

Bijlage 4 - Toelichting wijzigingen in voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging

De voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging zijn aangepast om ook claims van reizen op saldo bij NS hieronder te kunnen laten vallen. Daarnaast zijn de gehanteerde begrippen in lijn gebracht met de aangepaste AVR-NS 2009 en is een begrippenlijst toegevoegd.

Belangrijke nieuwe begrippen:

Minimumbedrag: de ondergrens van claimbedragen, waarbij geen geld wordt teruggegeven.

NS-trein: begrip is toegevoegd om meer expliciet te maken dat Geld Terug Bij Vertraging niet van toepassing is bij vertraging opgelopen bij andere treinvervoerders.

In art. 2 wordt aangegeven dat claims voor Geld Terug Bij Vertraging met betrekking tot reizen op saldo bij NS alleen in behandeling worden genomen als er sprake is van zowel een check-in als een check-uit. Indien de check-uit ontbreekt kan niet worden vastgesteld waar de reiziger heeft gereisd en of er recht is op Geld Terug Bij Vertraging. Ook wordt het uit te keren bedrag gelimiteerd tot maximaal de berekende ritprijs.

In art. 3 is toegevoegd een verwijzing naar de compensatieregelingen die gelden in geval van vertragingen, waarbij gereisd wordt met een internationaal vervoerbewijs (CIV).

In art. 6 is toegevoegd op welke wijze geld terug kan worden geclaimd bij reizen op saldo bij NS. Ook is toegevoegd de mogelijkheid van het claimen via internet voor Jaartrajectabonnementhouders en de voorwaarden waaronder dat mogelijk is. NS- en OV-Jaarabonnementhouders konden dat al.

Bij de invoering van reizen op saldo en het ontbreken van zichtkaarten is het niet meer mogelijk dat reizigers 'bewijzen' kunnen opsturen. In art.7 is daarom toegevoegd van welke bronnen NS gebruik maakt om een restitutieverzoek te beoordelen. Voor zover het daarbij gaat om een nog niet bij NS bekende reiziger, dan zal in voorkomende gevallen ontbrekende kaartgegevens die nodig zijn voor de afhandeling worden opgevraagd bij Trans Link Systems (art.8)