

Geldig vanaf 1 oktober 2005

Algemene Voorwaarden

Voor het vervoer van Reizigers en Handbagage
van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS)



Inhoudsopgave

4	Artikel 1	Begripsomschrijving
6	Artikel 2	Werkingsfeer
7	Artikel 3	Verplichtingen van de Vervoerder
8	Artikel 4	Jaardienstregeling
8	Artikel 5	Prijzen
9	Artikel 6	Geldigheid van het Vervoerbewijs
10	Artikel 7	Betaling
11	Artikel 8	Ontbinding, intrekking, bij- en terugbetaling
14	Artikel 9	Handbagage
14	Artikel 10	Dieren en fietsen
15	Artikel 11	Verplichtingen van de Reiziger
16	Artikel 12	Verbodsbepalingen voor de Reiziger
17	Artikel 13	Aansprakelijkheid van de Vervoerder
18	Artikel 14	Gevonden voorwerpen
19	Artikel 15	Klachten en geschillen
20	Artikel 16	Verjaring
21	Artikel 17	Privacy
21	Artikel 18	Gebruik OV-chipkaart
22	Artikel 19	Wijziging van de Algemene Voorwaarden
22	Artikel 20	Toepasselijk recht

Artikel 1 - Begripsomschrijving

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Algemene Voorwaarden

deze algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers en handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS);

Check-in / Inchecken

Handeling waarbij de Reiziger bij aanvang van de rit de OV-chipkaart bij een kaartlezer houdt. Bij een geldig Product en/of voldoende saldo wordt de handeling met een tekst, geluid- en/of lichtsignaal bevestigd;

Check-uit / Uitchecken

Handeling waarbij de Reiziger bij het einde van de rit de OV-chipkaart bij een kaartlezer houdt. Bij een geldig Product en/of voldoende saldo wordt de handeling met een tekst, geluid- en/of lichtsignaal bevestigd;

Dag

een periode van 00.00 uur 's ochtends tot en met 04.00 uur de daarop-volgende Dag;

Geschillencommissie

Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag;

Halte/Station

een plaats waar een Vervoermiddel

zonodig stilstaat om een Reiziger te laten in-, over- of uitstappen en die als zodanig is aangeduid;

Handbagage

bagage die een Reiziger als gemakkelijk mee te voeren, draagbaar dan wel met de hand verrijdbaar bij zich heeft;

Huisregels

Regels die door Vervoerder kenbaar worden gemaakt door middel van onder andere stickers, borden en posters op en/of in stations, treinen etc.;

Instaptarief

Het tarief dat Vervoerder bij de Reiziger in rekening kan brengen bij de Check-in. Met dit bedrag wordt bij het Uitchecken de ritprijs verrekend op de in artikel 18 van deze Algemene Voorwaarden beschreven wijze;

Jaar

een periode van de eerste Dag van geldigheid tot en met de daaraan voorafgaande datum van het volgende jaar;

Jaardienstregeling

Het door NS in het spoorboekje gepubliceerde schema van reismogelijkheden met door NS binnen de grenzen van Nederland geëxploiteerde vervoermiddelen;

Maand

een periode van eerste Dag van geldigheid tot en met de daaraan voorafgaande datum van de volgende Maand (met dien verstande, dat een periode die aanvangt op 30 of 31 januari eindigt op de laatste Dag van februari);

NS

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid NS Reizigers B.V.;

Openbaar Vervoer

voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een auto, bus, trein, metro, (snel)tram, schip of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig;

OV-Begeleiderskaart

een door de bevoegde instantie verstrekt legitimatiebewijs voor kosteloos vervoer van een begeleider;

OV-chipkaart

De oplaadbare en contactloze chipkaart welke is voorzien van het OV-chipkaartlogo en die in het openbaar vervoer als betaal, toegangs- en/of Vervoerbewijs wordt gebruikt. Op de OV-chipkaart kunnen Producten ("een abonnement, éénmalig reisrecht, vastrecht of andere kortingsregeling of ander reisrecht") van één of meerdere OV-bedrijven worden opgeladen;

Personeelslid

het personeelslid in dienst van de Vervoerder met inbegrip van het personeelslid, dat niet in dienst van de Vervoerder werkzaam is op een Vervoermiddel van de Vervoerder of op een Vervoermiddel dat aan de Vervoerder ter beschikking is gesteld;

Reisroute

het treintraject waarlangs de bestemming in reistijd het eerst wordt bereikt. Daarnaast is het toegestaan over een in tariefeenheden korter traject te reizen of over een traject waar minder behoeft te worden overgestapt. Met uitzondering van de in het spoorboekje vermelde gevallen geldt dat het vertrekstation of aankomststation niet voorbij mag worden gereisd;

Reizen met saldo

de situatie waarin de Reiziger niet voor aanvang van zijn reis heeft aangegeven welk traject hij zal afleggen en eerst op het moment dat hij Uitcheckt wordt vastgesteld welk traject hij heeft afgelegd en welke vergoeding, conform de in artikel 18 van deze Algemene Voorwaarden beschreven wijze, de Reiziger is verschuldigd. Op het moment van Uitchecken wordt de verschuldigde vergoeding ook daadwerkelijk betaald op de in artikel 18 van deze Algemene Voorwaarden aangegeven wijze. Om van de mogelijkheid tot Reizen met

saldo gebruik te kunnen maken dient de Reiziger over een Product te beschikken dat deze mogelijkheid toelaat. Indien niet van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt is er sprake van het zogenoemde reizen met een vooraf geladen Product;

Reiziger

de natuurlijke persoon ten aanzien van wie de Vervoerder zich verbindt deze te vervoeren, dan wel de natuurlijke persoon die door zijn aanwezigheid bij een Halte of een Station te kennen geeft vervoerd te willen worden;

Vervoerbewijs

het bewijs voor de Reiziger op grond waarvan hij gerechtigd is gebruik te maken van het vervoermiddel en/of de voorzieningen zoals aangegeven op dit bewijs. Dit bewijs kan uit meerdere delen bestaan;

Vervoerder

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid NS Reizigers B.V.;

Week

een periode van zeven aaneensluitende dagen.

