

Aanpassing artikel 1.2 en als gevolg daarvan ook de definitie van E-ticket en artikel 2.4

Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
E-ticket	Een online aangeschaft Vervoerbewijs dat naar de keuze van de reiziger kan worden uitgeprint op A4-formaat papier of geladen kan worden op een mobile device. <u>afhankelijk van de verkoper (NS of een andere aanbieder) kan worden gedownload als PDF of geladen kan worden in een app op een mobile device (mobiele telefoon, tablet, laptop). Het E-ticket dat kan worden gedownload als PDF kan worden geprint of getoond op een mobiel device.</u> Een E-ticket is een geldig Vervoerbewijs indien het voldoet aan de daaraan gestelde e-ticket voorwaarden. <u>Voor E-tickets gekocht bij NS zijn dit de Voorwaarden E-ticket.</u> Een E-ticket is op naam gesteld, persoonlijk en niet overdraagbaar.

1.2. Gelden er ook andere voorwaarden?

Naast deze Voorwaarden kunnen ook andere voorwaarden van toepassing zijn. Dit is afhankelijk van i) uw reis, ii) uw Vervoerbewijs, en iii) de Producten die u heeft afgenomen bij NS.

i) Als uw reis slechts deels door NS wordt uitgevoerd, zijn naast of in plaats van de Voorwaarden van NS, ook voorwaarden van een andere vervoerder van toepassing op uw reis.

ii) Als u gebruik maakt van een OV-chipkaart voor een reis met NS, kunnen naast deze Voorwaarden de Algemene Voorwaarden OV-chipkaart en de Algemene Voorwaarden Automatisch Opladen (van TLS) van toepassing zijn tussen u en TLS, ook als u de aanvraag van de OV-chipkaart bij NS heeft gedaan. Als u gebruik maakt van een E-ticket voor uw reis met NS dan zijn op het gebruik van dat E-ticket naast deze Voorwaarden specifieke e-ticketvoorwaarden van toepassing. Heeft u het E-ticket bij NS gekocht dan zijn dit de Voorwaarden E-ticket. Heeft u het E-ticket gekocht bij een andere verkoper, dan zijn dit in ieder geval de volgende voorwaarden:

a. Het E-ticket is op naam gesteld, persoonlijk en niet overdraagbaar.

b. Het E-ticket is vóór de aanvang van de reis aangeschaft. Een E-ticket dat na aanvang van de reis is aangeschaft, is geen geldig vervoerbewijs.

c. Het E-ticket moet worden bewaard tot en met de uitgang van het station van bestemming.

d. Het E-ticket dient - conform de instructies bij aankoop - te worden geladen in een app op een mobile device (mobiele telefoon, laptop of tablet) of te worden gedownload als PDF om vervolgens te worden geprint of te worden getoond op een mobile device.

e. Het E-ticket moet duidelijk leesbaar zijn en gescand kunnen worden. Bij een geprint E-ticket is een goede afdrukkwaliteit noodzakelijk. Bij een E-ticket dat wordt geladen (al dan niet in een app) op een mobile device (mobiele telefoon, laptop of tablet) is voldoende schermgrootte en -kwaliteit noodzakelijk. U bent zelf verantwoordelijk voor een voldoende opgeladen en goed werkend device. E-tickets die slecht werden afgedrukt of slecht worden weergegeven, die beschadigd, bewerkt, onleesbaar of slechts gedeeltelijk zichtbaar zijn, zijn geen geldige vervoerbewijzen.

ii) Als u bij NS of een andere vervoerder een Product heeft afgesloten dat betrekking heeft op uw reis, kunnen naast deze Voorwaarden ook specifieke productvoorwaarden van toepassing zijn. Een voorbeeld van een dergelijk Product is een abonnement dat recht geeft op korting.

~~iv) Als u gebruik maakt van een E-ticket voor uw reis met NS dan zijn op het gebruik van dat E-ticket specifieke e-ticketvoorwaarden van toepassing.~~

2.4. Welke eisen gelden voor uw gebruik van het Vervoerbewijs?

U maakt alleen geldig gebruik van uw Vervoerbewijs als aan alle van de volgende vereisten wordt voldaan:

(...)

