Adviesvraag voorwaarden online e-tickets wijzigen

Datum: 7 augustus 2025

kenmerk NS: CC/PA/TD-995

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hierbij vraag ik u advies over het aanpassen van de voorwaarden van e-tickets.

Op dit moment is het niet mogelijk om een aangeschafte e-ticket te wijzen. Volgens de huidige voorwaarden kan een reiziger een aangeschaft e-ticket niet aanpassen of terugbetaald krijgen. Als een reiziger zich na aanschaf van een e-ticket bedenkt en een gekozen reisdatum of klasse wil wijzigen, dan zal dat via een nieuw e-ticket gaan.

NS is voornemens om dit aan te passen en reizigers de mogelijkheid te geven om de reisdatum en gekozen klasse aan te passen na aanschaf van een e-ticket. Hiermee krijgt de reiziger meer flexibiliteit. Dit kan online en voor een bedrag van €1,- per order.

De volgende voorwaarden zullen wijzigen:

- E-tickets kunnen na betaling niet worden geannuleerd. Wel kan de datum en/of de klasse van het E-ticket eenmalig worden gewijzigd.
- Wijziging van de klasse en/of datum van het E-ticket is alleen mogelijk:
  - Bij E-tickets voor treinreizen en dus niet voor E-tickets die (ook) geldig zijn in bus, tram of metro;
  - Online via een MijnNS-account;
  - Tot en met één kalenderdag voorafgaand aan de reisdatum vermeld op het E-ticket;

    - Voor alle E-tickets in een order. Heeft de klant meerdere E-tickets gekocht of een Groepsticket dan kan de klant de klasse en/of datum alleen voor alle E-tickets in die order wijzigingen.
- NS rekent wijzigingskosten per order, tenzij de klant de klasse van het E-ticket wijzigt van 2de klas naar 1ste klas. In dit geval is de klant geen wijzigingskosten verschuldigd (NB: uiteraard wel het prijsverschil tussen de tweede en eerste klasse). De actuele wijzigingskosten zijn na livegang te vinden op https://www.ns.nl/klantenservice/betalen/tarieven-consumenten.html
- Voor actiematige E-tickets (o.a. Dagretour Daluren, Enkele Reis Daluren en Meereisretour Daluren) en NS PrijsTijd Deal geldt dat de datum en klasse van deze E-tickets alleen kan worden gewijzigd als het E-ticket wordt aangepast naar een voltarief E-ticket Enkele Reis of Dagretour. De initiële korting vervalt in dat geval. Het verschil in tarief zal dan moeten worden bijbetaald. Ook moeten de wijzigingskosten worden betaald.

Mocht na enkele maanden blijken dat bovenstaande wijzigingen niet tot tevredenheid (van NS en/of de reiziger) leiden, dan zal NS de wijzigingen terugdraaien.

U vindt de voorgenomen toevoeging van artikel 3 van de voorwaarden van e-tickets in de bijlage.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zie uw advies graag tegemoet. Uiteraard zijn wij bereid om indien gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

Bertien van Baak

Directeur Commercie

Laan van Puntenburg 100, Postbus 2025, 3500 HA Utrecht.

Bijlage – Voorwaarden E-ticket, geldig vanaf 1 september 2025

1. Toepasselijke voorwaarden

1.1 Deze Voorwaarden E-ticket zijn van toepassing op het (gebruik van het) E-ticket.

1.2 Op het vervoer per trein met NS Reizigers B.V. ("NS") zijn de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS) van toepassing. Reist u met een andere vervoerder dan zijn de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer van toepassing. Zie ns.nl/voorwaarden.

1.3 Op het gebruik van de NS-app zijn de Gebruiksvoorwaarden NS App van toepassing.

2. E-ticket als vervoerbewijs

2.1 Onder "E-ticket" wordt verstaan het document dat wordt besteld en betaald op de website van NS (www.ns.nl) of in de NS- app en gebruikt kan worden als geldig vervoerbewijs in de zin van de AVR-NS indien aan deze Voorwaarden E-ticket wordt voldaan.

2.2 Met uitzondering van het E-ticket genoemd in artikel 2.4, heeft u bij E-tickets de keuze tussen het laden van het E-ticket in de NS- app of het uitprinten op papier. Let bij het maken van uw keuze ook op het bepaalde in artikel 2.4 en artikel 3.1.

2.3 Het E-ticket is een geldig vervoerbewijs in de zin van de AVR- NS als voldaan is aan onderstaande voorwaarden:

- Het E-ticket is persoonlijk en niet overdraagbaar. Bij controle moet een geldig identiteitsdocument met foto worden getoond (paspoort, identiteitskaart of rijbewijs) als daarom wordt gevraagd. Het tonen van een geldig identiteitsdocument met foto geldt niet voor kinderen reizend met een Railrunner (geldig tot en met 11 jaar). Wel staan hun namen en de reisdatum op het E- ticket.