Artikel 2 - Werkingssfeer

artikel 2.1

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op (aanbiedingen voor) de

overeenkomst tot openbaar en besloten vervoer van de Reiziger en diens Handbagage gesloten met en uitgevoerd door NS. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing indien de Vervoerder andere vervoermiddelen inzet.

artikel 2.2

NS verricht het vervoer met de vervoermiddelen die zijn vermeld in haar Jaardienstregeling (spoorboekje) maar is bevoegd daarvoor ook andere vervoermiddelen te gebruiken, waaronder treinvervangend vervoer, ingeval van bijvoorbeeld stremmingen.

artikel 2.3

Onverminderd het bepaalde in artikel 2.1 worden vervoerovereenkomsten gesloten door Vervoerder, voor zover zij worden uitgevoerd door andere vervoerders (al dan niet buiten Nederland) beheerst door de vervoersvoorwaarden van de desbetreffende andere vervoerders, waaronder buitenlandse spoorwegmaatschappijen. Vervoerder sluit deze overeenkomsten in zoverre namens en voor rekening van bedoelde andere vervoerders.

artikel 2.4

Deze Algemene Voorwaarden zijn voorts Algemene Vervoerovereenkomsten als bedoeld in artikel 3 CIV, zijnde aanhangsel A van het Verdrag betreffende het internationale

spoorwegvervoer (COTIF), zoals gewijzigd bij Protocol van Vilnius van 3 juni 1999. Zij zijn daarmee onderdeel van de overeenkomsten tot internationaal vervoer van en naar Nederland, indien de CIV daarop van toepassing is. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op overeenkomsten en aanvragen daartoe tot vervoer van Nederland naar het buitenland, voor zover de CIV niet van toepassing is.

artikel 2.5

Overeenkomsten die strekken tot vervoer en tot andere prestaties worden voor de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden met vervoersovereenkomsten gelijkgesteld.

Artikel 3 - Verplichtingen van de Vervoerder

artikel 3.1

De Vervoerder verbindt zich om de Reiziger en zijn Handbagage, volgens de Jaardienstregeling en conform de voor het desbetreffende vervoer geldende wettelijke bepalingen en deze Algemene Voorwaarden te vervoeren.

artikel 3.2

In geval van verstoringen, stremmingen of het geheel of gedeeltelijk staken of geheel of gedeeltelijk niet uitvoeren van de Jaardienstregeling spant de Vervoerder zich in om de Reiziger zo

spoedig mogelijk hiervan en - indien mogelijk – van de redenen, de te nemen of genomen maatregelen en de verwachte duur in kennis te stellen.

Artikel 4 - Jaardienstregeling

artikel 4.1

Het vervoer geschiedt volgens de door Vervoerder openbaar gemaakte Jaardienstregeling. NS behoudt zich het recht voor de Jaardienstregeling tussentijds te wijzigen en/of op andere tijdstippen of dagen en/of volgens een alternatieve route te rijden en/of andere Vervoermiddelen in te zetten.

artikel 4.2

De Vervoerder kan, indien dringende redenen hem daartoe noodzaken, het vervoer geheel of gedeeltelijk staken.

artikel 4.3

De vertrektijden van de Vervoermiddelen worden bepaald naar de dienstklokken van de Vervoerder of, bij gebreke daarvan, naar het uurwerk van het Personeelslid.

Artikel 5 - Prijzen

artikel 5.1

Het vervoer van Reizigers, dieren, fietsen en Handbagage geschiedt overeenkomstig de door de Vervoerder kenbaar gemaakte prijzen (tarieven) en modellen voor Vervoerbewijzen in de van toepassing zijnde folder(s) en/of

op www.ns.nl. Aan het gebruik van Vervoerbewijzen kunnen door de Vervoerder bijzondere en/of aanvullende voorwaarden worden gesteld. De Vervoerder is gerechtigd de tarieven eenzijdig te wijzigen.

artikel 5.2

Toeslagen op de vervoerprijs zijn verschuldigd, indien en voorzover dit door de Vervoerder tevoren is aangegeven in de van toepassing zijnde folder(s) en/of op www.ns.nl.

artikel 5.3

Vervoerbewijzen en andere kaartsoorten worden afgegeven tegen de prijs op de eerste Dag van geldigheid, tenzij de Vervoerder bepaalt dat zij worden afgegeven tegen de prijs op de Dag van afgifte.

artikel 5.4

Een Reiziger, reizend per trein met een Vervoerbewijs tweede klasse, mag in de eerste klasse reizen tegen betaling van het verschil tussen de prijs voor een enkele reis of retour in de tweede klasse en de prijs voor een enkele reis of retour in de eerste klasse voor het door hem in de eerste klasse afgelegde en/of af te leggen traject mits hij zich vooraf bij de conducteur heeft gemeld.

artikel 5.5

Een vervoerprijs is voorts in ieder geval verschuldigd voor fietsen (waaronder tevens te verstaan tandems, ligfietsen

en gedemonteerde racefietsen).

artikel 5.6

Geen vervoerprijs is verschuldigd voor:

- a. kinderen jonger dan vier jaar mits voor hen geen afzonderlijke zitplaats wordt verlangd,
- b. één persoon van tenminste twaalf jaar oud die een Reiziger begeleidt die in het bezit is van een OV-Begeleiderskaart,
- c. één hond die een gehandicapte Reiziger begeleidt indien deze hond een als zodanig herkenbare blinden geleidehond (in opleiding) of hulphond van de Stichting Hulphond Nederland (in opleiding) is,
- d. huisdieren, voorzover deze makkelijk zijn mee te voeren en geen zitplaats innemen,
- e. een rolstoel of rollator, al dan niet in opgevouwen toestand,
- f. een vouwfiets in opgevouwen toestand,
- g. een aangepaste fiets voor gehandicapten, waarvoor NS een bijzondere vergunning heeft gegeven.

