

Voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging voor reizen bij NS

Geldig vanaf december 2022

Begrippenlijst

Jaardienstregeling: Het door NS op www.ns.nl weergegeven schema van reismogelijkheden met door NS geëxploiteerde vervoermiddelen binnen de grenzen van Nederland.

Minimumbedrag: Het minimale bedrag dat wordt uitgekeerd indien u recht heeft op restitutie. Indien het berekende bedrag lager is dan het Minimumbedrag, wordt niet tot uitkering overgegaan. De hoogte van het minimumbedrag kunt u vinden op www.ns.nl.

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

NS-trein: Een door NS geëxploiteerd vervoermiddel op verbindingen waar NS volgens de Jaardienstregeling het openbaar vervoer van personen verricht.

Optimale reisroute: De route zoals aangegeven in de NS Reisplanner op basis van standaard instellingen (inclusief geadviseerde omreisroutes), die te raadplegen is via www.ns.nl, de Reisplanner Xtra app, via telefonische reisinformatie of aan de servicebalie. Via-routes die als extra optie in de NS Reisplanner ingevoerd kunnen worden, zijn geen optimale reisroute.

Check-in/inchecken: de handeling waarbij een reiziger bij aanvang van een reis op een traject de OV-chipkaart, eenmalige chipkaart of contactloze betaalpas/creditcard tegen de kaartlezer van een daarvoor bestemd poortje of paaltje houdt en deze aangeeft dat de check-in gelukt is. Deze poortjes en paaltjes zijn te herkennen aan het logo van de OV-chipkaart en het logo van contactloos betalen. Een reiziger dient in te checken bij de vervoerder waarmee de geplande reis uitgevoerd wordt.

Check-out/uitchecken: de handeling waarbij een reiziger bij het einde van een reis op een traject de OV-chipkaart, eenmalige chipkaart of contactloze betaalpas/creditcard tegen de kaartlezer van een daarvoor bestemd poortje of paaltje houdt en deze aangeeft dat de check-out gelukt is. Deze poortjes en paaltjes zijn te herkennen aan het logo van de OV-chipkaart en het logo van contactloos betalen. Een reiziger dient uit te checken bij de vervoerder waar bij aanvang van de reis is ingecheckt en waarmee de reis is uitgevoerd.

Reizen (met de OV-chipkaart, eenmalige chipkaart of contactloze betaalpas/creditcard) met een verplichte check-in en check-uit: Het principe waarbij het afgelegde traject wordt vastgesteld op het moment dat de Reiziger heeft ingecheckt en uitgecheckt. Bij niet vooraf afgekochte reizen met de OV-chipkaart of contactloze betaalpas/creditcard wordt tevens op basis van in- en uitchecken bepaald welke vergoeding de Reiziger voor zijn

reis is verschuldigd. Als de check-in ontbreekt, is er geen sprake van een geldig vervoerbewijs. Als wel is ingecheckt, maar bij het einde van de rit niet wordt uitgecheckt, is achteraf alsnog sprake van een niet geldig vervoerbewijs.

