

# Voorwaarden Restitutie bij Vergeten Check-Out (VCO)

31 januari 2023

## Begrippenlijst:

**AVR:** Algemene Voorwaarden voor het Vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen ("AVR-NS").

**Betaalpas/creditcard:** een betaalpas of een creditcard waarmee contactloos kan worden betaald en die is uitgegeven door een bank of creditcardmaatschappij aangesloten bij één van de op [ovpay.nl](https://ovpay.nl) aangegeven betaaldiensten (zoals VISA, Mastercard, VPAY en Maestro). De betaalpas of creditcard kan worden gebruikt om een Vervoerbewijs aan te schaffen door daarmee in te checken. Het Vervoerbewijs bestaat uit een elektronische registratie in de digitale backoffice van Translink. U betaalt het Vervoerbewijs door Contactloze OV-betaling. Op alle reizen bij NS met een betaalpas of creditcard zijn de Voorwaarden In-/uitchecken met je betaalpas of creditcard van toepassing. U vindt deze voorwaarden op [ns.nl](https://ns.nl).

**Check-in/inchecken:** de handeling waarbij een reiziger bij aanvang van een reis op een traject de OV-chipkaart of 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.

**Check-out/uitchecken:** de handeling waarbij een reiziger bij het einde van een reis op een traject de OV-chipkaart of Betaalpas/creditcard waarmee ook is ingecheckt 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.

**Contactloze OV-betaling:** de situatie waarin u uw reis begint door in te checken met uw Betaalpas/creditcard en beëindigt door uit te checken met dezelfde Betaalpas/creditcard. Pas op het moment dat u hebt ingecheckt én uitgecheckt, wordt vastgesteld welke reis u heeft gemaakt en welke vergoeding u daarvoor moet betalen. Deze vergoeding wordt, samen met alle andere eventuele in het OV gemaakte ritten van die dag, achteraf (de dag volgend op de reisdag) afgeschreven van de bij de Betaalpas behorende bankrekening dan wel van de bestedingsruimte van de creditcard.

**Correctietarief:** het bedrag dat bij Reizen op Rekening op uw factuur in rekening wordt gebracht of dat bij reizen met een Betaalpas/creditcard middels een Contactloze OV-betaling wordt afgeschreven van uw rekening als gevolg van een ontbrekende Check-in of Check-out. Dit bedrag wordt in rekening gebracht omdat NS bij een ontbrekende Check-in of Check-out niet in staat is de NS-ritprijs te berekenen.

**Instaptarief:** het bedrag dat bij Reizen op Saldo op het saldo van uw tegoed op uw OV-chipkaart wordt ingehouden op het moment dat u incheckt. Dit bedrag is bij het inwerking treden van deze voorwaarden EUR 20,- en voor houders van sommige producten van NS EUR 10,-. Dit bedrag wordt verrekend met de te betalen vervoerprijs als u tijdig en correct uitcheckt. De genoemde bedragen kunnen wijzigen, hetgeen in voorkomend geval wordt gemeld op [ns.nl/voorwaarden](https://ns.nl/voorwaarden).

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

**NS-dag:** de periode die begint om 0:00 en eindigt de volgende dag om 4:00.

**NS-ritprijs:** Het tarief dat in rekening zou worden gebracht voor het aantal gereisde tariefeenheden indien de vergeten check-out wel zou hebben plaatsgevonden.

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

**Reisdatum:** de datum waarop gereisd is, deze loopt tot 4.00 uur de volgende kalenderdag.

**Reizen op Rekening:** de situatie waarin u, zonder gebruik te maken van een vooraf vastgesteld reisrecht, uw reis begint door in te checken en beëindigt door uit te checken. Pas op het moment dat u hebt ingecheckt én uitgecheckt, wordt vastgesteld welke reis u heeft gemaakt en welke vergoeding u daarvoor moet betalen. Deze vergoeding wordt achteraf per automatische incasso geïncasseerd.

Reizen op Rekening met een OV-chipkaart kan alleen als die OV-chipkaart hiervoor geschikt is gemaakt, bijvoorbeeld door een bij NS geldig product voor Reizen op Rekening op de OV-chipkaart te laden.