5) Als u gebruik maakt van een Persoonlijke OV-chipkaart of E-ticket, dan komt uw identiteit overeen met de identiteit die vermeld staat op de Persoonlijke OV-chipkaart of het E-ticket. U mag dus niet de Persoonlijke OV-chipkaart of het E-ticket van een ander gebruiken;

(...)

Als u reist met een papieren Vervoerbewijs, E-ticket of Eenmalige chipkaart geldt als aanvullende voorwaarde dat de reis die u maakt volledig overeenstemt met de reis, de eventuele klasse en de NS-dag waarop u de reis mag maken zoals deze op uw Vervoerbewijs staan vermeld.

Aanpassing artikel 3.1

3. Gebruik van de OV-chipkaart

3.1. Bent u altijd verplicht om in- en uit te checken?

Als u reist met NS en daarbij gebruikmaakt van een Vervoerbewijs waarvan een OV-chipkaart onderdeel uitmaakt, bent u verplicht om altijd in- en uit te checken. Dit geldt dus ook als u een abonnement heeft, tenzij NS voor uw abonnement uitdrukkelijk heeft bepaald dat hiervoor geen in- en uitcheckverplichting geldt. Op ns.nl/ovchipkaart kunt u meer lezen over de regels voor in- en uitchecken.

Als u reist met NS en daarbij gebruikmaakt van een Eenmalige chipkaart, **E-ticket** of een ander Vervoerbewijs waarvan een OV-chipkaart geen onderdeel uitmaakt, kan het zijn dat u moet in- en uitchecken. Dit blijkt dan:

- uit de voorwaarden van dat Vervoerbewijs; of
- uit een mededeling op dat Vervoerbewijs; of
- uit een aankondiging van NS; of ~~als in- en/of uitchecken nodig is om het station te betreden en/of te verlaten (d.w.z. bij stations met “poortjes”).~~
- uit de aanwezigheid van “poortjes” op het station die enkel gepasseerd kunnen worden na in- dan wel uitchecken om zo het station te betreden dan wel te verlaten.

Aanpassing artikel 5.3

5.3. Welke voorwaarden gelden voor uw dieren?

Kleine huisdieren mag u kosteloos meenemen, mits deze in een mand, ~~tas of kooi~~ of op schoot worden vervoerd. Dit geldt ook voor honden. ~~U heeft voor uw kleine huisdieren geen recht op een aparte zitplaats.~~

Als u uw hond geen klein huisdier is dat u niet in een mand, tas, of kooi of op schoot vervoert, dient u voor uw hond een apart daarvoor bestemd Vervoerbewijs bij u te hebben. U dient uw hond in de trein en in het station altijd aangelijnd te houden. Een hond mag geen zitplaats innemen. Huisdieren mogen nooit een aparte zitplaats innemen.

Als u vanwege een beperking wordt begeleid door een hond, heeft u voor deze hond geen apart Vervoerbewijs nodig, mits deze hond een als zodanig herkenbare blindengeleidehond (in opleiding) of hulphond (in opleiding) van de Stichting Hulphond Nederland is.

NS kan u verplichten om met uw dier het station of de trein te verlaten als uw dier naar het oordeel van NS gevaarlijk, lastig of hinderlijk is.

[Aanpassing artikel 7.1

7. Gevonden voorwerpen

7.1. Wat kunt u doen als u voorwerpen verliest?

Als u tijdens uw reis met NS, of tijdens uw verblijf op een NS-station, voorwerpen verliest kunt u contact opnemen met NS en opgave doen van deze voorwerpen. Hiervoor bestaat een aparte procedure en gelden bepaalde voorwaarden. Deze voorwaarden en nadere informatie over de procedure kunt u vinden op ns.nl.]

Aanpassing artikel 10.3

10.3. Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over de manier waarop NS uw klacht heeft afgehandeld?

