

# Algemene voorwaarden NS International

Inhoudsopgave:

**Hoofdstuk 1 - Bijzondere Vervoersvoorwaarden NS Internationaal**

**§ 1 Bijzondere Vervoersvoorwaarden voor alle NS International-treinen**

**§ 2 Bijzondere Vervoersvoorwaarden voor bepaalde treinen**

**Hoofdstuk 2 – GCC-CIV/PRR**

**Hoofdstuk 3 - Algemene Voorwaarden webwinkel NS International**

**Hoofdstuk 1 - Bijzondere Vervoersvoorwaarden NS Internationaal**

§ 1 Bijzondere Vervoersvoorwaarden voor alle NS International-treinen

In aanvulling/afwijking op de GCC-CIV/PRR (zie hoofdstuk 2) gelden de navolgende Bijzondere Vervoersvoorwaarden voor NS International.

## Definities

Als de definitie in enkelvoud gegeven, wordt ook meervoud daaronder begrepen.

In deze Bijzondere Vervoersvoorwaarden wordt verstaan onder:

**Agent/Wederverkoper:** een natuurlijk persoon of rechtspersoon die zich verbonden heeft jegens een vervoerder bij de totstandkoming van overeenkomsten bemiddeling te verlenen en deze eventueel op naam en voor rekening van een vervoerder te sluiten, zonder aan deze vervoerder ondergeschikt te zijn dan wel een natuurlijk persoon of rechtspersoon die zich verbonden heeft jegens een vervoerder om op eigen naam en voor eigen rekening overeenkomsten te sluiten;

**Bijzondere Vervoersvoorwaarden:** deze voorwaarden;

**Dag:** een kalenderdag, die loopt tot de volgende dag 4.00 uur;

**Dienstregeling:** het door NS International beschikbaar gestelde schema van reismogelijkheden met door NS International geëxploiteerde Vervoermiddelen;

**GCC-CIV/PRR:** de algemene voorwaarden voor spoorvervoer van reizigers, in het Engels geheten General Conditions of Carriage, ook wel aangeduid als GCC-CIV/PRR;

**Geschillencommissie Openbaar Vervoer:** de geschillencommissie openbaar vervoer, gevestigd te Den Haag. Voor meer informatie over de geschillencommissie verwijzen wij naar de website van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) klik op openbaar vervoer);

**Handbagage:** alle gemakkelijk mee te voeren, draagbare, eenvoudig te verplaatsen, dan wel met de hand verrijdbare bagage en die in de daarvoor voorziene opbergruimten past, die een Reiziger bij zich heeft;

**Inchecken:** de handeling waarbij achtereenvolgens (i) de Reiziger bij aanvang van de reis met NS International de OV-chipkaart bij een kaartlezer houdt; (ii) de kaartlezer controleert of er sprake is van een geldig Product en/of voldoende saldo en (iii) ter bevestiging een tekst, geluid- en/of lichtsignaal volgt;

**NS International:** NS Internationaal BV, of Thalys Nederland NV;

**OV-begeleiderskaart:** een door de bevoegde instantie verstrekt bewijs voor o.a. kosteloos vervoer van een begeleider;

**OV-chipkaart:** de oplaadbare en contactloze chipkaart die is voorzien van het OV-chipkaart logo en in het openbaar vervoer als betaal- en/of Vervoerbewijs kan worden gebruikt, mits er sprake is van een geldig Product en – in geval van reizen op saldo – van voldoende saldo. Op de OV-chipkaart kunnen producten van één of meerdere OV-bedrijven worden geladen; Alleen van toepassing op: - ICE International binnenlands traject – geen toeslag vereist indien gereisd wordt met een abonnement van NS Reizigers B.V. (met een NS-Business card of OV-breed abonnement (waaronder het studentenreisproduct) (AVR-NS van toepassing) - Intercity Berlijn binnenlands traject – geen toeslag vereist (AVR-NS van toepassing) - Intercity Amsterdam-Brussel binnenlands traject – geen toeslag vereist;

**Product:** een bij NS International of bij een andere vervoerder geldig abonnement, vastrecht, ander (eenmalig) reisrecht of toegangsrecht;

**Reiziger:** elke natuurlijke persoon die, al dan niet in het bezit van een Vervoerbewijs, gebruik maakt van door NS International verricht openbaar vervoer en aanverwante diensten;

**Tariefvoorwaarden:** een specifieke combinatie van verkoop-, reis- en reserveringsvoorwaarden, wijzigings-, terugbetalings- en annuleringsvoorwaarden enerzijds en Vervoerprijs of prijsberekeningswijze anderzijds;

**Traject:** een door NS International geëxploiteerde route die loopt van een halteplaats van NS International in Nederland tot maximaal de Nederlandse grens en v.v.;

**Uitchecken:** de handeling bij NS International waarbij achtereenvolgens (i) de Reiziger bij het einde van de reis de OV-chipkaart waarmee ook is ingecheckt bij een kaartlezer houdt; (ii) de kaartlezer controleert of er sprake is van een geldig Product en/of voldoende saldo en (iii) ter bevestiging een tekst, geluid- en/of lichtsignaal volgt;

**Vertraging:** een door de verkeersleiding vastgestelde en geregistreerde afwijking van de Dienstregeling van de specifieke trein, niet zijnde een afwijking van de Dienstregeling die vooraf door NS International is aangekondigd;

**Vervoerbewijs:** het (eventueel elektronische) bewijs voor de Reiziger, op grond waarvan hij gerechtigd is gebruik te maken van het Vervoermiddel en/of toegang krijgt tot het station zoals aangegeven dan wel elektronisch geregistreerd op dit bewijs. Dit bewijs kan uit meerdere delen bestaan, een plaatsreservering bevatten en kan betrekking hebben op meerdere vervoerovereenkomsten;

**Vervoermiddel:** een al dan niet door NS International geëxploiteerd (spoor)voertuig bestemd voor het vervoer van personen;

**Vervoerprijs:** het bedrag dat de Reiziger conform een vervoerovereenkomst moet betalen voor de door NS International te leveren vervoerdienst en aanverwante diensten.