**Reizen op Saldo:** de situatie waarin u, zonder gebruik te maken van een vooraf vastgesteld reisrecht, uw reis begint door in te checken en beëindigt door uit te checken. Pas op het moment dat u hebt ingecheckt én uitgecheckt, wordt vastgesteld welke reis u heeft gemaakt en welke vergoeding u daarvoor moet betalen. De vergoeding betaalt u direct met het saldo dat op uw OV-Chipkaart staat. Reizen op saldo bij NS kan alleen met een OV-chipkaart die voorzien is van voldoende saldo om te reizen.

**VCO:** Vergeten Check-Out. Het door de reiziger onbedoeld en te goeder trouw niet Inchecken of Uitchecken bij het Reizen op Saldo of Reizen op Rekening of Contactloze OV-betaling, waardoor het Instaptarief wordt ingehouden en niet wordt verrekend met de NS-Ritprijs, of het Correctietarief in rekening wordt gebracht.

**Zakelijke OV-chipkaart:** Een OV-chipkaart voor de zakelijke markt, die werkgevers via een bedrijf aan hun medewerkers aanbieden. Er is een Zakelijke OV-chipkaart van NS (de NS-Business Card) maar er zijn ook andere Zakelijke OV-chipkaarten.

Op het vervoer met NS zijn algemene voorwaarden (AVR-NS) van toepassing. Rechten en verplichtingen van spoorreizigers zijn vastgelegd in de Europese Verordening 1371/2007. Zie [ns.nl/voorwaarden](http://ns.nl/voorwaarden)

1. Deze regeling betreft een coulanceregeling voor de restitutie van (een deel van) respectievelijk het Instaptarief of het Correctietarief dat niet is verrekend met de NS-Ritprijs als gevolg van een Vergeten Check-out (VCO).
2. Deze regeling geldt uitsluitend voor binnenlandse reizen met een verplichte check-in en check-uit met een NS-trein vanaf een station met een check-in bij NS naar een station met een check-out bij NS.
3. 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.
4. Deze regeling geldt niet voor medewerkers van NS en hun gezinsleden.
5. Deze regeling is uitsluitend van toepassing op Reizen op Saldo, waarvoor een Instaptarief is ingehouden, Reizen op Rekening en Contactloze OV-betalingen waarvoor achteraf een Correctietarief in rekening is gebracht. Tickets met een 2D-barcode of op de eenmalige chipkaart vallen om die reden niet onder deze regeling.
6. Deze regeling is niet van toepassing op reizen met een Zakelijke OV-chipkaart.
7. Het is uw eigen verplichting en verantwoordelijkheid om correct in- en uit te checken (art. 3.2 AVR-NS). Als al reizende de check-in ontbreekt, is er geen sprake van een geldig vervoerbewijs. Als wel is ingecheckt, maar aan het einde van de rit niet wordt uitgecheckt, is achteraf alsnog sprake van een niet geldig vervoerbewijs. Deze regeling is niet van toepassing op eventuele boetes en/of wettelijke verhogingen die worden opgelegd als gevolg van het reizen zonder geldig vervoerbewijs.
8. In het geval van een Vergeten Check-Out (VCO) kunt u tot maximaal 6 maanden na de reisdatum een restitutieverzoek indienen bij NS.
9. Het restitutieverzoek kan worden ingediend via uw MijnNS-account. Als u niet over een Mijn-NS-account beschikt, kunt u het verzoek indienen bij NS Klantenservice of online op <http://www.ns.nl/vergetencheckuit/>. U kunt in totaal maximaal 3 keer per kalenderjaar een aanvraag voor teruggave indienen. Daarna kan dit alleen via NS Klantenservice. Dien uw aanvraag binnen 6 maanden na reisdatum in.
10. In afwijking op artikel 6 en 7 geldt dat bij een Contactloze OV-betaling het restitutieverzoek ingediend moet worden bij OVpay vanaf 6 dagen tot maximaal 60 dagen na de reisdatum. Dit kan door via <https://reisoverzicht.ovpay.nl/> de incomplete rit op te zoeken en te corrigeren. Na 60 dagen is het indienen van een restitutieverzoek online niet meer mogelijk en kan dit enkel nog via de telefonische OVpay Klantenservice via 0900-1433 (gebruikelijke belkosten, bereikbaar op werkdagen van 7.00 tot 17.00 uur).
11. Als u een restitutieverzoek heeft ingediend kan dit niet meer worden ingetrokken, gecorrigeerd of gewijzigd. U kunt per Vergeten Check-out (VCO) slechts éénmaal een beroep op deze regeling doen.
12. Als u vergeten bent uit te checken kunt u geen gebruik maken van de regeling 'Geld terug bij vertraging', ook niet als uw restitutieverzoek onder deze regeling door NS is gehonoreerd.
13. Het indienen van een restitutieverzoek geeft geen recht op enige vergoeding en/of verplicht NS niet tot het honoreren daarvan. Deze regeling betreft een coulanceregeling en het staat NS te allen tijde vrij om een restitutieverzoek om welke reden dan ook af te wijzen.
14. NS streeft er naar om binnen een week na ontvangst van een restitutieverzoek een beslissing te nemen over het al dan niet honoreren van het restitutieverzoek. Betaling of verrekening van het betreffende restitutieverzoek kan echter langer duren en hangt af van het product waarvan u gebruik maakt.
15. Indien het restitutieverzoek door NS wordt gehonoreerd, wordt het verschil tussen respectievelijk het Instaptarief, of het Correctietarief, en de daadwerkelijke NS-ritprijs terugbetaald. Indien de NS-ritprijs hoger is dan het Instaptarief wordt geen bedrag terugbetaald. Bij reizen met een Betaalpas/creditcard wordt het nog verschuldigde deel van de NS-ritprijs alsnog in rekening gebracht. Er geldt geen minimumbedrag voor restitutie onder deze regeling.

