



NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de  
Consumentenorganisaties in het Locov

Hoofdgebouw IV  
Laan van Puntenburg 100  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht  
Nederland  
[www.ns.nl](http://www.ns.nl)

**Datum** 5 maart 2018

**Telefoon** 06 - 23 06 89 43

**Ons kenmerk** CC/PA/TD-821

**E-mail** [Thijs.Douma@ns.nl](mailto:Thijs.Douma@ns.nl)

**Onderwerp** Besluit aanpassing voorwaarden GTBV

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies van 30 januari 2018 met kenmerk Locov 2018-25755 over de voornemens van NS aangaande het aanpassen van de GTBV-voorwaarden. Graag gaan wij in op uw advies en geven wij een toelichting op ons besluit. Hierin is de volgorde van uw advies leidend. In bijlage 1 treft u de voorwaarden inclusief gemarkeerde aanpassingen naar aanleiding van uw advies.

#### Begrippenlijst

U adviseert om de beperkende voorwaarden zodanig te omschrijven met betrekking tot een via-station zodanig te beschrijven, dat de gemiddelde reiziger deze kan begrijpen. NS neemt uw advies over en expliciteert wat wel en niet een optimale reisroute is. Hiermee bevestigt NS ook dat stations waarlangs noodzakelijkerwijs moet worden omgeleid en routekeuzes die bij de kaartautomaat expliciet worden aangegeven, niet van het recht op GTBV worden uitgezonderd. In bijlage 1 is het aangepaste begrip opgenomen.

#### Artikel 1

U adviseert om het woord "vooraf" duidelijker te maken en dit woord te vervangen door "voorafgaande dag". NS neemt uw advies over. In bijlage 1 is het aangepaste artikel opgenomen.

#### Artikel 3

U informeert hoe NS omgaat met een gemiste check-uit die de reiziger achteraf corrigeert, bijvoorbeeld via Mijn NS. Om aanspraak te kunnen maken op de GTBV-regeling, moet de reiziger met een OV-chipkaart of eenmalige chipkaart zijn in- én uitgecheckt. Alleen dan is sprake van een geldig vervoerbewijs. Als de reiziger én vergeten is uit te checken én vertraging heeft ervaren, kan de reiziger eerst de vergeten check-out corrigeren (bijvoorbeeld via MijnNS) en vervolgens een GTBV-claim indienen via het online formulier op [www.ns.nl](http://www.ns.nl).

#### Artikel 4

U vindt dat een GTBV-claim ook zou moeten gelden voor medewerkers op het spoor. Dit is echter geen nieuwe bepaling, medewerkers van NS en hun gezinsleden worden op grond



van de CAO al jaren uitgesloten van de GTBV-regeling. Verschil is dat dit nu expliciet in de algemene voorwaarden wordt opgenomen. Medewerkers van NS (en ProRail) en hun gezinsleden maken namelijk gebruik van reisfaciliteiten en betalen een zeer beperkt gedeelte voor hun reiskosten. Hiervoor is voor medewerkers van NS en ProRail een separaat contract afgesloten. NS besluit conform adviesaanvraag.

#### Artikel 5

U adviseert de passage over het toe te rekenen deel van het vervoersbewijs aan NS te verduidelijken. NS heeft nogmaals kritisch naar deze passage gekeken, maar vindt deze passage helder genoeg. NS besluit conform adviesaanvraag.

#### Artikel 7

U geeft hier een tekstuele correctie. NS heeft deze verwerkt in de algemene voorwaarden, zie hiervoor bijlage 1.

#### Artikel 8

U stelt dat sub c niet stookt met de bewijslastverdeling zoals die is afgesproken in de AVR NS. NS neemt uw impliciete advies over om dit te expliciteren. In het aangepaste artikel wordt expliciet verwezen naar de AVR NS. In bijlage 1 is het aangepaste artikel opgenomen.

