

Voorwaarden Geld terug bij vertraging bij NS

Begrippenlijst

Jaardienstregeling: Het door NS op www.ns.nl weergegeven schema van reismogelijkheden met door NS geëxploiteerde Vervoermiddelen binnen de grenzen van Nederland.

Minimumbedrag: Het minimale bedrag dat wordt uitgekeerd indien u recht heeft op restitutie. Indien het berekende bedrag lager is dan het Minimumbedrag, wordt niet tot uitkering overgegaan.

NS: De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid NS Reizigers B.V.

NS-trein: Een door NS geëxploiteerd vervoermiddel op verbindingen waar NS volgens de Jaardienstregeling het openbaar vervoer van personen verricht.

Optimale reisroute: De route zoals aangegeven in de Reisplanner, die te raadplegen is via www.ns.nl, via telefonische reisinformatie of aan de servicebalie.

Reizen (met de OV-chipkaart) met een verplichte check-in (en/of check-uit): Het principe, waarbij 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. Als al reizende de check-in ontbreekt, is er geen sprake van een geldig vervoerbewijs. Als wel is ingecheckt, maar bij het einde van de rit niet wordt uitgecheckt, is achteraf alsnog sprake van een niet geldig vervoerbewijs. Om bij NS van de mogelijkheid tot reizen met een verplichte check-in (en/of check-uit) gebruik te kunnen maken, dient de Reiziger te beschikken over een geldige OV-chipkaart die deze mogelijkheid toelaat. Dat kan in de vorm van voldoende saldo of specifieke rechten (abbonementen) die op de OV-chipkaart zijn geladen.

1. Onder vertraging in de zin van de regeling "Geld Terug Bij Vertraging" wordt verstaan een door de Railverkeersleiding (ProRail) vastgestelde en geregistreerde afwijking van de dienstregeling waarbij de NS-trein, waarin u zich bevindt of de NS-trein(en) die u neemt op basis van de vooraf bepaalde Optimale reisroute naar het bestemmingsstation, en daar ten minste 30 minuten later arriveert dan in de Jaardienstregeling staat vermeld. Onder een vertraging wordt niet verstaan een afwijking van de Jaardienstregeling (bijvoorbeeld ten gevolge van werkzaamheden of een stremming) die vooraf door NS is aangekondigd.
2. In geval van een vertraging vanaf 30 minuten tot en met 59 minuten heeft u desgevraagd recht op restitutie van de helft van de door u betaalde ritprijs of de helft van een evenredig deel van de prijs van uw abonnement. In geval van een vertraging van 60 minuten of meer heeft u desgevraagd recht op volledige restitutie van de door u betaalde ritprijs of een evenredig deel van de prijs van uw abonnement. Per kaartsoort en abonnement wordt restitutie berekend op de wijze zoals weergegeven in de folder Geld Terug Bij Vertraging of op www.ns.nl.
3. Bij Reizen met een verplichte check-in (en/of check-uit) wordt de restitutie berekend op basis van het door een check-in en een check-uit vastgelegde vertrekken bestemmingsstation. Indien een check-in of een check-uit ontbreekt,

wordt geen restitutie verleend. Indien een check-uit niet mogelijk is buiten de schuld van de reiziger, wordt een verzoek tot Geld Terug Bij Vertraging toch in behandeling genomen, indien NS Klantenservice conform de Voorwaarden de juiste ritprijs heeft vastgesteld en reiziger bij dit verzoek daartoe aannemelijk heeft kunnen maken dat een check-uit buiten schuld van de reiziger niet mogelijk was. Indien het uit te keren bedrag lager is dan het Minimumbedrag wordt geen restitutie verleend. De restitutie en/of de som aan restituties zal nooit meer bedragen dan de waarde van het aan NS toe te rekenen deel van het gebruikte vervoerbewijs (zoals Dagretour of OV-Jaarabonnement). In geval van Reizen met een verplichte check-in (en/of check-uit), zal de restitutie nooit meer bedragen dan op basis van de check-in en check-uit berekende Ritprijs.