Artikel 6 - Geldigheid van het Vervoerbewijs

artikel 6.1

Vervoerbewijzen zijn uitsluitend geldig in de Vervoermiddelen en op het Nederlands grondgebied gelegen verbindingen die staan aangegeven in de Jaardienstregeling. De Vervoerder

kan de geldigheid tot andere Vervoermiddelen en/of verbindingen uitbreiden.

artikel 6.2

Een Vervoerbewijs is geldig indien het in omloop is gebracht door de Vervoerder, door een door hem daartoe gerechtigde, of door de Vervoerder voor zijn vervoer is geaccepteerd en indien:

- a. aan de voorwaarden voor de verkrijging en/of het gebruik ervan is voldaan. Indien sprake is van een Vervoerbewijs voor de verkrijging en/of het gebruik waarvan nadere voorwaarden gelden, is de eerste Dag van geldigheid van dit Vervoerbewijs beslissend voor de vraag of aan de voorwaarden voor verkrijging is voldaan;
- b. het Vervoerbewijs de Dag of de periode van geldigheid vermeldt;
- c. het Vervoerbewijs overeenstemt met plaats en tijdstip van het verblijf van de houder;
- d. het Vervoerbewijs, indien het persoonlijk is, overeenstemt met de identiteit van de houder;
- e. het Vervoerbewijs niet onbevoegd is gewijzigd;
- f. het Vervoerbewijs (voldoende) leesbaar is;
- g. het Vervoerbewijs niet bewerkt of verminkt is;
- h. een zich onder een bescherm laag bevindende pasfoto niet bereikbaar is geworden.

Indien een Reiziger voor zijn reis een combinatie van elkaar aanvullende vervoerbewijzen gebruikt beschouwt NS deze als één tenzij de Reiziger gebruik maakt van de OV-chipkaart en de elkaar aanvullende vervoerbewijzen op twee of meer verschillende OV-chipkaarten zijn geplaatst.

artikel 6.3

De geldigheid van een Vervoerbewijs wordt mede bepaald door de voorwaarden die vermeld staan in de alsdan geldende en van toepassing zijnde publicaties van de Vervoerder en/of de voorwaarden die vermeld staan op www.ns.nl.

artikel 6.4

Tenzij een beperkte geldigheid op het Vervoerbewijs is aangegeven, is een Vervoerbewijs zonder datum, waaronder tevens een strippenkaart, geldig tot één jaar na een tariefwijziging van dat Vervoerbewijs. Op strippenkaarten en niet (meer) geldige Vervoerbewijzen zonder datum vindt geen restitutie plaats. Op een geldig Vervoerbewijs zonder datum (met uitzondering van, zoals hiervoor al aangegeven, de strippenkaart) vindt uitsluitend restitutie plaats indien dit Vervoerbewijs wordt opgestuurd met vermelding van het rekeningnummer waar het te restitueren bedrag naar kan worden overgemaakt naar:

*NS Klantenservice
Postbus 2372
3500 GJ Utrecht*

Ingeval een Product op de OV-chipkaart als Vervoerbewijs wordt gebruikt vindt restitutie plaats op de in artikel 18.4 van deze Algemene Voorwaarden omschreven wijze.

artikel 6.5

Als eerste Dag van geldigheid van een Vervoerbewijs geldt de Dag van afgifte, tenzij het Vervoerbewijs nog moet worden geldig gemaakt of uit het Vervoerbewijs een latere eerste Dag van geldigheid blijkt.

artikel 6.6

De Vervoerder is gerechtigd om voor, tijdens of na de reis het bezit en de geldigheid van het Vervoerbewijs te controleren.

artikel 6.7

De gebruiksmogelijkheid van een Vervoerbewijs kan worden beëindigd door een bijzondere aankondiging door de Vervoerder. Deze aankondiging zal ten minste drie maanden voor het einde van de gebruiksmogelijkheid plaatsvinden. Reizigers mogen hun bestaande kaart blijven gebruiken gedurende de er op aangegeven geldigheidsduur.

artikel 6.8

De Vervoerder kan bepalen dat het Vervoerbewijs zijn eigendom blijft.

artikel 6.9

Een reis mag op elk Station op de kortste of snelste Reisroute worden onderbroken, en op dezelfde Dag weer worden voortgezet.

