LANDELIJK OVERLEG CONSUMENTENBELANGEN OPENBAAR VERVOER

Directeur Commercie NS
Bertien van Baak
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs
Datum brief: 30 oktober 2025
Kenmerk brief: Locov 2025-273158
Bijlage(n) bij brief: Geen

Onderwerp: Advies kleine aanpassingen Algemene Voorwaarden NS

Geachte mevrouw van Baak,

In uw brief van 18 september 2025 (met kenmerk CC/PA/TD-999 Adviesaanvraag kleine aanpassingen algemene voorwaarden NS) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over enkele voorgenomen aanpassingen in de algemene voorwaarden. Voor wij inhoudelijk ingaan op uw adviesaanvraag, willen wij u meegeven dat de paginanummering in de inhoudsopgave niet aansluit bij de feitelijke paginanummers. Graag hiervoor uw aandacht. Hieronder gaan wij inhoudelijk in op uw adviesaanvraag.

U stelt voor een aantal kleine wijzigingen door te voeren. Het gaat om het volgende:

- U stelt voor enkele actualisaties door te voeren met het oog op de introductie van de OV-pas. Dit betreft de inhoudsopgave, begrippenlijst en artikel 11.
- U stelt voor de verwijzing naar het ODR-platform te schrappen, omdat dit niet meer bestaat. Dit betreft artikel 10.3.4. Daarnaast stelt u voor om de verwijzingen naar ‘Twitter’ en/of ‘X’ uit artikel 10.1 te verwijderen, omdat u daar niet meer actief bent.

- U stelt voor om de kosten voor de boete voor zwartrijden en de administratiekosten bij niet-betaling in de voorwaarden te actualiseren als gevolg van wettelijke wijzigingen. Dit betreft artikel 11.1.A.
- U stelt voor om informatie toe te voegen over de wijzigingen van tarieven en prijzen naar aanleiding van de nieuwe HRN-concessie. Dit betreft artikel 12.3.

Advies
Wij adviseren positief op bovenstaande wijzigingen.

U stelt de 'sticker' op de voorpagina van de algemene voorwaarden te hebben verwijderd op vordering van de Consumentenbond nu zij de samenwerkingsovereenkomst hebben opgezegd. Deze verwijzing moet uiterlijk 1 januari 2026 zijn verwijderd. Met deze wijziging verwijdert u ook het deel waarin wordt vermeld dat de algemene voorwaarden in samenspraak met Rover tot stand zijn gekomen.

Advies
Verwijder de 'sticker' maar behoud de tekst 'Algemene voorwaarden tot stand gekomen in overleg met Rover', inclusief de voetnoot bij de inhoudsopgave.

U stelt voor om de voorschriften die in aanvulling op de huisregels aan te vullen met het oog op (sociale) veiligheid in de trein. Dit betreft artikel 4.1. U stelt onder andere voor om een passage op te nemen over het maken en/of publiceren van foto-, film- of geluidsopnamen in de trein of op het station.

Advies
Deel de toegevoegde wijziging op in twee losse bullets, namelijk:

1. U mag geen foto-, film-, of geluidsopnamen maken in de trein of op het station of publiceren als deze opnamen worden of zijn gemaakt voor commerciële doeleinden of met een commerciële insteek (zoals opnamen voor entertainmentprogramma's en commercials), tenzij u hiervoor voorafgaande goedkeuring hebt gekregen van NS (zie voor het verkrijgen van deze goedkeuring de website van NS Vragen over Filmen en fotograferen bij NS).

2. Het maken of publiceren van foto-, film- of geluidsopnames in de trein of op het station die andere reizigers of het personeel van NS intimideren, belachelijk maken of anderszins kunnen schaden is niet toegestaan. Ook het maken of publiceren van foto-, film- of geluidsopnamen in de trein of op het station met een provocerende, seksuele of anderszins aanstootgevende inhoud is niet toegestaan.

U stelt voor om een verwijzing toe te voegen naar de R-Net treindienst Alphen a/d Rijn – Gouda, waar op bepaalde punten andere voorwaarden gelden. Dit betreft artikel 5.4.

Advies

Wij adviseren positief over de voorgenomen wijziging, met als kanttekening dat de link waarnaar het artikel verwijst (nog) niet werkzaam is. Wij kunnen daarom niet toetsen of deze informatie inhoudelijk voldoende aansluit bij de wijziging in artikel 5.4.

Afronding

De voorwaarden worden tweezijdig vastgesteld tussen u en Rover. Als u de adviezen zoals hierboven geformuleerd overneemt, stemt Reizigersvereniging Rover in het kader van de tweezijdige voorwaarden in met deze wijzigingen.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV

In het LOCOV hebben zitting: het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, de Nederlandse Spoorwegen, Spoorbeheerder ProRail, de ANWB, Ieder(in), de Fietsersbond, de Landelijke Studentenvakbond, ANBO-PCOB (namens de Seniorencoalitie), Natuur & Milieu en Reizigersvereniging Rover.

Postadres Locov secretariaat: Postbus 20901,2500 EX DEN HAAG
Bezoekadres Locov secretariaat: Rijnstraat 8, 2515 XP DEN HAAG
Telefoon: 070 - 4568999