NS

Stakeholder- en Concessiemanagement

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 17 januari 2020
Ons kenmerk CC/PA/TD-867
Onderwerp Adviesaanvraag kleine wijzigingen algemene voorwaarden NS

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 (AVR-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 OV-chipkaart te laden, maar kunnen met elke OV-chipkaart (met voldoende saldo) in- en uitchecken bij NS.

NS11001 / 02 13

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 en 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

NS 11601 / 02 13

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
Resultaten Lead Los Vervoerbewijs

NS11001 / 02 13