Artikel 7 - Betaling

artikel 7.1

Tenzij anders is overeengekomen, geschiedt betaling van het Vervoerbewijs aan de Vervoerder vooraf bij aankoop van het Vervoerbewijs met in Nederland wettige betaalmiddelen tegen de dan geldende prijs (tarief), dan wel op een andere door de Vervoerder toegelaten wijze van betalen. De Vervoerder kan bepalen dat de vervoerprijs bij betaling via een automaat geschiedt in bepaalde soorten in Nederland wettige betaalmiddelen.

artikel 7.2

De betaling van de (aanvullende) vervoerprijs en boete als omschreven in artikel 8.8 van deze Algemene Voorwaarden dient bij voorkeur met gepast geld te geschieden. Uit oogpunt van bedrijfsvoering en veiligheid is de Vervoerder gerechtigd grotere coupures bankbiljetten te weigeren.

artikel 7.3

Indien van een Vervoerbewijs geen betaling heeft plaats gevonden, heeft de Reiziger geen recht op afgifte van een op naam gesteld Vervoerbewijs (waaronder tevens wordt verstaan een uitstel van betaling).

artikel 7.4

Door het enkele feit van niet-tijdige of niet-volledige betaling is de Reiziger, of de houder van een NS-, OV-Jaarkaart of een Jaartrajectkaart die periodiek betaalt, in verzuim zonder dat daartoe een aanmaning of ingebrekestelling is vereist. Het verschuldigde bedrag wordt alsdan verhoogd met wettelijke rente; de resterende termijnen zijn ineens opeisbaar. Daarnaast zijn verschuldigd de buitengerechtigde kosten voor incasso van 15% van het verschuldigde totaalbedrag, echter met een minimum van € 25,-- per uitstel van betaling. NS is als dan gerechtigd het Vervoerbewijs in te trekken.

Artikel 8 - Ontbinding, intrekking, bij - en terugbetaling

artikel 8.1

Onverminderd de wettelijke bepalingen over ontbinding kan de Vervoerder de vervoerovereenkomst ontbinden, het Vervoerbewijs intrekken en/of blokkeren en de Reiziger uit het Vervoermiddel verwijderen, dan wel doen verwijderen

indien:

- a. de Reiziger een wettelijke dan wel contractuele bepaling betreffende het vervoer overtreedt dan wel niet nakomt en in redelijkheid van de Vervoerder niet verlangd kan worden de Reiziger verder te vervoeren;
- b. de Reiziger zich bedient van een niet geldig Vervoerbewijs dan wel een Vervoerbewijs misbruikt of de controle van zijn Vervoerbewijs belemmert of verhindert;
- c. niet is voldaan aan de voorwaarden voor het verkrijgen of betalen van het Vervoerbewijs;
- d. de Reiziger gebruik maakt van het vervoer en de daartoe behorende voorzieningen op zodanige wijze dat de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang wordt of kan worden verstoord en/of de aanwijzingen van de Vervoerder betreffende de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang niet opvolgt.

artikel 8.2

De Vervoerder is gerechtigd de Reiziger die zich niet houdt of niet dreigt te houden aan de wettelijke bepalingen met betrekking tot het vervoer, dan wel aan de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, dan wel aan de Huisregels van Vervoerder, de toegang tot het vervoermiddel en/of het station te ontzeggen, dan wel hem uit het vervoermiddel en/of van het station te (doen) verwijderen, indien in

redelijkheid van de Vervoerder niet kan worden gevegd dat hij die Reiziger vervoert en/of dat deze op het station verblijft.

artikel 8.3

In geval van intrekking en/of blokkeren van een Vervoerbewijs of verwijdering van de Reiziger uit een Vervoermiddel en/of van een station heeft de Reiziger geen recht op enige vergoeding of een alternatief Vervoerbewijs, ook niet voor de tijd dat de Reiziger niet kon beschikken over zijn Vervoerbewijs.

artikel 8.4

Indien een op naam gesteld Vervoerbewijs is ingetrokken en/of geblokkeerd dat niet geldig was dan wel misbruikt was, of indien de Reiziger de controle verhinderde of belemmerde, heeft de Reiziger geen recht op afgifte van een vervangend op naam gesteld Vervoerbewijs.

artikel 8.5

Indien de betrokken Reiziger kan aantonen, dat het feit dat tot de intrekking en/of blokkeren c.q. verwijdering heeft geleid, niet aan hem kan worden toegerekend, vinden artikel 8.3 en 8.4 geen toepassing.

artikel 8.6

Onverminderd de wettelijke bepalingen over ontbinding kan de Reiziger de vervoerovereenkomst ontbinden, indien een wijziging van de

Jaardienstregeling tot gevolg heeft dat de te verschaffen prestatie wezenlijk afwijkt van een overeengekomen prestatie met ingang van de dag waarop de wijziging van kracht wordt. De opzegging dient schriftelijk en onder toezending van het Vervoerbewijs te geschieden vóór de datum van wijziging. De Vervoerder zal naar evenredigheid restitutie verlenen.

artikel 8.7

Blijkens aanwijzingen van NS dient eenieder die zich bevindt in de trein of op een perron in een NS-Station of in het station ingeval van een station met zogenoemde beheerste toegang, in het bezit te zijn van een geldig Vervoerbewijs. Geen Vervoerbewijs is vereist voor diegene die conform artikel 5.6 geen vervoerprijs hoeft te betalen.

artikel 8.8

De Reiziger die het Vervoerbewijs waarvan hij moet zijn voorzien, desgevraagd ter controle op eerste vordering niet vertoont of overhandigt of een onbevoegd of anderszins bewerkt Vervoerbewijs gebruikt, een Vervoerbewijs misbruikt of de controle van Vervoerbewijzen belemmert of verhindert, is op vordering van Vervoerder een door de minister van Verkeer en Waterstaat vastgesteld bedrag verschuldigd aan de Vervoerder naast de verschuldigde (aanvullende) vervoerprijs. Een aanvullende

vervoerprijs is (naast eerder genoemde boete) verschuldigd indien een Reiziger reizend per trein met een Vervoerbewijs tweede klasse in de eerste klasse reist of indien wordt afgeweken van de Reisroute waarvoor de Reiziger over een Vervoerbewijs beschikt.