## **Artikel 1 Toepasselijkheid, verkrijgbaarheid en reikwijdte**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op de met NS International gesloten vervoerovereenkomst tot het verrichten van spoorwegvervoer van Reizigers. Deze voorwaarden zijn derhalve niet van toepassing op vervoerovereenkomsten gesloten door NS International maar namens een andere vervoerder derhalve vervoerovereenkomsten tussen reiziger en andere vervoerders.
2. De met NS International gesloten vervoerovereenkomst heeft enkel betrekking op het vervoer door NS International binnen Nederland, met uitzondering van vervoer met Eurostar. Vervoer met andere treinen is onderworpen aan een separate vervoerovereenkomst gesloten tussen reiziger en een vervoerder die deze andere treinen exploiteert, ongeacht de vraag of reiziger over één of meer vervoerbewijzen beschikt.

3. In aanvulling op artikel 4.5 GCC-CIV/PRR vormen meerdere Vervoerbewijzen die tegelijkertijd in één enkele handelstransactie zijn aangeschaft, ieder één afzonderlijke vervoersovereenkomst. Een Vervoerbewijs dat geldig is bij meerdere vervoerders, vormt één vervoersovereenkomst, tenzij de Reiziger vóór aankoop in kennis was gesteld dat de reis met iedere vervoerder één afzonderlijke vervoersovereenkomst vormt en dit ook op het Vervoerbewijs is vermeld.
4. Naast de Bijzondere Vervoersvoorwaarden zijn ook de Tariefvoorwaarden van toepassing.
5. Deze Bijzondere Vervoersvoorwaarden, de GCC-CIV/PRR en de Tariefvoorwaarden kunnen worden geraadpleegd via internet op NSInternational.com. Tevens zijn zij op eenvoudig verzoek verkrijgbaar bij de verkooppunten van NS International. Tenslotte kunnen zij op verzoek van Reiziger kosteloos per post worden toegestuurd.
6. Indien een reiziger via NS International een overeenkomst met een andere spoorwegonderneming voor aansluitend vervoer sluit binnen dan wel buiten Nederlands grondgebied, treedt NS International op als Agent/Wederverkoper voor deze andere spoorwegonderneming. De vervoersovereenkomst komt dan tot stand tussen de reiziger en deze andere spoorwegonderneming. Hierop zijn de door deze spoorwegonderneming gehanteerde algemene vervoersvoorwaarden van toepassing.

## **Artikel 2 Verplichtingen reiziger**

1. In aanvulling op artikel 6.1.1 GCC-CIV/PRR dient de Reiziger te controleren of het Inchecken gelukt in geval hij gebruikt maakt van de OV-chipkaart.
2. In aanvulling op artikel 6.2.2 GCC-CIV/PRR is de Reiziger verplicht om op eerste verzoek van vervoerder – door middel van het overleggen van vervoerbewijzen -, aan te tonen dat hij recht heeft op de vervoerdienst die hem zijn bagage en – indien relevant – door hem begeleide kind(eren) of dier(en), aanstonds zal worden geleverd, wordt geleverd of zojuist is geleverd. Daarnaast is Reiziger verplicht om op eerste verzoek van NS International zodanig document of zodanige documenten te overleggen als waartoe hij op grond van op dat moment van toepassing zijnde wet- of regelgeving gehouden is te beschikken in verband met de vervoersdienst waarvan hij op dat moment gebruik maakt of terstond gebruik van lijkt te gaan maken. Derhalve is Reiziger verplicht om onmiddellijk voor en tijdens de reis, alsmede tot en met het verlaten van het station, in het bezit te zijn van een geldig Vervoerbewijs alsmede – indien van toepassing – vorenbedoelde document(en).
3. De Reiziger die de leeftijd van 14 jaren bereikt heeft, verplicht zich op eerste verzoek van NS International te identificeren met een document waarmee conform artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht de identiteit van personen kan worden vastgesteld, óók als reiziger niet met een speciaal Vervoerbewijs reist.
4. De Reiziger is verplicht gedurende de gehele reis toezicht te houden op door hem begeleide kind(eren) en dier(en) die hij meevoert en Handbagage niet te plaatsen op of nabij deuren, gangpaden en zitplaatsen.
5. In aanvulling op artikel 6.2.6 GCC-CIV/PRR is de Reiziger gerechtigd om naar eigen keuze in een lagere klasse te reizen. De Reiziger is niet gerechtigd gebruik te maken van een hogere klasse indien de vermelde klasse geen zitplaats biedt.
6. Een Reiziger die de leeftijd van 12 jaren nog niet heeft bereikt, dient begeleid te worden door een persoon die 18 jaren of ouder is.
7. De Reiziger van 12 jaren of ouder die de leeftijd van 18 jaren nog niet heeft bereikt en die zelfstandig reist, dient gedurende de hele reis in het bezit te zijn van een schriftelijke

toestemming van zijn ouder of wettige voogd voor die betreffende reis en hij dient deze schriftelijke toestemming op eerste verzoek van NS International te overleggen.

8. Daarnaast dient de minderjarige Reiziger die begeleid wordt door een persoon die 18 jaren of ouder is gedurende de hele reis in het bezit zijn van de schriftelijke toestemming van zijn ouder of wettige voogd voor die betreffende reis en dient hij deze schriftelijke toestemming op eerste verzoek van NS International te overleggen. De minderjarige Reiziger dient ook in het bezit te zijn van de hiervoor bedoelde schriftelijke toestemming in geval hij begeleid wordt door een ouder of wettige voogd die het gezamenlijk ouderlijk gezag heeft en hij dient deze schriftelijke toestemming op eerste verzoek van NS International te overleggen. In geval een ouder eenhoofdig ouderlijk gezag heeft, dient deze ouder dat desgevraagd op eerste verzoek van vervoerder aan te tonen.
9. De in artikel 2 lid 6, 7 en 8 bedoelde schriftelijke toestemming dient te worden aangetoond door gebruikmaking van het zogenoemde formulier 'Toestemming reizen met minderjarige naar het buitenland'. Zie voor meer informatie:  
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/reizen-met-kinderen/documenten/formulieren/2014/02/06/formulier-toestemming-reizen-met-minderjarige-naar-het-buitenland>