- Het E-ticket is alleen geldig voor het geselecteerde traject, de periode en de klasse die op het E-ticket worden vermeld.
- Het E-ticket moet worden bewaard tot bij de uitgang van het station van bestemming.
- Bij een geprint E-ticket is een goede afdrukkwaliteit noodzakelijk. E-tickets die slecht werden afgedrukt, die beschadigd, onleesbaar of slechts gedeeltelijk zichtbaar zijn, worden geweigerd en als ongeldig beschouwd.
- Het E-ticket dat wordt geladen in de NS-app is alleen geldig als vervoerbewijs als deze duidelijk leesbaar weergegeven kan worden in de NS-app. Daarvoor is voldoende schermgrootte en -kwaliteit noodzakelijk. U dient zelf zorg te dragen voor een voldoende opgeladen en goed werkend apparaat. E-tickets die slecht worden weergegeven, onleesbaar of bewerkt zijn, worden geweigerd en als ongeldig beschouwd.
- Het E-ticket moet vóór de aanvang van de reis zijn aangeschaft. E-tickets die na aanvang van de reis zijn aangeschaft, zijn ongeldig.

2.4 Op dit moment (september 2025) zijn de E-tickets die ook geldig zijn in bus, tram of metro alléén geldig als ze geprint zijn.

2.5 Het wettelijke herroepingsrecht van 14 dagen geldt op grond van de wet niet voor E-tickets. De regeling “Geld terug bij vertraging” is wel van toepassing op E-tickets.

3. Wijzigen E-tickets

3.1 E-tickets kunnen na betaling niet worden geannuleerd. Wel kan de datum en klasse van het E-ticket worden gewijzigd zoals omschreven in dit artikel 3.

3.2 Wijziging van de klasse en/of datum van het E-ticket is alleen mogelijk:

- Bij E-tickets voor treinreizen en dus niet voor E-tickets die (ook) geldig zijn in bus, tram of metro;
- Online in uw MijnNS account;

- Tot en met één kalenderdag voorafgaand aan de reisdatum vermeld op het E-ticket;
- Voor alle E-tickets in een order. Heeft u dus meerdere E-tickets gekocht of een Groepsticket dan kunt u de klasse en/of datum alleen voor alle E-tickets in die order wijzigingen;
- Tegen betaling van wijzigingskosten, tenzij u de klasse van uw E-ticket wijzigt van 2de klas naar 1ste klas. In dit geval bent u geen wijzigingskosten verschuldigd. De actuele wijzigingskosten vindt u op [website].

3.3 Voor actiematige E-tickets (o.a. Dagretour Daluren, Enkele Reis Daluren en Meereisretour Daluren) en NS PrijsTijd Deal geldt dat de datum en klasse van deze E-tickets alleen kunnen worden gewijzigd als het E-ticket wordt aangepast naar een voltarief E-ticket Enkele Reis of Dagretour. De initiële korting vervalt in dat geval. Het verschil in tarief zal dan moeten worden bijbetaald. Ook moet u de wijzingskosten betalen zoals bepaald in artikel 3.2.

4. Algemeen

4.1 Het kan zijn dat er aanbiedingen op het E-ticket staan, zoals voor een drankje of een snack. Deze staan dan vermeld in het kwadrant linksonder op het E-ticket. U kunt alleen gebruik maken van deze aanbiedingen als u het E-ticket heeft geprint, omdat ze anders niet leesbaar zijn.

4.2 Het is niet toegestaan om:

- E-tickets (door) te verkopen dan wel E-tickets aan te schaffen met het doel deze (door) te verkopen in de uitoefening van een beroep of bedrijf dan wel met het oogmerk van commercieel en/of financieel gewin.
- E-tickets en/of de daarop opgenomen barcodes te delen met of te verstrekken aan, bijvoorbeeld via social media, andere personen dan degene wiens naam op het E-ticket staat. E-tickets mogen namelijk alleen worden verstrekt aan degene wiens naam op het E-ticket staat.
- Te faciliteren dat E-tickets en/of de daarop opgenomen barcodes worden gedeeld met of worden verstrekt aan andere personen dan

degene wiens naam op het E-ticket staat, bijvoorbeeld door het aanmaken en/of in stand houden van een account op social media.

4.3 In geval van schending van deze Voorwaarden E-ticket heeft NS het recht om de betreffende E-Tickets ongeldig te verklaren en/of te blokkeren. Ook kan NS u een boete opleggen ter hoogte van de zgn. wettelijke verhoging. Op dit moment (september 2025) is dit bedrag €50, maar vanaf 1 oktober 2025 is dit bedrag €70. In geval van schending van deze voorwaarden bent u daarnaast verplicht om de volledige schade te vergoeden die NS lijdt als gevolg van uw handeling.

4.4 NS is niet verantwoordelijk voor het functioneren van de door u gebruikte apparatuur en/of programmatuur ervan. NS is ook niet verantwoordelijk voor fouten in de programmatuur van het door u gebruikte apparaat voor het versturen of ontvangen van elektronische berichten.

4.5 NS is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van of verband houdend met het reizen zonder geldig vervoerbewijs dan wel technische storingen van welke aard dan ook waardoor de betalingen niet, of niet juist of niet tijdig kunnen worden verwerkt en/of geautoriseerd.

4.6 NS heeft te allen tijde het recht deze voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen gelden vanaf het moment van inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden. NS zal de gewijzigde voorwaarden publiceren op haar website (ns.nl).

5. Gegevensbescherming

5.1 NS Groep NV is de verantwoordelijke voor gegevens-bescherming zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Om de diensten van NS te leveren verwerkt NS persoons- gegevens. NS verwerkt uw persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG. Wilt u meer informatie, kijk dan op ns.nl/privacy of bel NS Klantenservice 030- 751 51 55 (lokaal tarief).

Gewijzigd t.o.v. de versie van 4 mei 2023 is een nieuw toegevoegd artikel 3 over de mogelijkheid om E-tickets te wijzigen.