



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan  
NS  
Ivo Steffens  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs

Doorkiesnummer: -

Datum: 1 mei 2023

Bijlage(n): -

Ons kenmerk: Locov 2023-128509

Uw kenmerk: CC/PA/TD-945

Onderwerp:

Advies wijzigingen algemene voorwaarden NS

Geachte heer Steffens,

Met uw brief van 28 maart (kenmerk CC/PA/TD-945) vraagt u ons advies over aanpassingen van de algemene voorwaarden. De meeste van de wijzigingen vloeien voort uit de aangepaste Europese Passagiersrechten verordening. Met dit advies komen wij tegemoet aan uw verzoek. Wij adviseren u op volgorde van de voorgestelde algemene voorwaarden.

De wijzigingen van de algemene voorwaarden op de pagina's 1 tot en met 10 zijn wat ons betreft akkoord. De tekst die u op pagina 8 voorstelt rondom het fluitsignaal is een verduidelijking ten opzichte van de vorige tekst. Daarbij tekenen wij wel aan, dat wij deze praktijk ongewenst vinden. Het moet voor de reiziger duidelijk zijn tot welk tijdstip hij in een trein kan stappen. U communiceert echter enkel een vertrektijd, waarbij reizigers rekening moeten houden met het feit dat de deuren eerder *kunnen* sluiten. Deze willekeur achten wij niet in het belang van de reiziger. Met het oog hierop vragen wij u om óf reizigers tot vertrektijd in te laten te stappen óf de uiterste instaptijd te melden.

Doordat steeds meer reizigers geen gebruik hoeven te maken van reisassistentie neemt u een aantal specifieke voorwaarden voor het reizen met hulpmiddelen op in de algemene voorwaarden. Deze logica kunnen wij volgen. Wij adviseren positief over artikel 5.6..

Bezoekadres secretariaat  
Rijnstraat 8  
2515 XP DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar te voet vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

*In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, NS, ProRail, ANWB, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en ROVER.*

De aanpassingen in artikel 6.1 komen voort uit de gewijzigde Reizigersrechtenverordening en eerdere onduidelijkheden die u met ons heeft besproken. U stelt voor om in artikel 6.1 niet het woord eindbestemming te gebruiken, maar het woord "reisroute". Dit sluit volgens u beter aan bij de Nederlandse situatie. Wij kunnen hiermee onder voorwaarde akkoord gaan. De voorwaarde is dat een reis waarbij de reisroute via of van/naar een station gaat die bediend wordt door een andere vervoerder ook gedekt is. Daarmee voldoet u direct ook aan artikel 18 lid 3 van de nieuwe verordening.

Op basis van artikel 18 lid 3 adviseren wij u tevens om aan artikel 6.1 onder 1 van de AVR NS toe te voegen dat de reiziger, indien NS niet binnen 100 minuten een alternatieve route heeft geadviseerd, het recht heeft zelf een alternatieve route te kiezen en de gemaakte redelijke kosten daarvan vergoed krijgt door NS. U vermeldt deze aanvulling vanuit de Verordening wel in artikel 6.3, maar daarmee koppelt u dit enkel aan de laatste trein van de dag. De verordening kent deze beperking volgens ons niet. Tevens heeft u het in uw aanvulling enkel over vertraagde treinen, terwijl de verordening ook wijst op geannuleerde treinen of gemiste overstappen. Wij adviseren u dit te verhelderen.

Bij artikel 6.1 onder 1 en 2 voegt u tevens de zin in dat reizigers ook recht op een vergoeding hebben wegens vertraging. Dit is conform onze eerdere besprekingen, wij adviseren hierover dan ook positief. Wij willen u wel vragen de zin net iets te verduidelijken naar: "Als u gebruikt maakt van deze mogelijkheid, dan kunt ook aanspraak maken op een vergoeding wegens vertraging (zie artikel 6.2)".

In artikel 6.1 onder 2 geeft u aanvullende voorwaarden waaronder een reiziger met een specifiek vervoerbewijs zijn reis op een later mag voortzetten. Zo mag een reiziger met een ticket voor het weekend volgens uw voorwaarden niet op maandag reizen. Deze beperking zien wij niet terug in artikel 18 van de passagiersrechtenverordening. Het beperkt reizigers bovendien ernstig in hun mogelijkheden de reis voort te zetten. Aangezien de verordening het heeft over gelijke vervoersomstandigheden en niet over gelijke vervoersvoorwaarden adviseren wij u deze beperkingen te verwijderen uit de AVR-NS.

In artikel 6.2 beschrijft u wanneer een reiziger geen recht op compensatie heeft. Onder punt 2 beschrijft u dat een reiziger die met een bankpas of OV-Chipkaart reist ingecheckt moet zijn. Wij verzoeken u hierbij aan te vullen dat een reiziger

ook recht op een vergoeding heeft wanneer de reiziger op grond van de Verordening via een andere vervoerder of vervoermiddel reist en daar ingecheckt is.

In artikel 6.2 geeft u aan dat "NS zich maximaal zal inspannen om u kosteloos een slaapplek aan te bieden". De verordening verplicht u een kosteloze slaapplek aan te bieden, wat verder gaat dan een maximale inspanning van NS. Wij adviseren dit te verduidelijken.

In het zelfde artikel geeft u aan dat u "grote vertragingen" in de algemene voorwaarden laat staan, omdat dit volgens u duidelijker is dan vertragingen van 60 minuten. Reizigers hebben volgens u niet zonder meer recht op drinken en maaltijden. U geeft daarbij zelf aan dat er verschil zit tussen extra reistijd en wachttijd. Daarom adviseren wij u om de zin aan te passen naar "grote vertragingen of bij wachttijd van meer dan 60 minuten". Wij delen u mening dat het recht van de reiziger niet alleen uit de duur van de vertraging kan worden afgeleid. Gelijkijdig beperkt u de rechten in onze ogen teveel door de bewoording 'grote vertragingen'. U meldt terecht dat de Verordeningen aangeeft dat de leveranciers, levertijd en kostprijs in oenschouw moeten worden genomen. Wij willen u er daarbij wel op wijzen dat NS op een groot aantal stations zelf voorzieningen exploiteert, zoals de Kiosk, of (verhuur)contracten heeft met exploitanten. Hierdoor zijn deze voorbehouden uit de verordening voor NS zeer beperkt.

Over de wijzigingen in de artikelen 6.4 en verder adviseren wij positief.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.