### **Artikel 3 Rechten NS International**

1. NS International is gerechtigd om onder bijzondere omstandigheden van tijdelijke aard van de Dienstregeling af te wijken door op andere tijden, op andere Trajecten en met andere Vervoermiddelen de Reiziger te vervoeren.
2. In aanvulling op artikel 6.2.2. GCC-CIV/PRR geldt het volgende. NS International is gerechtigd om Reiziger alle dienstverlening te onthouden, toegang te weigeren en in voorkomend geval te verwijderen, indien Reiziger niet in staat is door middel van een onvervalst en onbeschadigd Vervoerbewijs aan te tonen dat hij recht heeft op de dienstverlening waarvan hij gebruikt maakt, zojuist gebruik heeft gemaakt of terstond gebruik lijkt te gaan maken en/of indien het in verband met op dat moment van toepassing zijnde wet- of regelgeving Reiziger niet is toegestaan gebruik te maken van de dienstverlening waarvan hij gebruik maakt of terstond gebruik lijkt te gaan maken.
3. In aanvulling op artikel 6.2.12, 7.1 en 8.1 GCC-CIV/PRR geldt het volgende. NS International is gerechtigd Reiziger de toegang tot het Vervoermiddel of station te weigeren, hem instructies te geven dan wel – in laatste instantie - hem te noodzaken het Vervoermiddel of station te verlaten, indien naar zijn oordeel, de Reiziger, de Handbagage, de door Reiziger begeleide kind(eren) en/of dier(en) gevaar, verontreiniging of hinder (dreigen te kunnen) veroorzaken.
4. In aanvulling op artikel 7.4 GCC-CIV/PRR geldt het volgende. NS International is gerechtigd onbeheerde, - en in gevallen waarbij veiligheid in het geding is of dreigt te zijn, beheerde - Handbagage te inspecteren.
5. In aanvulling op artikel 6.2.2. GCC-CIV/PRR geldt het volgende. NS International is gerechtigd om indien Reiziger niet volledig aan de verplichtingen van artikel 2 lid 2 betreffende het beschikken over de noodzakelijke vervoersbewijzen voldoet, te verlangen dat de niet aangetoonde overeenkomsten onverwijld alsnog of opnieuw worden gesloten. Dit met inachtneming van de daarbij behorende financiële verplichtingen.
6. NS International is gerechtigd om Reiziger alle dienstverlening te onthouden, toegang te weigeren en in voorkomend geval te verwijderen, indien Reiziger niet (volledig) aan de verplichtingen van artikel 2 lid 6, 7 of 8 voldoet.

#### Artikel 4 Rechten reiziger

1. a. Reiziger is gerechtigd kosteloos dieren mee te voeren mits deze zich in een gemakkelijk draagbare mand, tas of dergelijk voorwerp bevinden en geen zitplaats innemen. Honden mogen eveneens op andere wijze meegevoerd worden mits hiervoor een Vervoerbewijs is gekocht en ze zijn aangeliend.  
  
b. Ter verduidelijking van artikel 8.2 GCC-CIV/PRR geldt het volgende. De verplichting in het bezit te zijn van een Vervoerbewijs voor de hond geldt niet voor blindengeleidehonden opgeleid door het KNGF en hulphonden opgeleid door de Stichting Hulphond Nederland.
2. Ter verduidelijking van artikel 7.1 GCC-CIV/PRR geldt dat de Reiziger gerechtigd is kosteloos niet meer dan drie stuks Handbagage mee te voeren mits deze Handbagage in zijn geheel en tegelijkertijd door Reiziger mee te voeren is en de grootste afmeting van het betreffende voorwerp niet meer dan 85 centimeter bedraagt. De bagage dient in de daarvoor bestemde opbergruimten te passen. De desbetreffende Tariefvoorwaarden kunnen op seizoenstreinen grotere Handbagage toestaan.
3. Reiziger is gerechtigd een kind jonger dan 4 jaar kosteloos mee te nemen mits,
  - a. Reiziger dit kind gedurende de gehele reis begeleidt; en
  - b. voor dit kind geen zitplaats wordt verlangd.
4. Reiziger met een functiebeperking die begeleiding noodzakelijk maakt, is gerechtigd kosteloos een begeleider mee te nemen mits Reiziger op eerste verzoek van vervoerder zich legitimeert en een op zijn naam gestelde OV-begeleiderskaart toont.
5. In aanvulling op artikel 14.1 GCC-CIV/PRR geldt het volgende. Reiziger met een functiebeperking die hulp bij in- en uitstappen noodzakelijk maakt, is gerechtigd kosteloos van vervoerder hulp te ontvangen bij het in- en uitstappen mits Reiziger een verzoek om in en uitstap hulp indient bij NS Reisassistentie, met in achtneming van de door de NS Reisassistentie gehanteerde termijnen, onder vermelding van zijn naam alsmede een omschrijving van de hulp welke hij wenst te krijgen.
6. Reiziger met een functiebeperking die een voor rolstoelen geschikte plaats noodzakelijk maakt, is gerechtigd een voor rolstoelen geschikte plaats te reserveren bij de verkoopbalie van NS International, een Agent/Wedeverkoper of telefonisch bij NS International Klantenservice, mits hij een vervoerovereenkomst met NS International heeft gesloten en een voor rolstoelen geschikte plaats te reserveren en beschikbaar is.
7. Reiziger met een functiebeperking die een voor rolstoelen geschikte plaats noodzakelijk maakt, is op zijn verzoek gerechtigd, bij het sluiten van de vervoerovereenkomst met NS International via NS International Klantenservice voor een voor rolstoelen geschikte plaats, zo mogelijk in aanmerking te komen voor een tarief dat alleen bij boekingen via internet beschikbaar is, mits in bezit van OV-begeleiderkaart en een pas ontheffing transactiekosten.
8. Reiziger is op eigen verzoek gerechtigd tot een vergoeding van maximaal EUR 25, - voor de redelijke kosten van treinvervangend vervoer in geval van een georganiseerde, landelijke staking van werknemers van NS International, indien Reiziger zijn gemaakte kosten aantoont, tenzij er sprake is van beperkingen in vervoersdiensten ten gevolge van stakingen waarover Reizigers voldoende zijn geïnformeerd.
9. Reiziger in het bezit van een NS Reizigers-abonnement heeft op zijn internationale reis (met uitzondering van een internationale reis met Eurostar) op het binnenlands Traject in bepaalde gevallen recht op korting. Er kunnen echter afwijkende kortingstijden en -percentages gelden. Raadpleeg met betrekking tot deze kortingstijden en percentages NSInternational.com. Indien de Reiziger reist met een NS Reizigers-abonnement op een binnenlands Traject met ICE

International, Intercity Berlijn of Intercity Brussel gelden de voorwaarden van NS Reizigers, te vinden op NS.nl.

