternatief vervoer vervalt.

Dit heeft de volgende gevolgen:

- Er blijft een stakingsregeling behouden voor reizigers.
- De vergoedingen zijn eenduidiger en consistent. NS vergoedt gericht reizigers die daadwerkelijk met de trein wilden reizen tijdens een stakingsdag indien de stakingsregeling van toepassing is. Er is dus één regeling, dit geeft duidelijkheid.
- Een verzoek wordt sneller afgehandeld en reizigers krijgen als gevolg daarvan bij toewijzing sneller uitbetaald
- Betere bereikbaarheid van de klantentenservice van NS, door minder operationele druk zodat claimsgrotendeels automatisch kunnen worden afgehandeld.

NS houdt hiermee een stakingsregeling in stand en blijft alsnog ruimhartiger dan de Europese wetgeving vereist en andere vervoerders in Europa bij stakingen.

Ten slotte
Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Heeft u naar aanleiding hiervan nog vragen, dan is NS uiteraard bereid die te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

Bertien van Baak
Directeur Commercie