

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

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

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 28 maart 2023

Ons kenmerk CC/PA/TD-945

Onderwerp Adviesaanvraag wijzigingen algemene voorwaarden
NS

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Graag vraag ik uw advies over enkele wijzigingen die NS voornemens is door te voeren in de Algemene voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS) per 7 juni 2023.

Aanleiding wijzigingen

NS heeft een aantal aanleidingen om wijzigingen door te voeren in de AVR-NS.

Allereerst zal vanaf 7 juni een herziene versie van het Europese reizigersverordening (PRR) ingaan. NS heeft de AVR-NS waar nodig aangepast aan de gewijzigde PRR, namelijk in artikel 1.3, 6.1 tot en met 6.3 en in artikel 10.3 onder 2. Door deze wijzigingen sluit de AVR-NS aan bij de herziene PRR. Enkele wijzigingen in deze artikelen zijn ook gedaan ter verduidelijking.

Ten tweede zijn er wijzigingen noodzakelijk voor artikelen die betrekking hebben op de toegankelijkheid. Zo stelt NS voor om artikel 5.3 (de voorwaarden voor het meenemen van dieren) aan te passen omdat er ook andere professioneel opgeleide hulphonden zijn dan die van de Stichting Hulphond Nederland. Volgens KNGF Geleidehonden wordt er in Europees verband gewerkt aan een standaard, maar tot die tijd stellen we voor om dit artikel op deze manier te wijzigen. Ook stelt NS voor om artikel 5.6 (de voorwaarden voor het meenemen van hulpmiddelen) toe te voegen. De voorwaarden voor het meenemen van een hulpmiddel zijn op dit moment opgenomen in de Voorwaarden NS Reisassistentie. Die voorwaarden zijn echter enkel van toepassing wanneer een reiziger gebruikmaakt van NS Reisassistentie. NS signaleert dat reizigers met een beperking – doordat het materieel van NS steeds toegankelijker wordt – vaker zelfstandig reizen. De Voorwaarden NS Reisassistentie zijn niet van toepassing op een zelfstandige reis met een hulpmiddel, terwijl voor zelfstandige reizen met een hulpmiddel ook voorwaarden gelden voor het gebruik en bijvoorbeeld de afmetingen van een hulpmiddel, onder andere ter waarborging van de veiligheid. Daarom is artikel 5.6 toegevoegd, zodat dezelfde voorwaarden van toepassing zijn op reizigers met een beperking, ongeacht of zij zelfstandig reizen met NS Reisassistentie. De inhoud van deze passage correspondeert met verschillende bepalingen uit de Voorwaarden NS Reisassistentie.

Ten derde heeft NS diverse kleine correcties en verduidelijkingen doorgevoerd, zoals bepalingen die eigenlijk al in de huidige versie van de AVR-NS hadden moeten staan of wijzigingen die de leesbaarheid verbeteren.

In de bijlage vindt u de voorgestelde nieuwe AVR-NS, waarbij de wijzigingen ten opzichte van de huidige AVR-NS zichtbaar zijn gemaakt. Ook vindt u hier toelichtingen bij de diverse (gewijzigde) artikelen.

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,

Ivo Steffens
Directeur Commercie