artikel 8.9

NS kan in de trein uitstel van betaling van de boete en de verschuldigde (aanvullende) vervoerprijs als omschreven in artikel 8.8 toestaan en de Reiziger in staat stellen zijn reis voort te zetten, indien Reiziger zijn naam, adres en woonplaats opgeeft en deze gegevens overeenstemmen met een tegelijk getoond document in de zin van de Wet op de identificatieplicht. In dat geval zal een ontwerp proces-verbaal worden uitgeschreven. Indien Reiziger de boete en de verschuldigde vervoerprijs als omschreven in artikel 8.8 niet binnen a) 7 kalenderdagen volgende op de Dag waarop het in artikel 8.8 beschreven feit is geconstateerd of b) (indien dat later is) 7 kalenderdagen na datum van verzending van de acceptgiro die hem inzake de boete en vervoerprijs is verstuurd, aan NS betaalt, is bovendien een door de minister van Verkeer en Waterstaat vastgesteld bedrag aan administratiekosten aan NS verschuldigd (in aanvulling op de boete en vervoerprijs).

artikel 8.10

Indien de Reiziger niet in het bezit is van een geldig Vervoerbewijs, uitsluitend als gevolg van:

- a. defecte kaartautomaten op het station waar hij is ingestapt én waar geen NS-servicepunt is geopend; of
- b. defecte stempelautomaten op het station waar hij is ingestapt én waar geen NS-servicepunt is geopend; of
- c. technische storingen waardoor het onmogelijk is in te checken én indien er op het station waar de Reiziger is ingestapt geen NS-servicepunt is geopend;

zal NS de door Reiziger betaalde boete en (aanvullende) vervoerprijs op grond van artikel 8.8 niet in rekening brengen of restitueren.

Verzoeken tot restitutie kunnen worden ingediend bij:

*NS Klantenservice
Postbus 2372
3500 GJ Utrecht*

tel. 0900 – 202 1163 (€ 0,10 p.m.)

artikel 8.11

De Vervoerder is gerechtigd om voor de behandeling van een verzoek tot terugbetaling administratiekosten in rekening brengen.

artikel 8.12

In geval van een kennelijke vergissing bij de berekening of de inning van de

vervoerprijs of van andere kosten moet het te veel of te weinig geïnde bedrag door de Vervoerder worden terugbetaald of aan de Vervoerder worden bijbetaald.

Artikel 9 - Handbagage

artikel 9.1

Een Reiziger mag Handbagage kosteloos in een Vervoermiddel meenemen. Vervoer van Handbagage geschiedt op de daarvoor aangewezen plaats, doch alleen voor zover er naar oordeel van Vervoerder voldoende plaatsruimte is. Het vervoer van Handbagage geschiedt volgens de door de Vervoerder gegeven aanwijzingen.

artikel 9.2

Handbagage mag slechts zodanig worden geplaatst dat deze de nooduitgangen niet verspert, het in- en uitstappen van Reizigers of personeel niet belemmert en hen naar het oordeel van de Vervoerder ook overigens niet hindert. Evenmin mag Handbagage op een Station, Halte of in het Vervoermiddel een zitplaats innemen voor zover een medeReiziger daarop aanspraak maakt.

artikel 9.3

De Reiziger zorgt zelf en is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor het in- en uitladen van zijn Handbagage en de bewaking daarvan.

artikel 9.4

De Vervoerder kan de Reiziger de toegang tot het Vervoermiddel weigeren dan wel hem noodzaken het Vervoermiddel te verlaten, indien naar zijn oordeel de Handbagage van de Reiziger gevaar, verontreiniging of hinder kan veroorzaken.

Artikel 10 - Dieren en fietsen

artikel 10.1

Huisdieren mogen als Handbagage worden meegevoerd in een gemakkelijk draagbare mand, tas of een dergelijk voorwerp mits de mand, tas of ander voorwerp geen zitplaats inneemt. Honden mogen evenwel ook op andere wijze worden meegevoerd, mits kort aangelijnd. De begeleider van een huisdier, dat een zitplaats inneemt, is daarvoor de geldende prijs verschuldigd.

artikel 10.2

De Vervoerder kan een Reiziger verplichten om samen met zijn dier het Vervoermiddel, Station of Halte en/of de daartoe behorende voorzieningen te verlaten indien het dier naar het oordeel van Vervoerder op enigerlei wijze gevaarlijk, lastig of hinderlijk is of kan zijn.

artikel 10.3

Fietsen kunnen alleen worden meegevoerd, indien de Vervoerder hiervoor toestemming heeft verleend

op de door de Vervoerder aangewezen plaatsen in de Vervoermiddelen.

artikel 10.4

Vouwfietsen mogen slechts in een Vervoermiddel worden meegenomen indien Reizigers er naar het oordeel van de Vervoerder geen hinder van ondervinden. De Vervoerder kan een Reiziger verplichten het Vervoermiddel te verlaten, indien diens vouwfiets naar zijn oordeel gevaar, verontreiniging, of hinder veroorzaakt of kan veroorzaken.

artikel 10.5

Tegen betaling van de tarieven en onder voorwaarden, zoals vermeld in de folder inzake fietsen, vindt vervoer van fietsen (waaronder tandems, ligfietsen en gedemonteerde racefietsen) per trein plaats van en naar de daarvoor opengestelde Stations in de daarvoor aangewezen ruimtes in de treinen. De Vervoerder kan voor bepaalde materieeltypen en treinen een uitzondering maken.

artikel 10.6

Het vervoer in een Vervoermiddel van brom- en snorfietsen, fietsen met verbrandingsmotor, fietsaanhangwagens en in het algemeen wagens en karren is niet toegestaan.