## **Artikel 5 Vertragingen**

1. In aanvulling op artikel 16.2 GCC-CIV/PRR geldt dat Reiziger zijn claim voor compensatie binnen drie maanden na afloop van de treinreis dient in te dienen door het oorspronkelijke Vervoerbewijs te overleggen aan de verstrekker of een van de vervoerders die betrokken zijn bij de uitvoering van de vervoerovereenkomst. Ook als de NS International de Vertraging heeft bevestigd, dient de claim te worden ingediend.
2. Voor de Reiziger in bezit van een abonnement geldt dat indien Reiziger herhaaldelijk geconfronteerd wordt met Vertraging of uitval gedurende de looptijd van het abonnement, de reiziger om een passende schadevergoeding kan verzoeken.
3. Onverminderd de GCC-CIV/PRR en deze Bijzondere Vervoersvoorwaarden is NS International niet aansprakelijk voor schade die veroorzaakt wordt door Vertraging, uitval en gemiste aansluiting die, door welke oorzaak dan ook, voor, tijdens, of na het vervoer is opgetreden.

## **Artikel 6 Privacy**

Bij het verlenen van diensten aan u kan NS International uw persoonsgegevens verwerken. Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens door NS International kunt u vinden in de privacyverklaring die op de website van NS beschikbaar is (<https://www.ns.nl/privacy>). In deze privacyverklaring staat onder andere vermeld welke gegevens NS International verzamelt en verder verwerkt, alsmede de doeleinden van de verwerking.

## **Artikel 7 Klachten en geschillen**

1. Klachten en compensatieaanvragen kunnen digitaal worden ingediend via <https://www.nsinternational.com/nl/klantenservice-nsinternational/klacht-indienen> of schriftelijk worden ingediend bij: NS International Klantenservice, Postbus 2552, (3500 GN) Utrecht.
2. In aanvulling op artikel 15.2 GCC-CIV/PRR geldt dat klachten en compensatieaanvragen die betrekking hebben op de door NS International uitgegeven vervoerbewijzen zullen worden behandeld, mits de klacht door NS International is ontvangen binnen drie (3) kalendermaanden na voltrekking van het feit waarop de klacht betrekking heeft.
3. In aanvulling op artikel 15.2 GCC-CIV/PRR geldt dat NS International op (schriftelijke) klachten als bedoeld in lid 2 binnen vier (4) weken (schriftelijk) antwoord geeft of deelt NS International aan Reiziger de voor beantwoording benodigde redelijke termijn mee. Deze mededeling kan tevens inhouden een verzoek tot het verstrekken van nadere gegevens en het overleggen van nadere bewijsstukken, die naar het oordeel van NS International nodig zijn voor de beantwoording.
4. Afhankelijk van de aard van de klacht zijn er drie instanties waar de Reiziger naar toe kan indien een Reiziger het niet eens is met de wijze waarop NS International zijn klacht als bedoeld in lid 2 heeft afgehandeld:
  - de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, zie lid 5; of
  - de Toezichthoudende instantie van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, zie lid 8; of
  - de burgerlijke rechter.

5. Indien Reiziger het niet eens is met de wijze waarop NS International zijn klacht als bedoeld in lid 2 heeft afgehandeld en deze klacht betrekking heeft op de totstandkoming of de uitvoering van de met NS International gesloten vervoerovereenkomst, of indien deze klacht zodanig nauw met de uitvoering van een dergelijke met NS International gesloten vervoerovereenkomst samenhangt dat deze redelijkerwijs te begrijpen is als betrekking hebbende op een onderdeel van die overeenkomst, kan Reiziger de klacht schriftelijk of elektronisch voorleggen aan: de Geschillencommissie Openbaar Vervoer Postbus 90600 2509 LP Den Haag [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)
6. De Geschillencommissie Openbaar Vervoer is in ieder geval niet ontvankelijk inzake het kennis nemen van een klacht indien en voor zover deze betrekking heeft op overlijden, ziekte of letsel van Reiziger en evenmin van geschillen die betrekking hebben op voorvallen die zich buiten Nederlands grondgebied hebben voorgedaan.
7. Een klacht kan pas bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer worden ingediend nadat de klacht eerder schriftelijk aan NS International is voorgelegd en door NS International is afgehandeld. Binnen drie (3) maanden na ontvangst van de schriftelijke beslissing van NS International op de klacht dient Reiziger het geschil aan de Geschillencommissies Openbaar Vervoer voor te leggen. De Geschillencommissie Openbaar Vervoer doet met inachtneming van de bepalingen van het toepasselijke reglement bij wege van bindend advies uitspraak in de aan haar voorgelegde geschillen.
8. Met betrekking tot de handhaving van Verordening 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van Reizigers in het treinverkeer, heeft het Ministerie van Infrastructuur en Milieu een toezichthouder aangewezen. Deze toezichthouder behandelt klachten over beweerdelijke schendingen van voornoemde Verordening mits klager zijn klacht eerst aan de betreffende vervoerder heeft voorgelegd en deze naar het oordeel van klager de klacht niet heeft kunnen wegnemen. De vorenbedoelde toezichthouder is de Inspectie voor Leefomgeving en Transport, te bereiken via: Website: [www.ilent.nl](http://www.ilent.nl).
9. Het bovenstaande laat onverlet de bevoegdheid van de burgerlijke rechter om van een geschil tussen NS International en Reiziger kennis te nemen.

## **Artikel 8 Overige bepalingen**

1. In aanvulling op artikel 7.2 en 7.3 GCC-CIV/PRR is het Reiziger verboden om op stations en in Vervoermiddelen de volgende voorwerpen mee te nemen of bij zich te hebben:
  - a. gevaarlijke goederen in de zin van het Reglement betreffende het internationale spoorwegvervoer van gevaarlijke goederen (RID -Aanhangsel C bij de COTIF) of goederen die anderszins door hun (chemische) eigenschappen een risico kunnen vormen voor de gezondheid, veiligheid of goede bedrijfsgang;
  - b. (vuur)wapens, munitie, overige wapens zoals antieke vuurwapens, zwaarden, messen (met uitzondering van een wettelijk toegestaan zakmes), steek- of slagwapens;
  - c. zaken waarvan het vervoer verboden is door de toepasselijke wet- of regelgeving of voorschriften van een staat, waaruit, waardoor of waarnaar gereisd wordt;
  - d. overige voorwerpen die naar het redelijk oordeel van NS International vanwege het gewicht, afmeting, vorm, geur of aard niet geschikt zijn om op de door NS International gehanteerde wijze vervoerd te worden.
2. In aanvulling op artikel 6.2.12 GCC-CIV/PRR geldt het volgende. Een Reiziger die:

- a. een gevaar vormt of kan gaan vormen voor de veiligheid van andere Reizigers, werknemers van NS International, de beheerder van de spoorweginfrastructuur of werknemers van een andere spoorwegonderneming,
- b. andere Reizigers of werknemers of hulppersonen van NS International, een andere spoorwegonderneming of de beheerder van de spoorweginfrastructuur, hindert of lastig valt,
- c. misbruik maakt van zijn Vervoerbewijs, van een Vervoermiddel of van een voorziening (zoals de noodrem, noodknop of de nooduitgang), dan wel gebruik maakt van een Vervoermiddel of een voorziening op een tijdstip waarop deze niet voor gebruik beschikbaar is dan wel op een andere wijze gebruikt dan waarvoor deze bestemd is, dan wel deze beschadigt,
- d. geen gevolg geeft aan de aanwijzingen van de werknemers of hulppersonen van NS International, een andere spoorwegonderneming of de beheerder van de spoorweginfrastructuur,
- e. op een andere wijze de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang verstoort of zou kunnen gaan verstoren of
- f. de leeftijd van 12 jaren nog niet bereikt heeft en reist zonder begeleiding van een persoon die de leeftijd van 18 jaren bereikt heeft, dan wel anderszins niet voldoet aan de verplichtingen voortvloeiend uit artikel 2 lid 6, 7 en 8 van deze Bijzondere Vervoersvoorwaarden,

wordt de toegang tot de Vervoermiddelen en andere voorzieningen ontzegd of kan onderweg van het vervoer worden uitgesloten, zonder dat hij recht heeft op terugbetaling van de Vervoerprijs en onverminderd de verplichting van Reiziger de volledige schade die NS International dientengevolge lijdt, te vergoeden. In geval van het maken van misbruik van de noodrem of een noodknop, is Reiziger daarnaast een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van EUR 125,-. In geval van het misbruik maken van een Vervoerbewijs, is Reiziger daarnaast een onmiddellijke opeisbare boete verschuldigd van EUR 100,-. Dit laat het recht op schadevergoeding onverlet.

3. Indien bij een uitgangscontrole dan wel bij het verlaten van het station via toegangspoorten, blijkt dat een Reiziger niet beschikt over een geldig Vervoerbewijs, wordt de verschuldigde Vervoerprijs gesteld op een bedrag gelijk aan de prijs van EUR 50,-. Daarnaast kan NS International Reiziger een boete overeenkomstig lid 4 van dit artikel opleggen.
4. Reiziger die geen geldig Vervoerbewijs toont, of de controle van vervoerbewijzen belemmert of verhindert, is op vordering van NS International een boete van EUR 50,- verschuldigd, naast de eventueel verschuldigde Vervoerprijs en/of aanvullende Vervoerprijs.
5. Deze Bijzondere Vervoersvoorwaarden kunnen door NS International worden gewijzigd. Wijzigingen van deze Bijzondere Vervoersvoorwaarden gelden voor alle nieuwe en bestaande vervoerovereenkomsten maar hebben geen terugwerkende kracht.

## **Artikel 9 Toepasselijk recht**

Op iedere overeenkomst tussen Reiziger en NS International is Nederlands recht van toepassing zoals dat van kracht is op het moment van het geschil.

## § 2 Bijzondere Vervoersvoorwaarden voor bepaalde treinen

### **Artikel 10 Treinsoortvoorwaarden ICE International**



1. Dit artikel is van toepassing op vervoerovereenkomsten die gesloten zijn met NS International en betrekking hebben op de treinsoort ICE International voor zover deze vervoerovereenkomsten worden uitgevoerd op Nederlands grondgebied. Onder Treinsoort ICE International wordt verstaan: de treinverbinding tussen Amsterdam en Frankfurt/ München welke deels gereden wordt op hogesnelheidssporen.
2. Reiziger is gerechtigd om vóór geplande aanvang van het door NS International te verrichten grensoverschrijdend vervoer een zitplaats te reserveren mits Reiziger tegelijkertijd met of voorafgaand aan de reservering voor het desbetreffende vervoer een vervoeroverkomst heeft gesloten en het hierbij behorende Vervoerbewijs kan overleggen. Daarnaast behoudt NS International zich het recht voor om vóór geplande aanvang van het door NS International te verrichten grensoverschrijdend vervoer de Reiziger gedurende de maanden juni, juli en augustus te verplichten om voor aanvang van de reis een zitplaatsreservering te maken.
3. Het is Reiziger niet toegestaan karren, (brom-) fietsen, motoren, scooters, scootmobielen en dergelijke vervoermiddelen mee te nemen.
4. Het is Reiziger toegestaan een vouwfiets mee te nemen mits deze ingeklapt en verpakt is.
5. De Reiziger die met de ICE International op een binnenlands Traject reist en in het bezit is van een geldig NS Reizigers ticket, dient in het bezit te zijn van een geldige ICE International toeslag. Dit geldt niet voor de Reiziger die voor dit Traject gebruik maakt van een NS Reizigers abonnement, waaronder mede begrepen de NSBusiness card, een OV-breed abonnement alsmede het studentenreisproduct.
6. Bij aanschaf van een ICE International toeslag aan boord van ICE International, betaalt de Reiziger een vaste prijs van EUR 5,- ongeacht het traject of klasse.

#### **Artikel 11 Treinsoortvoorwaarden Intercity Berlijn**

1. Dit artikel is van toepassing op vervoerovereenkomsten die gesloten zijn met NS International en betrekking hebben op de treinsoort Intercity Berlijn voor zover deze vervoerovereenkomsten worden uitgevoerd op Nederlands grondgebied. Onder Treinsoort Intercity Berlijn wordt verstaan: de treinverbinding tussen Amsterdam en Berlijn welke gereden wordt op conventionele sporen.
2. Reiziger is gerechtigd om vóór geplande aanvang van het door NS International te verrichten grensoverschrijdend vervoer een zitplaats te reserveren mits Reiziger tegelijkertijd met of voorafgaand aan de reservering voor het desbetreffende Vervoer een vervoeroverkomst heeft gesloten en het hierbij behorende Vervoerbewijs kan overleggen.
3. Het is Reiziger niet toegestaan karren, bromfietsen, motoren, scooters, scootmobielen en dergelijke vervoermiddelen mee te nemen.
4. Het is Reiziger toegestaan maximaal 1 fiets mee te nemen mits:
  - a. Reiziger minimaal 1 uur voor aanvang van de reis een reservering voor de fiets maakt en op het moment van reservering een plaats voor de fiets beschikbaar is en
  - b. Reiziger de hiervoor door NS International verlangde fietskaart voor de fiets alsmede de reserveringskosten, vóór het verstrijken van de door NS International aangegeven termijn, betaalt.
5. Het is Reiziger toegestaan een vouwfiets mee te nemen mits deze ingeklapt en verpakt is.

#### **Artikel 12 Treinsoortvoorwaarden EuroCity en Eurocity Direct**

1. Dit artikel is van toepassing op vervoerovereenkomsten die gesloten zijn met NS International en betrekking hebben op de treinsoort EuroCity en Eurocity Direct, voor zover deze vervoerovereenkomsten worden uitgevoerd op Nederlands grondgebied. Onder Treinsoort EuroCity en Eurocity Direct wordt verstaan: de treinverbinding tussen Amsterdam en Brussel welke gereden wordt op conventionele sporen en/of de hogesnelheidssporen
2. Het is Reiziger niet toegestaan karren, bromfietsen, motoren, scooters, scootmobielen en dergelijke vervoermiddelen mee te nemen.
3. Het is Reiziger toegestaan maximaal 1 fiets mee te nemen mits:
  - a. hiervoor een plaats voor de fiets beschikbaar is; en
  - b. Reiziger de hiervoor door NS International verlangde fietskaart voor de fiets, vóór het verstrijken van de door NS International aangegeven termijn, betaalt. Daarnaast behoudt NS International zich het recht voor om – aanvullend op hetgeen onder a. en b. is opgenomen – de Reiziger gedurende de maanden juli en augustus te verplichten om voor aanvang van de reis een reservering te maken voor een fiets, alsmede de reserveringskosten voor het verstrijken van de door NS International aangegeven termijn te betalen.
4. Het is Reiziger toegestaan een vouwfiets mee te nemen mits deze ingeklapt en verpakt is.

## Hoofdstuk 2 - GCC-CIV/PRR

Versie: 15 december 2024

### Inleiding

De huidige algemene vervoersvoorwaarden voor treinreizigers (GCCIV/PRR) hebben tot doel uniforme voorwaarden op overeenkomsten van internationaal (en grensoverschrijdend) reizigersvervoer per spoor toe te passen, voor zover dit haalbaar en mogelijk is.

De tekst van de GCC-CIV/PRR en de lijst met ondernemingen die deze toepassen, zijn beschikbaar op de website van het CIT ([www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org)). In het algemeen kunnen deze voorwaarden ook worden geraadpleegd in de verkooppunten van deze ondernemingen die informatie verstrekken aan de klanten.

### 1. Deelname

- 1.1 Iedere vervoersbedrijf dat lid is van de CIT wordt geacht partij te zijn bij de GCC-CIV/PRR, voor zover het zich daar niet uit heeft teruggetrokken of een voorbehoud heeft gemaakt.
- 1.2 Een vervoersbedrijf dat geen lid is van de CIT kan te allen tijden de GCC-CIV/PRR naleven door een schriftelijke verklaring toe te sturen aan het secretariaat-generaal van de CIT. De GCC-CIV/PRR treedt vervolgens voor haar in werking op de eerste dag van de tweede maand nadat dit aan de andere deelnemers is meegedeeld.
- 1.3 Terugtrekking uit de GCC-CIV/PRR kan geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden en met ingang van 1 januari van daaropvolgend jaar. Ten aanzien van de toepassing van bepaalde hoofdstukken van de GCC-CIV/PRR kan een voorbehoud gemaakt worden met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden en met ingang van 1 januari van het daaropvolgend jaar. Terugtrekking en voorbehouden moeten schriftelijk aan het secretariaat-generaal van de CIT worden toegestuurd.
- 1.4 Terugtrekking en voorbehouden mogen op ieder moment worden ingetrokken door het sturen van een schriftelijke verklaring aan het secretariaat-generaal van de CIT. De GCC-CIV/PRR of de hoofdstukken treden voor de betreffende vervoerder in werking op de eerste dag van de tweede maand nadat andere deelnemers hiervan op de hoogte zijn gebracht.

### 2. Algemene en bijzondere vervoersvoorwaarden

- 2.1 De GCC-CIV/PRR regelen de algemene kwesties betreffende de contractuele relatie tussen reizigers en vervoerders. Voorwaarden die afwijken van de GCC-CIV/PRR (punt 2.2 hieronder) of alleen van toepassing zijn op bepaalde routes, treintypes of specifieke aanbiedingen, vallen onder de bijzondere vervoersvoorwaarden.
- 2.2 De bijzondere vervoersvoorwaarden kunnen afwijken van de GCC-CIV/PRR. Indien de bijzondere vervoersvoorwaarden uitdrukkelijk afwijken van de GCC-CIV/PRR, dient hierin expliciet te worden vermeld van welke paragraaf en welk punt ze afwijken. Van punt 10.1, 10.2, 10.3.1, 10.3.4, 10.4, 10.5, 11, 12, 13, 14 of 15 van de GCC-CIV/PRR mag alleen ten voordele van de reiziger worden afgeweken, tenzij de Verordening betreffende de rechten van reizigers (PRR) niet van toepassing is (in landen die geen Lidstaat zijn van de Europese Unie (EU) of voor bepaalde vervoersdiensten in de EU die zijn vrijgesteld van de PRR).
- 2.3 Zowel de GCC-CIV/PRR als de bijzondere vervoersvoorwaarden vormen bij het sluiten van de vervoersovereenkomst een integraal onderdeel (punt 4.2 hieronder).

### 3. Rechtsgrond

- 3.1 Het spoorwegvervoer van reizigers valt onder de volgende bepalingen voor zover deze van toepassing zijn of overeengekomen zijn op contractuele basis:
  - a) de Uniforme regelen betreffende de overeenkomst voor internationaal vervoer van reizigers en bagage (CIV - bijlage A bij COTIF) en de Verordening betreffende het internationaal spoorwegvervoer van gevaarlijke goederen (RID – bijlage C bij COTIF), en/of

b) Verordening (EU) nr. 2021/782 van het Europese Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (PRR), en/of

c) de nationale wetgeving.

3.2 Wanneer het vervoer van reizigers geregeld wordt door een enkele vervoerovereenkomst en het naast het spoorwegvervoer vervoer te lucht, over de weg, binnenwateren of over zee omvat, wordt elk vervoermiddel onderworpen aan het voor dat middel geldende recht voor zover deze van toepassing zijn of contractueel overeengekomen, onverminderd de artikelen 1 en 31 CIV.

#### **4. Vervoerovereenkomst**

4.1 De vervoerovereenkomst verplicht de vervoerder(s) die betrokken is (zijn) bij de uitvoering van de vervoerovereenkomst om reizigers vanaf de plaats van vertrek te vervoeren naar de plaats van bestemming.

4.2 De vervoerovereenkomst bestaat uit:

a) de GCC-CIV/PRR ;

b) de bijzondere vervoervoorwaarden van de vervoerder(s); en

c) de specifieke gegevens vermeld op het vervoerbewijs (punt 5.1.3 hieronder).

In geval van strijdigheid tussen de GCC-CIV/PRR en de bijzondere vervoervoorwaarden, hebben laatstgenoemde voorwaarden voorrang. In geval van tegenstrijdigheden in de bijzondere vervoervoorwaarden prevaleren de voorwaarden die het gunstigst zijn voor de reiziger.

4.3 Vervoerovereenkomsten worden vastgelegd in vervoerbewijzen, in de vorm van een traditioneel papieren vervoerbewijs of in elektronische vorm. Het vervoerbewijs levert volledig bewijs, behoudens tegenbewijs, van het sluiten en de inhoud van de vervoerovereenkomst.

4.4 Eén vervoerbewijs houdt één vervoerovereenkomst in, met uitzondering van de gevallen die hieronder in punten 4.5 en 4.6 en 4.7 zijn beschreven.

4.5 Eén vervoerbewijs of meerdere vervoerbewijzen, gekocht in één enkele handelstransactie van een spoorwegonderneming, zullen een doorgaand ticket vormen, behalve in geval op de vervoerbewijzen, op een ander document of elektronisch wordt vermeld dat de vervoerbewijzen afzonderlijke vervoerovereenkomsten vormen, op een wijze die de reiziger in staat stelt de informatie later te raadplegen, en de reiziger vóór aankoop daarvan in kennis was gesteld.

4.6 Eén enkele handelstransactie betekent de koop van een of meerdere vervoerbewijzen op hetzelfde moment en door hetzelfde distributiekanaal in overeenstemming met de door vervoerder voorgestelde dienstregeling, leidend tot een enkele betaling.

Er is geen sprake van één enkele handelstransactie indien, ondanks het respecteren van de enkele betalingsverplichting, een klant

- voor een voorgenomen gehele reis deze gehele reis zelfstandig in losse reissegmenten heeft opgesplitst en/of;
- niet de verbindingstijd respecteert tussen de individuele reissegmenten die voorgesteld zijn in het dienstregelingsaanbod.

4.7 Vervoer tussen twee treinstations in dezelfde agglomeratie via een ander vervoermiddel dan de trein (bus, tram, metro, taxi, fiets) of te voet, maakt geen deel uit van de vervoerovereenkomst en wordt uitgevoerd in overeenstemming met de wetgeving die van toepassing is op het desbetreffende vervoermiddel.

4.8 Vervoer met een ander vervoermiddel dan de trein vóór of na vervoer met trein, of tussen twee treinen in, is slechts onderworpen aan een enkele vervoerovereenkomst in als het gedekt wordt door één vervoerbewijs, onverminderd punt 4.5 en 4.6, of als hierin voorzien wordt door de bijzondere vervoervoorwaarden van de betrokken vervoerder(s).

## 5. Vervoerbewijzen en reservering

### 5.1 Algemeen

- 5.1.1 Vervoerders of hun associaties bepalen de vorm en de inhoud van de vervoerbewijzen, alsmede de talen waarin en de lettertekens waarmee zij moeten worden gedrukt en ingevuld.
- 5.1.2 Elektronische vervoerbewijzen zijn onderworpen aan de bijzondere vervoervoorwaarden. De gegevens in het elektronische vervoerbewijs kunnen worden omgezet in leesbare schriftelijke symbolen en tekens.
- 5.1.3 In principe moet op vervoerbewijzen vermeld zijn de vervoerder(s) die betrokken is (zijn) bij de uitvoering van de vervoerovereenkomst, de verstrekker van het vervoerbewijs, de reisroute, het tarief, de geldigheidsduur van het vervoerbewijs, de toepasselijke algemene en bijzondere vervoervoorwaarden en, in voorkomend geval, de naam van de reiziger, de reisdatum, het treinnummer en de gereserveerde plaatsen. De verstrekkers van tickets en vervoerders worden in zijn algemeenheid geïdentificeerd door middel van codes, waarvan een lijst beschikbaar is op [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org).
- 5.1.4 De bijzondere vervoervoorwaarden bepalen of reserveringen optioneel dan wel verplicht zijn.
- 5.1.5 De bijzondere vervoervoorwaarden bepalen de voorwaarden en afspraken voor kortingen (voor bijvoorbeeld kinderen of groepen).
- 5.1.6 Reizigers mogen fietsen meenemen aan boord van de trein, indien van toepassing tegen een redelijke vergoeding. Het voorgaande geldt met inachtneming van beperkingen om veiligheids- of operationele redenen, met name als gevolg van capaciteitsbeperkingen tijdens de spits, of wanneer het rollend materiaal dit niet toelaat, of als de vervoerder beslist beperkingen op te leggen op basis van het gewicht en de afmetingen van de betreffende fietsen.