16. De wijze van (terug)betaling of verrekening van het te restitueren bedrag hangt af van het product waarvan u gebruik maakt. NS behoudt zich te allen tijde het recht voor de wijze van (terug)betaling of verrekening te wijzigen.
17. NS behoudt zich het recht tot verrekening voor. U heeft geen recht tot verrekening.
18. Restitutieverzoeken worden ingediend en geregistreerd per OV-chipkaart of Betaalpas/creditcard en zullen worden getoetst aan de reishistorie van de betreffende OV-chipkaart of Betaalpas/creditcard.
19. U bent verantwoordelijk voor het correct invullen van het restitutieverzoek. Indien een restitutieverzoek niet correct is/blijkt te zijn, heeft NS het recht om onverschuldigd betaalde bedragen terug te vorderen, vermeerderd met de wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten.
20. Indien u naar mening van NS misbruik maakt van deze regeling, heeft NS het recht:
  - vanaf het moment dat misbruik wordt geconstateerd niet meer tot betaling van reeds ingediende (niet betaalde) en van nieuwe restitutieverzoeken over te gaan; en/of
  - u uit te sluiten van deze regeling; en/of
  - een gefixeerd bedrag van u te vorderen op grond van onverschuldigde betaling, gebaseerd op een percentage van het totale in het kader van deze regeling uitbetaalde bedrag, vermeerderd met de gemaakte onderzoekkosten;
  - en/of - eventuele administratiekosten in rekening te brengen; en/of
  - aangifte te doen van een strafbaar feit.
21. Door het indienen van een restitutieverzoek verklaart u dit naar waarheid en te goeder trouw te hebben gedaan en akkoord te gaan met deze Voorwaarden Restitutie bij Vergeten Check-Out (VCO).

Utrecht, januari 2023, Voorwaarden restitutie bij vergeten check-out

Alle informatie geldt onder voorbehoud van typfouten en kennelijke verschrijvingen.

*Gewijzigd t.o.v. versie mei 2018 is de toevoeging van het reizen met een Betaalpas/creditcard.*