Artikel 11 - Verplichtingen van de reiziger

artikel 11.1

De Reiziger moet zich er onmiddellijk na de ontvangst van het Vervoerbewijs van vergewissen dat hij heeft ontvangen wat hij heeft gevraagd.

artikel 11.2

De Reiziger moet in het Vervoermiddel en op of in de voorzieningen waarvoor de Vervoerder dit heeft aangegeven, in het bezit zijn van een geldig Vervoerbewijs, tenzij hij recht heeft op kosteloos vervoer. Op eerste verzoek dient de Reiziger aan te kunnen tonen over een geldig Vervoerbewijs te beschikken.

artikel 11.3

De Reiziger is verplicht zich op eerste vordering te identificeren met wettelijk erkende identificatiebewijzen, na constatering van het niet in acht nemen van artikel 8.7, 8.9 en/of 11.4 van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.

artikel 11.4

De Reiziger is verplicht de aanwijzingen op te volgen die door de Vervoerder worden gegeven tot handhaving van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of in het belang van de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang in de Vervoermiddelen, Stations en Haltes

en/of de daartoe behorende voorzieningen.

artikel 11.5

De Reiziger is op grond van artikel 8:114 van het Burgerlijk Wetboek aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn handelen of nalaten, dan wel door zijn Handbagage, behalve voor zover de schade is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig Reiziger niet heeft kunnen vermijden en voor zover zulk een Reiziger de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen. Als het schadebedrag wordt beschouwd het volgens het redelijk oordeel van NS vastgestelde bedrag, mits niet hoger dan € 227,--. Indien NS meent dat de schade groter is dan € 227,-- moet NS dat bewijzen.

artikel 11.6

In geval van misbruik van de noodrem is de Reiziger een onmiddellijk opeisbare boete aan de Vervoerder verschuldigd van € 115,00, onverlet de verplichting van de Reiziger de volledige schade die de Vervoerder dientengevolge lijdt te vergoeden.

artikel 11.7

De Reiziger is verplicht gedurende de rit één van de voor de Reizigers bestemde zit-of staanplaatsen in te nemen.

artikel 11.8

Wordt een kind dat jonger is dan

twaaalf jaar begeleid door een persoon van achttien jaar of ouder, dan is deze begeleider verplicht ervoor zorg te dragen dat dit kind niet handelt in strijd met deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 12 - Verbodsbepalingen voor de reiziger

artikel 12.1

Het is de Reiziger op grond van artikel 70 van de Wet personenvervoer 2000 verboden zonder hiervoor geldig Vervoerbewijs gebruik te maken van het openbaar vervoer, alsmede, voor zover de Vervoerder dit duidelijk kenbaar heeft gemaakt, van de daartoe behorende voorzieningen.

artikel 12.2

Het is de Reiziger op grond van artikel 71 van de Wet personenvervoer 2000 verboden een onbevoegd gewijzigd of anderszins bewerkt Vervoerbewijs te gebruiken, een Vervoerbewijs te misbruiken of de controle van Vervoerbewijzen te belemmeren of te verhinderen.

artikel 12.3

Het is de Reiziger verboden zich in een Vervoermiddel of op of in een Station of Halte en/of de daartoe behorende voorzieningen in een zodanige toestand te bevinden of zich zodanig te gedragen dat orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang wordt of kan worden verstoord.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid van de vervoerder

Onverminderd de toepasselijke aansprakelijkheidsregelingen in geval van internationaal vervoer van personen gelden onderstaande aansprakelijkheidsbepalingen.

artikel 13.1

De Vervoerder is ingevolge artikel 8:105 van het Burgerlijk Wetboek aansprakelijk voor schade veroorzaakt door dood of letsel van de Reiziger ten gevolge van een ongeval dat in verband met en tijdens het vervoer de Reiziger is overkomen, behalve voor zover het ongeval is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig Vervoerder niet heeft kunnen vermijden en voor zover zulk een Vervoerder de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen. De schadevergoeding die de Vervoerder in genoemde omstandigheden mogelijk verschuldigd is, is wettelijk beperkt tot een bedrag van € 137.000,00 per geval per Reiziger.

artikel 13.2

De Vervoerder is ingevolge artikel 8:106 van het Burgerlijk Wetboek aansprakelijk voor schade veroorzaakt door geheel of gedeeltelijk verlies of beschadiging van Handbagage, voor zover dit verlies of deze beschadiging is ontstaan tijdens het vervoer en is veroorzaakt:

- a. door een aan de Reiziger overkomen ongeval dat voor rekening van de Vervoerder komt, of
- b. door een omstandigheid die een zorgvuldig Vervoerder heeft kunnen vermijden of waarvan zulk een Vervoerder de gevolgen heeft kunnen verhinderen.

De schadevergoeding die de Vervoerder mogelijk verschuldigd is in geval van verlies of beschadiging van de Handbagage is wettelijk beperkt tot een bedrag van € 1.000,00 per geval per Reiziger. De Vervoerder is niet aansprakelijk voor de door de Reiziger geleden schade die is veroorzaakt doordat de Reiziger zijn Handbagage niet in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden heeft vervoerd. De Vervoerder is verplicht redelijke zorg aan te wenden ten aanzien van de Handbagage van de Reiziger opdat deze niet verloren gaat of beschadigd wordt.

artikel 13.3

De Vervoerder is ingevolge artikel 8:108 van het Burgerlijk Wetboek niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door vertraging, door welke oorzaak dan ook, voor, tijdens of na het vervoer opgetreden, of is veroorzaakt door welke afwijking dan de Jaardienstregeling dan ook. Onverminderd het bovenstaande kent NS een regeling inzake restitutie als gevolg van vertragingen ("Geld terug bij vertraging"). De Reiziger kan bij

bepaalde vertragingen op basis van de op dat moment terzake geldende productvoorwaarden zoals verwoord op www.ns.nl en/of in de van toepassing zijnde folder, aanspraak maken op restitutie. Deze restitutieregeling geldt uitdrukkelijk niet in gevallen van georganiseerde stakingen zoals omschreven in artikel 13.5.

artikel 13.4

De Vervoerder is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het missen van aansluiting op eigen of andere Vervoermiddelen, of door de omstandigheden dat de gewone Vervoermiddelen die de Vervoerder ter beschikking staan, niet toereikend zijn. Ook is de Vervoerder niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het ontbreken van voldoende zit- of staanplaatsen.

artikel 13.5

Onverminderd het bepaalde in artikel 13.3 is NS niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door het niet aanbieden van vervoer en het niet uitvoeren van de Jaardienstregeling als gevolg van omstandigheden die NS niet kunnen worden toegerekend, waaronder mede wilde acties van korte duur en van beperkte omvang van NS-personeel, sabotage en rellen door of bij derden.

In geval van een georganiseerde staking van eigen personeel zal NS

desgevraagd en naar keuze van de Reiziger, hetzij de vooruitbetaalde reissommen naar rato van de duur van de staking terugbetalen, hetzij de redelijke kosten voor treinvervangend vervoer vergoeden met een maximum van € 25,00 per stakingsdag.

artikel 13.6

De Reiziger moet iedere schade zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de Vervoerder melden. De aard en de omvang van de schade moeten daarbij bij benadering worden aangegeven.

artikel 13.7

Vervoerder kan zich niet beroepen op enige beperking van zijn aansprakelijkheid, voor zover de schade is ontstaan uit zijn eigen handelen of nalaten, hetzij met de opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.

Artikel 14 - Gevonden voorwerpen

artikel 14.1

De Reiziger is verplicht zo spoedig mogelijk bij de Vervoerder mededeling te doen van door hem gevonden voorwerpen of geldsom. De Vervoerder is op grond van BW boek 5 bevoegd tegen afgifte van bewijs een aldus gevonden voorwerp of geldsom in bewaring te nemen. Indien de vinder

het gevonden voorwerp of de geldsom onder zich houdt, is hij verplicht al datgene te doen wat redelijkerwijs van hem kan worden gevraagd om de eigenaar of verliezer te vinden.

artikel 14.2

De Vervoerder is bevoegd een door zijn personeel gevonden of door een ander gevonden en aan hem afgegeven voorwerp (waaronder tevens te verstaan geld of waardepapieren) na drie maanden of, indien het voorwerp niet voor bewaring geschikt is, eerder te verkopen, voor zover het betreft zaken met een waarde minder dan € 450,00, zulks naar het oordeel van de Vervoerder.

artikel 14.3

De Vervoerder is verplicht een gevonden voorwerp, de opbrengst van een ingevolge het tweede lid verkocht voorwerp of het bedrag van een gevonden geldsom aan de rechthebbende af te geven, indien deze zich binnen één jaar na afgifte aanmeldt. Indien de rechthebbende de opbrengst van de verkoop van een gevonden voorwerp opeist, mag de Vervoerder het verschuldigde bewaarloon en de administratiekosten met die opbrengst verrekenen.

artikel 14.4

De Vervoerder kan voor de behandeling van een verzoek met betrekking tot een verloren voorwerp

of geldsom administratiekosten in rekening brengen.

Artikel 15 - Klachten en geschillen

artikel 15.1

Klachten kunnen worden ingediend bij:

*NS Klantenservice
Postbus 2372
3500 GJ Utrecht
tel. 0900 – 202 1163 (€ 0,10 p.m.)*

Op schriftelijke klachten geeft NS binnen vier weken schriftelijk antwoord of deelt NS aan de Reiziger de voor beantwoording benodigde redelijke termijn mee. Deze mededeling kan tevens inhouden een verzoek tot het verstrekken van nadere gegevens en het overleggen van nadere bewijsstukken, die naar het oordeel van NS nodig zijn voor de beantwoording.

artikel 15.2

Geschillen tussen de Reiziger en de Vervoerder over de totstandkoming of uitvoering van de vervoerovereenkomst (waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn), kunnen zowel door de Reiziger als de Vervoerder worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter of aan de Geschillencommissie

Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Dit kan alleen nadat de klacht eerder schriftelijk aan Vervoerder is voorgelegd.

artikel 15.3

De Reiziger moet het geschil uiterlijk zes weken na definitieve beantwoording door de Vervoerder bij de Geschillencommissie aanhangig maken, onder vermelding van naam en adres van Reiziger en Vervoerder en een duidelijke omschrijving van het geschil en de eis.

Indien de Reiziger het geschil aan de Geschillencommissie voorlegt, is de Vervoerder aan diens uitspraak gebonden en staat voor hem - behoudens bijzondere omstandigheden - geen beroep op de gewone rechter open. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

artikel 15.4

Als een Vervoerder een geschil, niet zijnde een incassogeschil, behandelt wil zien, stelt hij de Reiziger schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. De Vervoerder kondigt daarbij aan, dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de Reiziger niet binnen zes weken schriftelijk laat weten in te stemmen met de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien de Vervoerder in het geval de Reiziger het

verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van zes weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, kan de Reiziger het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.

artikel 15.5

De Geschillencommissie doet met inachtneming van haar reglement uitspraak bij wege van bindend advies in de aan haar voorgelegde geschillen.