1. Onder vertraging in de zin van de regeling "Geld Terug Bij Vertraging" wordt verstaan een door de Railverkeersleiding (ProRail) vastgestelde en geregistreeerde afwijking van de dienstregeling waarbij de NS-trein, waarin u zich bevindt of de NS-trein(en) die u neemt op basis van de vooraf bepaalde Optimale reisroute naar het bestemmingsstation, en daar ten minste 30 minuten later arriveert dan in de Jaardienstregeling staat vermeld. Onder een vertraging wordt niet verstaan een afwijking van de Jaardienstregeling (bijvoorbeeld ten gevolge van werkzaamheden of een stremming) die minimaal één dag voorafgaand aan de reisdag door NS is aangekondigd.
2. In geval van een vertraging vanaf 30 minuten of meer heeft u desgevraagd recht op restitutie van een gedeelte van de door NS gehanteerde ritprijs of prijs van het NS-abonnement. Per kaartsoort en abonnement wordt de restitutie berekend op de wijze zoals weergegeven in de vergoedingentabel op www.ns.nl, waarbij geldt dat de duur van de vertraging (30 minuten t/m 59 minuten of 60 minuten of meer) mede bepalend is voor het restitutiebedrag.
3. Indien een verplichte check-in of een check-uit ontbreekt, wordt geen restitutie verleend. Indien een check-uit niet mogelijk is buiten de schuld van de reiziger, wordt een verzoek tot Geld Terug Bij Vertraging toch in behandeling genomen. Hiertoe dient NS Klantenservice conform de voorwaarden de juiste ritprijs te kunnen vaststellen en dient de reiziger aannemelijk te kunnen maken dat een check-uit buiten schuld van de reiziger niet mogelijk was.
Indien het uit te keren bedrag lager is dan het Minimumbedrag wordt geen restitutie verleend. De restitutie en/of de som aan restituties zal nooit meer bedragen dan de waarde van het aan NS toe te rekenen deel van het gebruikte vervoerbewijs (zoals bij Dagretour of Dag OV-daluren).
4.
 - a. Deze regeling geldt uitsluitend indien u in het bezit bent van een bij NS geldig vervoerbewijs en indien u reist in door NS geëxploiteerde vervoermiddelen op verbindingen waar NS volgens de Jaardienstregeling het openbaar vervoer van personen verricht, inclusief internationale treinen, doch uitsluitend voor zover deze treinen binnenlands vervoer verrichten.
 - b. Deze regeling geldt niet voor medewerkers van NS en hun gezinsleden.
 - c. Indien u reist met een internationaal vervoerbewijs (CIV), heeft u geen recht op restitutie volgens deze regeling.
Op www.nsinternational.nl kunt u meer lezen over de compensatieregelingen bij vertraging van NS International
5. Indien u in het bezit bent van een vervoerbewijs dat geldig is op een verbinding waarbij het vervoer deels door NS en deels door een andere (spoor)vervoerder wordt verricht, hebt u uitsluitend recht op het aan NS toe te rekenen deel van het vervoerbewijs zoals bepaald in artikel 2 van deze voorwaarden indien de vertraging optreedt op het NS-traject.

Voor vertragingen die zijn veroorzaakt door een andere (spoor)vervoerder dient u een restitutieverzoek in te dienen bij de betreffende vervoerder.

6. In het geval dat een vertraging het gevolg is van overmacht voor NS, is NS niet gehouden tot restitutie over te gaan. Van overmacht is bijvoorbeeld sprake in geval van omstandigheden waardoor de dienstregeling geheel of grotendeels niet of niet naar behoren kan worden uitgevoerd, zoals een stroomstoring met landelijke uitstraling, dreiging van terroristische aanslagen, een staking of uitzonderlijke weersomstandigheden zoals storm of (stuif)sneeuw.
7. U kunt een verzoek tot restitutie indienen via uw online Mijn NS of Mijn NS Zakelijk-account, via het digitale formulier op www.ns.nl of telefonisch via NS Klantenservice (telefoonnummer 030 751 51 55). Voor reizen met de contactloze betaalpas/creditcard geldt dat een verzoek tot restitutie uitsluitend via het digitale formulier op www.ns.nl of telefonisch via NS Klantenservice kan worden ingediend. NS verstrekt niet langer papieren restitutief formulieren, maar neemt reeds in omloop zijnde restitutief formulieren tot nader order nog wel in behandeling. NS behoudt zich het recht voor om het in behandeling nemen van deze formulieren op ieder gewenst moment en zonder opgave van reden alsnog te beëindigen. Uw aanvraag dient volledig en naar waarheid ingevuld te worden. Het restitutieverzoek dient binnen een termijn van 3 maanden door NS te zijn ontvangen. Deze termijn vangt aan op de dag volgend op de dag van vertraging. Een restitutieverzoek dat na de termijn van 3 maanden door NS is ontvangen, wordt niet in behandeling genomen.
Per vertraging kunt u slechts één restitutieverzoek per persoon doen. Indien er sprake is van vertraging met hetzelfde vervoerbewijs op zowel de heen- als de terugreis dient u twee verschillende restitutieverzoeken in te dienen.
8. Een restitutieverzoek wordt mede beoordeeld aan de hand van:
 - a. de door Railverkeersleiding (ProRail) vastgestelde en geregistreerde aankomst- en vertrektijden;
 - b. check-in en check-uit gegevens van met de opgegeven OV-chipkaart of eenmalige chipkaart gemaakte reizen bij NS, zoals blijkt uit de elektronische administratie van NS en voor de contactloze betaalpas/creditcard blijkt uit de digitale backoffice van Translink;
 - c. de administratie met betrekking tot abonnementen, waaruit opgemaakt kan worden of het betreffende abonnement geldig was op de dag van vertraging. De hierboven onder a vermelde gegevens hebben volledige bewijskracht, behoudens door u aan te leveren tegenbewijs. Voor de gegevens vermeld onder b en c geldt de bewijslastverdeling van artikel 3.7 Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS).