



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 15 december 2017

Telefoon 06 - 23 06 89 43

Ons kenmerk CC/PA/TD-812

E-mail thijs.douma@ns.nl

Onderwerp Adviesaanvraag aanpassing voorwaarden Geld
Terug Bij Vertraging

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Middels deze brief vraag ik u advies over de wijziging van de voorwaarden van de regeling Geld Terug Bij Vertraging. In de eerste helft van 2017 is er een adviesprocedure doorlopen over het vergemakkelijken van deze regeling¹. Naar aanleiding van deze wijzigingen door de noodzaak tot actualisatie (zie hieronder) wil NS de voorwaarden aanpassen. In bijlage 1 en 2 zijn de huidige voorwaarden en de voorgestelde nieuwe voorwaarden opgenomen.

De belangrijkste aanpassingen zijn als volgt:

- Meesturen van bewijsstukken is niet langer nodig.
- Uitleg over de actuele indienkanalen: papieren restitutief formulieren worden niet meer verstrekt maar vooralsnog wel geaccepteerd. Nieuwe mogelijkheden zijn het digitale formulier op ns.nl en telefonisch via NS Klantenservice.
- De definities van in- en uitchecken zijn toegevoegd en het verplichte in- en uitchecken is toegevoegd voor het reizen met eenmalige chipkaart.

NS accepteert tot nadere orde de papieren claimformulieren die reizigers opsturen, bijvoorbeeld omdat zij nog een stapeltje van deze formulieren heeft liggen. Bij die papieren formulieren zijn de oude voorwaarden uit 2014 aangehecht. Voor die bestaande formulieren blijven de oude voorwaarden van kracht.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zie uw reactie graag tegemoet. Uiteraard ben ik bereid om, daar waar gewenst, vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

Hans Peters
Directeur Commercie

¹ Adviesaanvraag kenmerk CC/PA/TD-794, Advies kenmerk Locov 2017-107244, Besluit kenmerk CC/PA/TD-798