Artikel 16 - Verjaring

artikel 16.1

Een rechtsvordering jegens de Vervoerder ter zake van aan een Reiziger overkomen letsel verjaart door verloop van drie jaren. Deze termijn vangt aan op de dag, volgend op de dag van het ongeval dat de Reiziger is overkomen.

artikel 16.2

Een rechtsvordering jegens de Vervoerder ter zake van dood van een Reiziger verjaart door verloop van drie jaren. Deze termijn begint met de aanvang van de dag, volgend op de dag van het overlijden van de Reiziger, maar loopt niet langer dan vijf jaren beginnend met de aanvang van de dag, volgende op de dag van het ongeval dat de Reiziger is overkomen.

artikel 16.3

Alle overige uit de vervoerovereenkomst voorkomende vorderingen verjaren door verloop van één jaar. Deze termijn vangt aan op de dag, volgende op die waarop de vordering is ontstaan.

Artikel 17 – Privacy

artikel 17.1

De Vervoerder is verplicht zorgvuldig om te gaan met persoonlijke gegevens van de Reiziger, verkregen in verband met uitgifte van op naam gestelde Vervoerbewijzen, met inachtneming van de bepalingen in de Wet bescherming persoonsgegevens. NS legt persoonsgegevens van de Reiziger vast voor het kunnen accepteren van een aanvraag voor een Vervoersbewijs, zoals, maar niet beperkt tot, een jaarkaart, een voordeelurenkaart, en/of om uitvoering te kunnen geven aan een overeenkomst.

Uitsluitend NS en/of overige NS bedrijven kunnen deze gegevens gebruiken om Reizigers te informeren over relevante diensten en producten van NS en/of overige NS-bedrijven (NS Groep N.V. en/of haar dochtermaatschappijen) alsmede van samenwerkende partners. Als de Reiziger op deze informatie geen prijs stelt kan hij dit telefonisch melden bij:

NS Klantenservice

tel. 0900 – 202 1163 (€ 0,10 p.m.)

Een uitgebreide beschrijving van het NS privacybeleid is in te zien op www.ns.nl.

artikel 17.2

De vervoerder behoudt zich het recht voor om cameraondersteunend toezicht uit te voeren. Dit toezicht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen in de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 18 – Gebruik OV-chipkaart

artikel 18.1

Bij gebruik van een Product op OV-chipkaart als betaalmiddel of Vervoerbewijs gelden in aanvulling op de voorwaarden als neergelegd in de artikelen 1 tot en met 17, 19 en 20 de voorwaarden van dit artikel 18.

artikel 18.2

In aanvulling op artikel 8.7 van deze Algemene Voorwaarden kan de verplichting voor de Reiziger gelden dat hij bij aanvang van de rit op de daartoe aangewezen wijze heeft Ingecheckt. Deze verplichting geldt in ieder geval indien de Reiziger gebruik maakt van de mogelijkheid tot “Reizen met saldo”. De Reiziger dient zich ervan te vergewissen dat de Check-in

op een correcte wijze is uitgevoerd. Bij het einde van de rit dient de Reiziger bij de uitstaphalte op de daartoe aangewezen wijze Uit te checken. Als geen geldige Check-in heeft plaatsgevonden, geldt de Check-uit als Check-in handeling.

artikel 18.3

Bij de Check-in en Check-uit vindt een controle plaats of de Reiziger voor de betreffende rit en/of toegang over een geldig Product beschikt. Bij de Check-in kan, afhankelijk van het Product waarmee wordt gereisd, een Instaptarief worden afgeboekt van het op het OV-chipkaart aanwezige saldo. Op basis van Check-in en Check-uit informatie wordt dan de rit- en/of toegangsprijs betaald en afgeboekt van het op de OV-chipkaart aanwezige saldo. Indien bij de Check-in een Instaptarief is afgeboekt, vindt bij de Check-uit een verrekening plaats met dit Instaptarief. Als geen geldige Check-uit heeft plaatsgevonden, geldt tenminste het Instaptarief als verschuldigde rit- en/of toegangsprijs, tenzij door de Vervoerder anders is aangegeven

artikel 18.4

In afwijking van artikel 6.4 van deze Algemene Voorwaarden dient de Reiziger zich voor gehele of gedeeltelijke terugbetaling van het saldo op de OV-chipkaart of overige door Vervoerder op de OV-chipkaart

geplaatste Producten te wenden tot een NS-servicepunt of NS-klantenservice.

Artikel 19 - Wijziging van de algemene voorwaarden

artikel 19.1

Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen eerst van kracht worden nadat daarover overleg is gepleegd met representatieve organisaties van consumenten.

artikel 19.2

Behoudens het gestelde in artikel 8.6 gelden wijzigingen van de Algemene Voorwaarden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

artikel 19.3

Bij het sluiten van een overeenkomst verleent de Reiziger aan NS toestemming de voor NS uit die overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen op een derde te doen overgaan, indien NS haar onderneming, waartoe die rechten en verplichtingen behoren, overdraagt.

Artikel 20 - Toepasselijk recht

artikel 20.1

Op de vervoerovereenkomst is het Nederlandse recht van toepassing behalve indien de vervoerovereenkomst voor het vervoer per trein wordt

beheerst door de Uniforme regelen
betreffende de overeenkomst van
internationaal spoorvervoer van
reizigers en handbagage (CIV) zijnde
een bijlage van het Verdrag
betreffende het internationale
spoorwegvervoer (COTIF).

