NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 18 september 2025
Ons kenmerk CC/PA/TD-999
Onderwerp Kleine aanpassingen algemene voorwaarden NS

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hierbij vraag ik u advies over enkele kleine aanpassingen van de algemene vervoersvoorwaarden van NS (de Algemene Voorwaarden voor het Vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen ("AVR-NS")) per 1 januari 2026.

In bijlage 1 vindt u de voorgestelde aanpassingen, graag geef ik een toelichting op de wijzigingen:

- NS heeft enkele actualisaties doorgevoerd met het oog op de introductie van de OV-pas (o.a. inhoudsopgave, begrippenlijst en artikel 11).
- De voorschriften die in aanvulling op de huisregels gelden zijn aangevuld ter verduidelijking met het oog op sociale veiligheid in de trein en op het station (artikel 4.1).
- Er is een verwijzing toegevoegd naar de treindienst Alphen a/d Rijn – Gouda, waar op bepaalde punten andere voorwaarden gelden (artikel 5.4).
- De verwijzingen naar sociale media en naar het ODR-platform zijn geactualiseerd of geschrapt (artikel 10.1 en 10.3).
- De boete voor zwartrijden en de administratiekosten bij niet-betaling worden geactualiseerd als gevolg van wettelijke wijzigingen (artikel 11.1).
- Er is informatie toegevoegd over het aanpassen van tarieven en prijzen (artikel 12.3). Dit o.a. naar aanleiding van de nieuwe HRN-concessie 2025-2033.
- Ten slotte is de verwijzing ("sticker") op de voorpagina weggehaald naar het overlegkader over de tweezijdige totstandkoming van de AVR-NS. Dit op vordering van de Consumentenbond nu zij de samenwerkingsovereenkomst hebben opgezegd. De verwijzing moet uiterlijk 1 januari 2026 zijn verwijderd.

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