

Voorwaarden NS Reisassistentie

NS Reizigers B.V. ("NS") verleent reisassistentie (voorheen ook wel assistentieverlening gehandicapten, kortweg AVG, genoemd, thans NS Reisassistentie) aan NS reizigers met een beperking. Reizigers met een beperking zijn reizigers die een al dan niet tijdelijke motorische, auditieve, visuele en/of verstandelijke beperking hebben. NS vindt het belangrijk om klanten met een beperking een gelijkwaardige reis te bieden, bijvoorbeeld door het verlenen van assistentieverlening. NS voert deze service uit in overeenstemming met de op haar rustende verplichtingen op grond van de concessie¹ en de geldende wet- en regelgeving.

Om het aanvragen en verlenen van reisassistentie zo veilig, goed, gelijkwaardig en soepel mogelijk te laten verlopen, zijn hier voorwaarden aan verbonden. Deze voorwaarden leest u in dit document. Voor het goed verlopen van uw reis is het belangrijk dat u zich houdt aan deze voorwaarden. NS mag u de reisassistentie weigeren als u zich niet houdt aan de voorwaarden.

Artikel 1: Toepasselijkheid

- 1.1. Deze voorwaarden NS Reisassistentie bevatten de voorwaarden waaronder u reisassistentie kunt aanvragen bij NS en NS u reisassistentie verleent bij het in-, over-, en uitstappen van haar treinen ("NS Reisassistentie"). Als u NS Reisassistentie aanvraagt, gaat u akkoord met deze voorwaarden.
- 1.2. Reizigers met een beperking die hulp nodig hebben bij het in-, over- en uitstappen van de trein van NS - met of zonder een hulpmiddel - en/of begeleiding nodig hebben op het vertrekstation (van het ontmoetingspunt naar de trein) en/of op het aankomststation (van de trein tot het uitcheckpaaltje of – poortje), vragen NS Reisassistentie aan. U kunt NS Reisassistentie aanvragen op die stations waar NS reisassistentie verzorgt, zie [Overzicht Stations NS Reisassistentie](#). NS is enkel verantwoordelijk voor uitvoering van assistentieverlening op deze stations en dus niet op de stations van andere vervoerders. Raadpleeg hiervoor voor vertrek de website(s) van de andere vervoerder(s).
- 1.3. Op het vervoer met NS zijn daarnaast van toepassing de algemene vervoervoorwaarden van NS (de [Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen](#) ("AVR-NS")). Als u reisassistentie aanvraagt, gaat u tevens akkoord met de AVR-NS.

Artikel 2: Aanvragen en verlenen van NS Reisassistentie

- 2.1 NS Reisassistentie kunt u zowel online (via <https://www.ns.nl/reisassistentie>), via de NS-app) als telefonisch (030 – 2357822, 24 uur per dag bereikbaar) aanvragen. Als u online of via de NS-app reisassistentie aanvraagt, dient u eerst (eenmalig) via Mijn NS een NS account en NS Reisassistentie-profiel aan te maken.
- 2.2 Bij het aanvragen van NS Reisassistentie vermeldt u de datum, de vertrektijd en het vertrek- en aankomststation van de reis die u bij NS wilt maken.
- 2.3 NS Reisassistentie wordt verleend bij het in-, over- en uitstappen van de treinen van NS. Op het vertrekstation wordt u begeleid van het ontmoetingspunt tot aan de trein en op het aankomststation wordt u begeleid van de trein tot aan het uitcheckpoortje.
- 2.4 NS Reisassistentie dient u minimaal één uur voor de gewenste vertrektijd van de trein aan te vragen. NS kan u anders geen reisassistentie garanderen.

¹ [Concessie voor het hoofd railnet 2015-2025](#)

- 2.5 Er is een maximum aantal rolstoelplaatsen voor hulpmiddelen beschikbaar in de trein. Indien alle rolstoelplaatsen bezet zijn, kan het gebeuren dat u een trein eerder of later moet nemen.
- 2.6 NS Reisassistentie wordt verleend van de eerste tot en met de laatste trein van NS van iedere dag.
- 2.7 NS Reisassistentie is gratis voor reizigers met een beperking die reisassistentie bij NS hebben aangevraagd.
- 2.8 Als u NS Reisassistentie heeft aangevraagd dan dient u zich tijdig en in het bezit van een geldig vervoersbewijs te melden op het ontmoetingspunt. Het ontmoetingspunt en de tijd dat u op desbetreffende ontmoetingspunt aanwezig dient te zijn, staan vermeld in de boekingsbevestiging. De assistentieverlener begeleidt u naar de juiste trein en helpt u bij het instappen.
- 2.9 Op het aankomststation helpt een assistentieverlener u uit de trein en begeleidt u tot het uitcheckpunt van het aankomststation.
- 2.10 Voor uw (hand)bagage dient u zelf zorg te dragen.