Als u de klachtenprocedure bij NS volledig heeft doorlopen en u niet tevreden bent met de wijze waarop NS uw klacht heeft behandeld, kunt u ~~indien u een consument bent~~ uw geschil met NS voorleggen bij de volgende instanties:

1) Geschillencommissie

Als uw geschil betrekking heeft op de totstandkoming of uitvoering van de vervoerovereenkomst tussen u en NS (waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn) en kunt u dit indien u een consument bent voorleggen aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Hiervoor geldt een aantal Voorwaarden waaraan u moet voldoen:

- Het geschil moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij NS indiende;
- Het geschil moet bij de Geschillencommissie worden ingediend door middel van een daarvoor bestemd formulier dat u op de website van de Geschillencommissie kunt invullen of bij de Geschillencommissie kunt opvragen;
- Het geschil heeft geen betrekking op klachten die volgens het reglement van de Geschillencommissie niet in aanmerking komen voor behandeling door de Geschillencommissie. Voorbeelden hiervan zijn klachten over (de vergoeding van) letselschade.

De Geschillencommissie doet naar aanleiding van het voorgelegde geschil uitspraak door middel van een bindend advies, op basis van het reglement van de Geschillencommissie. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie moet u een vergoeding betalen aan de Geschillencommissie. Indien uw klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard verplicht de Geschillencommissie NS tot (gedeeltelijke) betaling van die vergoeding aan u. Op de website van de

Geschillencommissie kunt u het vereiste formulier downloaden en vindt u meer informatie over de procedure. De contactgegevens van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer zijn:

Geschillencommissie Openbaar Vervoer
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Website: www.degeschillencommissie.nl
Telefoon: 070-3105310

Wanneer u een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is NS aan deze keuze gebonden. Indien NS een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet NS u schriftelijk of in een andere passende vorm vragen of u binnen zes weken wilt aangeven of u daarmee akkoord gaat. NS moet daarbij aankondigen dat zij zich na het verstrijken van deze zes weken vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

2) Inspectie Leefomgeving en Transport

Een aantal van de rechten die u heeft als reiziger bij NS vloeien voort uit de Europese Verordening (EG)1371/2007 van het Europese Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer. Als u een klacht heeft die betrekking heeft op uw rechten onder deze verordening kunt u deze klacht melden bij de Inspectie Leefomgeving en Transport via de daarvoor bestemde meldpagina op de website van Inspectie.

De Inspectie beschouwt klachten over reizigersrechten als verzoeken tot handhaving. De Inspectie mag echter niet altijd optreden in individuele gevallen. Zie de website van de Inspectie voor de gevallen waarin de Inspectie wel mag optreden. Indien de Inspectie n.a.v. uw klacht mag optreden, dan neemt de Inspectie binnen twaalf weken een besluit. Tegen dit besluit van de Inspectie kunt u, maar ook NS, bezwaar en beroep aantekenen. Voor de behandeling van uw klacht door de Inspectie hoeft u geen vergoeding te betalen. De Inspectie kan u geen schadevergoeding toewijzen. Op de website van de Inspectie vindt u meer informatie. De contactgegevens van de Inspectie zijn:

Inspectie Leefomgeving en Transport
Postbus 1511
3500 BM Utrecht
Website: <http://www.ilent.nl/>
Telefoon: 088-4890000

3) Burgerlijke rechter

Geschillen tussen u en NS met betrekking tot onderwerpen die geregeld zijn in deze Voorwaarden kunnen zowel door u als NS worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

4) Het ODR platform van de Europese Commissie

Het ODR (Online Dispute Resolution) platform is een door de EU ingesteld platform waar consumenten terecht kunnen met hun klacht. Op de [website](#) van het ODR-platform vindt u meer informatie.

5) De OV ombudsman

De OV ombudsman is een onafhankelijke organisatie die reizigers met een klacht over het openbaar vervoer helpt. De OV ombudsman kan bemiddelen maar geen bindende uitspraak doen. NS is bij deze bemiddeling dus niet gebonden aan het oordeel van de OV ombudsman. Op de [website van de OV ombudsman](#) vindt u meer informatie.