

## **Toegankelijk besluit wijzigingen Algemene Voorwaarden NS**

Datum: 4 mei 2023

kenmerk NS: CC/PA/TD-946

Telefoon: 06 - 23 06 89 43

E-mail: Thijs.Douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies van 1 mei 2023 (Kenmerk: Locov 2022-300725) 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. De meeste van deze wijzigingen vloeien voort uit de aangepaste Europese reizigersrechtenverordening (PRR). Wij houden in dit besluit zoveel mogelijk de volgorde aan van de voorgestelde wijzigingen.

U adviseert positief over de wijzigingen van de algemene voorwaarden op de pagina's 1 tot en met 10. Ook adviseert u positief over artikel 5.6. NS besluit conform adviesaanvraag. U vindt de passage over het fluitsignaal een verduidelijking, maar vraagt NS om reizigers of tot vertrektijd in te laten stappen of de uiterste instaptijd te melden. Voor een punctuele reis is het nodig om tijdig de vertrekprocedure te starten. Dit is gebruikelijk in het openbaar vervoer en reizigers zijn ook op de hoogte van dit gebruik. NS handhaaft deze passage.

De AVR-NS bevatten de vervoervoorwaarden van NS die van toepassing zijn op de vervoerovereenkomsten die gesloten worden tussen de reiziger en NS. De voorwaarden zien dus op het vervoer door NS op de NS-trajecten. Zo ook artikel 6.1 van de AVR-NS. Dit artikel ziet niet op het vervoer dat uitgevoerd wordt door de andere vervoerders. Artikel 6.1 gaat net als artikel 16 van de huidige PRR en artikel 18 van de herziene PRR uit van de situatie dat redelijkerwijs verwacht kan worden dat de vertraging bij aankomst op de eindbestemming krachtens de

vervoerovereenkomst 60 minuten of meer zal bedragen. In dat geval moet de spoorwegonderneming die de vertraagde of geannuleerde dienst exploiteert de reiziger de in die artikelen benoemde opties bieden. NS moet dus de opties bieden als er sprake is van een vertraging of annulering van een NS-trein (waardoor de verwachte vertraging krachtens vervoerovereenkomst 60 minuten of meer zal bedragen). Het is daarom niet zonder reden dat in artikel 16 van de huidige PRR en artikel 18 van de herziene PRR wordt uitgegaan van de vervoerovereenkomst en niet van het vervoerbewijs of doorgaand ticket, zoals in artikel 17 van de huidige PRR en artikel 19 van de herziene PRR het geval is. Dit zal een bewuste keuze zijn geweest van de Europese wetgever. NS handhaaft artikel 6.1, maar volgt uw advies op om voor de duidelijkheid 'de 100 minuten regel' van artikel 18 lid 3 van de herziene PRR aan dit artikel toe te voegen. Met dien verstande dat gelet op de definitie van gemiste aansluiting in de herziene PRR in samenhang met artikel 12 lid 5 het moet gaan om een gemiste aansluiting van de ene NS-trein op de andere NS-trein. Dit hebben we in het artikel verduidelijkt.

Deze toevoeging heeft NS ook gedaan aan artikel 6.3, maar het is niet de bedoeling geweest om dit recht te koppelen aan de laatste trein van de dag. Het klopt dat de PRR deze beperking niet kent. Ter verduidelijking hebben we daarom de volgorde van de alinea's in artikel 6.3 aangepast.

Uw advies om de toevoeging aan artikel 6.1 onder 1 en 2 te verduidelijken, nemen wij over. Hieraan hebben we ter verduidelijking ook een verwijzing naar de PRR toegevoegd. We besluiten conform uw advies.

De voorwaarde die is opgenomen in artikel 6.1 onder 2 en waarvan u adviseert om deze te verwijderen, staat sinds 2014 in de AVR-NS en is destijds overeengekomen met Rover en de Consumentenbond. Dit vonden we destijds een redelijke uitleg van de PRR. NS vindt dit nog steeds een redelijke uitleg van de PRR. De PRR is op dit punt ook niet gewijzigd. We zijn het niet met u eens dat reizigers door deze voorwaarde ernstig worden beperkt in hun mogelijkheden om de reis voort te zetten. Artikel 6.1 onder 2 ziet namelijk op "een door u gekozen moment", dat het equivalent is van artikel 16 sub c van de huidige PRR en artikel 18 lid 1 sub c van de herziene PRR. Een "door u gekozen moment" is iets anders dan de vroegste gelegenheid. De reiziger kan zijn reis

nog steeds afmaken op de vroegste gelegenheid. Alleen als de reiziger de reis op een later moment wil maken, wordt de betreffende voorwaarde gesteld. Het is ons inziens niet onredelijk om de reiziger dan hetzelfde type vervoerbewijs te verstrekken. Uit de PRR volgt namelijk niet de verplichting om de reiziger die bijvoorbeeld een voordelig treinkaartje voor de daluren heeft gekocht, een duurder spitskaartje te moeten verstrekken. Voor de volledigheid merken we nog op dat er in de herziene PRR wel gesproken wordt over vervoervoorwaarden, namelijk in overweging 36 ("Bij vertragingen moeten reizigers de optie krijgen om hun reis al dan niet langs een andere route voort te zetten onder vergelijkbare vervoervoorwaarden."). NS handhaaft daarom dit artikel.

In de betreffende alinea in artikel 6.2 wordt bepaald in welke gevallen de reiziger géén aanspraak kan maken op een vergoeding voor vertraging op grond van de GTBV-regeling en de PRR. In de situatie waarin de reiziger omreist met een andere vervoerder en daar incheckt, heeft hij ook geen recht op GTBV, dat wordt slechts anders indien NS tekortschiet in de nakoming van haar verplichting om reiziger binnen 100 minuten te adviseren. In welk geval de reiziger zich altijd tot NS kan wenden, maar dat loopt niet via de boeg van dit artikel. NS besluit daarom conform adviesaanvraag.

Wat betreft het kosteloos aanbieden van een slaappleats is NS van mening dat beide formuleringen op hetzelfde neerkomen. Volgens artikel 6.3 moet NS zich maximaal inspannen om de reiziger in het betreffende geval kosteloos een slaappleats aan te bieden. De PRR verplicht om hotel- of ander verblijf aan te bieden, waar en wanneer zulks fysiek mogelijk is. Als NS zich maximaal inspant om kosteloze slaappleatsen aan te bieden dan zal het alleen in die gevallen niet lukken als dat fysiek niet mogelijk is. Andere situaties zijn lastig voor te stellen. NS neemt uw advies echter over en verduidelijkt artikel 6.3 door aan te sluiten bij de tekst van de PRR.

Het is niet de bedoeling van NS om de rechten van reizigers te beperken in artikel 6.3 door uit te gaan van "grote vertragingen". In 2014 is deze formulering overeengekomen met Rover en de Consumentenbond in de overtuiging dat dit hierin juist de bedoeling van het betreffende artikel in de PRR tot uitdrukking komt. De tekst die u adviseert om op te nemen ("grote

vertragingen of bij wachttijd van meer dan 60 minuten”) vinden wij geen goed alternatief omdat er in de PRR niet staat het gaat om een wachttijd van meer dan 60 minuten. NS besluit derhalve om de in 2014 overeengekomen tekst van artikel 6.3 te handhaven.

### **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

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