#### Artikel 10

U vraagt zich af waarom NS wel en de reiziger geen recht heeft op verrekening, hoewel u terecht stelt dat deze passage ook al in de huidige voorwaarden staat opgenomen. Het toestaan van verrekening door de reiziger zou grote gevolgen hebben voor de toch al omvangrijke en complexe administratieve processen van NS. Het administratieve proces is namelijk grotendeels geautomatiseerd, om zo snel en efficiënt mogelijk de vraag of claim van de reiziger te verwerken. Hiermee verhoudt zich niet dat klanten een nog uit te keren GTBV-vergoeding zelf verrekenen met bijvoorbeeld de verschuldigde abonnementskosten. Het tijdig herkennen en beoordelen van een dergelijke verrekening zou extra capaciteit en dus grote investeringen vergen, met daarbij een toenemende complexiteit en dus risico's. NS heeft er voor gekozen de verschillende processen gescheiden te houden en het recht op verrekening door de klant om deze reden uitgesloten. NS besluit conform adviesaanvraag.

#### Artikel 11

U verwijst naar de wettelijke begrenzing van incassokosten en adviseert om dit artikel dienovereenkomstig aan te passen.

NS is het met u eens dat wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten pas verschuldigd zijn als aan bepaalde wettelijke voorwaarden zijn voldaan. Het is echter niet zo dat wettelijke rente in alle gevallen pas verschuldigd is na het uitblijven van terugbetaling binnen de 14-dagentermijn. Als de ontvanger te kwader trouw was (hij of zij heeft het restitutieverzoek met opzet verkeerd ingevuld om zodoende onterecht GTBV te ontvangen) dan is de ontvanger vanaf het moment dat hij het geld ontvangt van rechtswege, dus zonder ingebrekestelling, in verzuim en vanaf dat moment wettelijke rente verschuldigd. NS volgt uw advies daarom gedeeltelijk op door in het artikel expliciet te verwijzen naar de conform van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

We zien geen toegevoegde waarde in het overnemen van de wettekst in onze algemene voorwaarden. Om echter tegemoet te komen aan het advies hebben we toegevoegd dat de verschuldigdheid van wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten geldt conform de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. In bijlage 1 is het aangepaste artikel opgenomen.

#### Artikel 12

U adviseert om dit artikel duidelijker en korter te maken. NS neemt uw advies over. In bijlage 1 is het aangepaste artikel opgenomen.



Daarnaast vraagt u naar de voorwaarden van uitsluiting. NS heeft in het GTBV-proces een aantal automatische parameters ingebouwd, bijvoorbeeld ten aanzien van aantallen afgewezen claims en aantallen keren dat de reiziger verkeerde gegevens invoert. Zodra deze grenswaarden worden overschreden, worden alle toekomstige claims van de reiziger onderworpen aan een extra grondige beoordeling. Als uit deze controle blijkt dat er gefraudeerd wordt of misbruik wordt gemaakt van de GTBV-regeling, kan NS besluiten om de reiziger voor enkele maanden uit te sluiten van de regeling. Restitutieverzoeken worden dan tijdelijk niet meer in behandeling genomen. Nadat deze periode van uitsluiting is verstreken, worden eventuele toekomstige restitutieverzoeken van de reiziger weer gewoon in behandeling genomen. De hier geschetste situatie komt in de praktijk echter zelden voor.

#### Slotopmerking

U adviseert om de mogelijkheid van de geschillencommissie mee te nemen in de GTBV-voorwaarden. Geschillen m.b.t. de GTBV-regeling kunnen inderdaad worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. De reiziger kan de klacht echter ook voorleggen aan de burgerlijke rechter en de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) als het om vertragingen van zestig minuten of meer gaat (in welk geval de Europese Reizigersrechtenverordening van toepassing is). Het zou daarom niet volledig zijn om enkel te wijzen op de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. De reiziger zou hier uit kunnen afleiden dat de gang naar de burgerlijke rechter en ILT niet open staat in geval van klachten over GTBV. NS besluit daarom naar aanleiding van uw advies te verwijzen naar artikel 10 van de AVR-NS waarin de klachtenprocedure staat uitgewerkt. De reiziger zal namelijk eerst zijn klacht moeten indienen bij NS en de interne klachtenprocedure moeten doorlopen. In bijlage 1 is het aangepaste artikel opgenomen.

Ten slotte adviseert u een Engelstalige versie van het GTBV-formulier te realiseren. Dit is een bekende wens, maar NS zal dit niet op korte termijn realiseren gezien ook alle procescommunicatie na het versturen van het formulier vertaald zou moeten worden. Dit is wel een wens van NS voor de langere termijn. Reizigers die geen Nederlands spreken, kunnen telefonisch hun GTBV-aanvraag indienen.

Ik ga er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

  
Ron Schneider  
Directeur Marketing & Sales