4. a. Deze regeling geldt uitsluitend indien u in het bezit bent van een geldig NS-vervoerbewijs en indien u reist in door NS geëxploiteerde vervoermiddelen op verbindingen waar NS volgens de Jaardienstregeling het openbaar vervoer van personen verricht, inclusief internationale treinen, doch uitsluitend voor zover deze treinen binnenlands vervoer verrichten.
b. Indien u reist met een internationaal vervoerbewijs (CIV), heeft u geen recht op restitutie volgens deze regeling. Op www.nsiinternational.nl kunt u meer lezen over de compensatieregelingen bij vertraging van NS International.
5. Indien u in het bezit bent van een NS-vervoerbewijs dat geldig is op een verbinding waarbij het vervoer deels door NS en deels door een andere (spoor) vervoerder wordt verricht, krijgt u uitsluitend het aan NS toe te rekenen deel van de ritprijs of evenredige deel van de abonnementsprijs voor de helft of geheel gerestitueerd, indien de vertraging optreedt op het NS-traject.
6. In het geval dat een vertraging het gevolg is van overmacht voor NS, is NS niet gehouden tot restitutie over te gaan. Van overmacht is bijvoorbeeld sprake in geval van omstandigheden waardoor de dienstregeling geheel of grotendeels niet of niet naar behoren kan worden uitgevoerd, zoals een stroomstoring met landelijke uitstraling, dreiging van terroristische aanslagen, een staking of uitzonderlijke weersomstandigheden zoals storm of (stui)fsneeuw.
7. U dient een verzoek tot restitutie in te dienen door een bij een NS-verkooppunt (servicebalie, agentschap, Reizigerskiosk of AH to go) of via NS Klantenservice +31(0)30 751 51 55 (lokaal tarief) verkrijgbaar restitutieformulier volledig en naar waarheid in te vullen, te ondertekenen en op te sturen naar het op dit formulier vermelde adres, vergezeld van de eventueel gevraagde bewijsstukken. Indien u heeft gereisd met een verplichte check-in (en/of check-uit) hoeft u geen bewijsstukken mee te sturen. In dat geval volstaat het om het 16-cijferige nummer van de gebruikte OV-chipkaart te vermelden. Indien u in het bezit bent van een NS- of OVJaarabonnement of Jaartrajectabonnement kunt u er ook voor kiezen het restitutieverzoek in te dienen via www.ns.nl. Bij een Jaartrajectabonnement dient de vertraging betrekking te hebben op het op de kaart vermelde traject. Het restitutieverzoek dient binnen een termijn van 3 maanden door NS te zijn ontvangen. Deze termijn vangt aan op de dag volgend op de dag van vertraging. Een restitutieverzoek dat

op een andere wijze, bijvoorbeeld door middel van een fotokopie van het formulier, mondeling of per e-mail aan NS wordt gericht, of na de termijn van 3 maanden door NS is ontvangen, wordt niet in behandeling genomen. Per vertraging kunt u slechts één restitutieverzoek per persoon doen en één restitutieformulier indienen, tenzij er sprake is van vertraging met hetzelfde vervoerbewijs op zowel de heen- als de terugreis.

8. Een restitutieverzoek wordt mede beoordeeld aan de hand van:
 - a. de door Railverkeersleiding (ProRail) vastgestelde en geregistreerde aankomst- en vertrektijden;
 - b. check-in en check-uit gegevens van met de opgegeven OV-chipkaart gemaakte reizen bij NS, zoals blijkt uit de elektronische administratie van NS;
 - c. de administratie met betrekking tot abonnementen, waaruit opgemaakt kan worden of het betreffende abonnement geldig was op de dag van vertraging. De hierboven vermelde gegevens hebben volledige bewijskracht, behoudens door u aan te leveren tegenbewijs.
9. NS heeft het recht elk restitutieverzoek – vóór dan wel na uitbetaling – op juistheid en volledigheid te controleren. NS behoudt zich het recht voor om een toelichting en/of eventuele (nadere) bewijsstukken te vragen.
10. Betaling geschiedt door middel van overmaking van het te restitueren bedrag op de door u opgegeven bankrekening (geen spaarrekening). NS behoudt zich het recht tot verrekening voor. U heeft geen recht tot verrekening.
11. U bent verantwoordelijk voor het correct invullen van het restitutieverzoek. Indien een restitutieverzoek niet correct is/blijkt te zijn, heeft NS het recht om onverschuldigd betaalde bedragen terug te vorderen, vermeerderd met de wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten.
12. Indien u misbruik maakt van deze regeling, heeft NS het recht:
 - vanaf het moment dat misbruik wordt geconstateerd niet meer tot betaling van reeds ingediende (niet betaalde) en van nieuwe restitutieverzoeken over te gaan en/of
 - u uit te sluiten van deze regeling en/of
 - een gefixeerd bedrag van u te vorderen op grond van onverschuldigde betaling, gebaseerd op een percentage van het totale, in het kader van deze regeling uitbetaalde bedrag, vermeerderd met de gemaakte onderzoekskosten en/of
 - eventuele administratiekosten in rekening te brengen en/of
 - aangifte te doen van een strafbaar feit.

Utrecht, september 2014
Voorwaarden Geld terug bij vertraging bij NS

Alle informatie geldt onder voorbehoud van drukfouten.