Artikel 3: Hulpmiddelen

- 3.1 Reizigers met een beperking die gebruikmaken van NS Reisassistentie mogen een hulpmiddel meenemen in de trein als dit hulpmiddel voldoet aan het bepaalde in deze voorwaarden.
- 3.2 Veiligheid voor u als reiziger, uw medereiziger en onze medewerkers staan voorop bij het verlenen van reisassistentie. Reisassistentie wordt daarom verleend op voorwaarde dat de veiligheid bij het in,- over,- en uitstappen van de trein met of zonder hulpmiddel en tijdens de reis kan worden gewaarborgd.
- 3.3 Een hulpmiddel is niet toegestaan als het een verbrandingsmotor heeft.
- 3.4 Het hulpmiddel dient geplaatst te worden op de daarvoor bestemde plaats in de trein.
- 3.5 Een elektronisch aangedreven hulpmiddel dient u zelfstandig en veilig te kunnen bedienen bij in,- over,- en uitstappen van de trein en tijdens de reis.
- 3.6 Uw hulpmiddel is toegestaan in de trein als dit voldoet aan de maten in onderstaande tabel:

Soort hulpmiddel	Sticker nodig op hulpmiddel (zie art. 4)?	Vervoersbewijs nodig voor hulpmiddel?	Toegestane maten	Plaatsing
Rolstoel, handbediend	Nee	Nee	<ul style="list-style-type: none"> • 150 cm lang • 70 cm breed • 137,5 cm hoog • 200 kg Hulpmiddel inclusief gebruiker en bagage	Rolstoelplek
Rolstoel, elektrisch	Nee	Nee	<ul style="list-style-type: none"> • 150 cm lang • 70 cm breed • 137,5 cm hoog • 300 kg 	Rolstoelplek

			Hulpmiddel inclusief gebruiker en bagage	
Scootmobiel	Nee	Nee	<ul style="list-style-type: none"> • 150 cm lang • 70 cm breed • 137,5 cm hoog • 300 kg Hulpmiddel inclusief gebruiker en bagage	Rolstoelplek
Rollator	Nee	Nee	<ul style="list-style-type: none"> • 70 cm breed • 70 cm lang 	Stallen op een plek die geen hinder of overlast veroorzaakt, of kan veroorzaken.
Driewiel fiets, fiets met duidelijk zichtbare aanpassingen	Nee	Nee	70 cm breed (Inclusief bagage) indien gebruik gemaakt moet worden van een NS reisassistentiemiddel (brug)	Fietsplek
Elektrische fiets, ligfiets, tandem	Ja	Indien voldaan wordt aan artikel 4	Niet van toepassing	Fietsplek
Segway	Ja	Indien voldaan wordt aan artikel 4	<ul style="list-style-type: none"> • 150 cm lang, • 70 cm breed • 137,5 cm hoog • 300 kg Hulpmiddel inclusief gebruiker en bagage	Fietsplek, rolstoelplek of bagageplek

3.7 Het meenemen van een hulpmiddel in de trein is kosteloos en is vrijgesteld van enige spitsbeperking.

3.8 Een hulpmiddel dat niet voldoet aan het bepaalde in dit artikel mag door de medewerker van NS worden geweigerd. NS is in dat geval niet verplicht vervangend vervoer aan te bieden.

Artikel 4: Hulpmiddelen niet als zodanig herkenbaar

4.1 Reizigers met een beperking die gebruik maken van een niet als zodanig herkenbaar hulpmiddel dienen desgevraagd aan te tonen dat zij het betreffende hulpmiddel nodig hebben als gevolg van hun beperking. Omdat NS niet kan bepalen of en wanneer een hulpmiddel noodzakelijk is volgt NS het oordeel van officiële keuringsinstanties.

U kunt aantonen dat het gebruik van een niet als zodanig herkenbaar hulpmiddel voor u noodzakelijk is d.m.v.:

- Het aanbrengen van een sticker met het gehandicaptenlogo op het hulpmiddel én



- het tonen van één van de volgende, geldige pasjes:
 - Gehandicaptenparkeerkaart
 - WMO vervoerspas (regio taxi)
 - Valys pas
 - OV-Begeleiderskaart.

4.2 Het bepaalde in artikel 3 van deze voorwaarden is van overeenkomstige toepassing op hulpmiddelen die niet als zodanig herkenbaar zijn.

4.3 Een hulpmiddel dat niet voldoet aan het bepaalde in dit artikel mag door de medewerker van NS worden geweigerd. NS is in dat geval niet verplicht vervangend vervoer aan te bieden.

Artikel 5: Hulphonden

5.1 Een hulphond (al dan niet in opleiding) mag gratis mee in de trein als de hulphond als zodanig herkenbaar is, bijvoorbeeld door een tuigje, dekje of beugel met het logo van een hulphondorganisatie. U heeft in dat geval geen Dagkaart Hond nodig.

Artikel 6: Boeking wijzigen of annuleren

6.1 Een reeds gemaakte boeking kunt u op de volgende wijze wijzigen of annuleren:

- Via [ns.nl/reisassistentie](https://www.ns.nl/reisassistentie) is het mogelijk om uw reis te wijzigen en te annuleren.
- Via de NS-app is het mogelijk om uw reis met reisassistentie te annuleren.
- Of telefonisch via het gratis telefoonnummer 030-2357822 (dag en nacht bereikbaar).

Artikel 7: Persoonsgegevens

7.1 NS verwerkt uw persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering en optimalisatie van haar dienstverlening. Als onderdeel daarvan maakt NS gebruik van statistische analyses om de inzet van assistentieverlening op stations zo goed mogelijk te plannen. Indien u dit niet wilt kunt u dit aan NS kenbaar maken. Zie hiervoor [ns.nl/privacy](https://www.ns.nl/privacy).

Utrecht, versie maart 2021.

Wijziging t.o.v. de versie van november 2020 is in art. 2.5 een tekstuele aanpassing, in art. 2.6 is de uitzondering mbt nachtnettreinen verwijderd. Art. 2.8 betreft een wijziging van de ontmoetingspunten.

In versie november 2020 t.o.v. de versie van november 2018 is een verduidelijking in artikel 4.1. De verplichting geldt ook indien geen gebruik wordt gemaakt van NS Reisassistentie.

Versie van november 2018 was gewijzigd t.o.v. de versie van april 2017 voor wat betreft artikel 1.2 (tekstueel), artikel 3.5 (verplichting ziet enkel op elektronische aangedreven hulpmiddel) en artikel 7 (toegevoegd).