### 5.2 Aankoop

- 5.2.1 Vervoerbewijzen worden direct via de verkooppunten van de vervoerder of indirect via geautoriseerde verkooppunten verkocht. Indien vervoerbewijzen worden verkocht door vervoerders die niet betrokken zijn bij de uitvoering van de vervoerovereenkomst of door derden (zoals reisbureaus), treden deze vervoerders of derden als tussenpersoon op en dragen zij geen aansprakelijkheid uit hoofde van de vervoerovereenkomst.
- 5.2.2 Indien er op het station van vertrek geen loket of toegankelijke automaat is en er geen ander toegankelijk middel is om vooraf een vervoerbewijs aan te kopen, dan mogen personen met een handicap zonder extra kosten vervoerbewijzen aan boord van de trein kopen. Vervoerders mogen dit recht beperken of ontzeggen in de bijzondere vervoersvoorwaarden om gegronde redenen die verband houden met de veiligheid of met de verplichte reservering van een treinreis. Indien er geen personeel aanwezig is aan boord van de trein, deelt de vervoerder personen met een handicap mee of en waar een vervoerbewijs moet worden aangekocht.
- 5.2.3 Vervoerbewijzen die niet op naam van de reiziger zijn gesteld, zijn overdraagbaar zolang de reis nog niet is begonnen. Vervoerbewijzen mogen niet met winst worden doorverkocht door reizigers.
- 5.2.4 Indien het vervoerbewijs kan worden betaald in een andere valuta dan de nationale valuta van de vervoerder of dan die welke door de vervoerder wordt gebruikt, dienen details van de valuta en de wisselkoers te worden gepubliceerd overeenkomstig de voorschriften van de vervoerder.
- 5.2.5 De voorwaarden voor teruggave en omruilen van vervoerbewijzen en voor terugbetaling van de vervoerprijs – behoudens de gevallen van annulering of vertragingen (zie punt 10.1.1 hieronder) – worden bepaald door de bijzondere vervoersvoorwaarden van de vervoerder waarin is opgenomen welke kosten hiervoor in rekening worden gebracht. In de regel wordt omruilen behandeld als een annulering van het originele vervoerbewijs en het sluiten van een nieuwe vervoersovereenkomst. Teruggave, omruilen of het terugbetalen van onleesbare of beschadigde

vervoerbewijzen kan worden geweigerd. Terugbetaling vindt plaats met dezelfde methode waarmee het vervoerbewijs is betaald of, indien van toepassing, als waardebon.

5.2.6 Onverminderd de toepasselijke nationale wetgeving kunnen passagiers die misbruik maken van het systeem voor elektronische vervoerbewijzen het gebruik worden ontzegd van elektronische tickets en thuisprint functies.

5.2.7 Verloren of gestolen vervoerbewijzen worden niet vervangen of terugbetaald.

## **6. Verplichtingen van de reiziger**

### **6.1 Voorafgaand aan de reis**

6.1.1 De reiziger dient de vervoerprijs vooraf te betalen en te controleren of het vervoerbewijs met zijn aanwijzingen overeenstemt.

6.1.2 Tenzij anders bepaald in de bijzondere vervoervoorwaarden, heeft de reiziger geen recht op een korting nadat hij het vervoerbewijs heeft gekocht.

6.1.3 De bijzondere vervoervoorwaarden bepalen of de reiziger zijn vervoerbewijs zelf moeten valideren voor hij in de trein stapt.

6.1.4 Vervoerbewijzen zijn ongeldig indien vermeldingen ontbreken die door de reiziger moet worden ingevuld, indien de reiziger zijn vervoerbewijs niet heeft gevalideerd zoals vereist of als het vervoerbewijs is gewijzigd na afgifte of is vervalst. De in de bijzondere vervoervoorwaarden vermelde procedure dient in dergelijke gevallen te worden gevolgd.

6.1.5 Wanneer de elektronische gegevens of het beveiligingscertificaat in de elektronische vervoerbewijzen niet leesbaar zijn, dient de reiziger een nieuw vervoerbewijs aan te schaffen. De reiziger kan de onleesbare elektronische vervoerbewijzen verzenden naar de verstrekker om tot een oplossing te komen of terugbetaling te verkrijgen.

6.1.6 De bijzondere vervoervoorwaarden bepalen of en onder welke voorwaarden kinderen zonder begeleiding mogen reizen.

### **6.2 Gedurende de reis**

6.2.1 De reiziger moet instappen voor de in de dienstregeling opgegeven vertrektijd zodat de trein stipt kan vertrekken. Wanneer de reiziger niet voor de vertrektijd instapt of, waar van toepassing, binnen de tijdspanne voor het vertrek zoals bepaald in de bijzondere vervoersvoorwaarden, kan de toegang tot de trein worden ontzegd.

6.2.2 De reiziger moet gedurende de hele reis in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs. Hij moet zijn vervoerbewijs op verzoek aan het spoorwegpersoneel tonen en het bewijs bewaren totdat hij het station van bestemming heeft verlaten. De reiziger zonder geldig vervoerbewijs dient mogelijk een toeslag bovenop de vervoerprijs te betalen, waarbij zij van het vervoer kunnen worden uitgesloten indien zij weigeren tot betaling over te gaan.

6.2.3 De reiziger met een speciaal vervoerbewijs (bijvoorbeeld afgegeven op naam van de reiziger, tegen een kortingstarief of op een speciale manier betaald) moet zich te allen tijde kunnen legitimeren en kunnen aantonen dat hij recht heeft op dit vervoerbewijs overeenkomstig de bijzondere vervoervoorwaarden.

6.2.4 Het spoorwegpersoneel kan vervoerbewijzen in bezit nemen voor controledoelinden. In dergelijke gevallen ontvangt de reiziger een vervangend vervoerbewijs of een ontvangsbewijs.

6.2.5 Behoudens de bijzondere vervoervoorwaarden mag de reiziger zijn reis niet naar eigen goeddunken onderbreken en hervatten.

6.2.6 Een vervoerbewijs geeft recht op vervoer in de op het vervoerbewijs vermelde klas en, in voorkomend geval, op de plaats die de reiziger heeft gereserveerd. De bijzondere

vervoervoorwaarden bepalen gevallen waarin mogelijk slechts lagere klassen worden aangeboden voor een gedeelte van de reis. Gereserveerde plaatsen moeten binnen vijftien minuten na vertrek uit het station vanaf waar de reservering geldt, worden opgeëist, op straffe van verlies van zijn aanspraak op zijn gereserveerde plaats.

- 6.2.7 De reiziger mag slechts één zitplaats innemen. Gereserveerde plaatsen voor personen met beperkte mobiliteit of gezinnen met kinderen dienen steeds aan hen te worden vrijgegeven.
- 6.2.8 De reiziger moet de instructies van het personeel van de vervoerder, de stationsbeheerder en de infrastructuurbeheerder opvolgen. Met name dient de reiziger zich te houden aan de voorschriften betreffende het gebruik van de gebouwen en faciliteiten en bijzondere voorwaarden voor toegang tot de treinen.
- 6.2.9 De reiziger moet voldoen aan alle voorschriften van douane-, politie- en gezondheidsautoriteiten en de regelgeving die door enige andere administratieve overheid wordt opgelegd, met inbegrip van visumverplichtingen. Indien de vervoerder de kosten van de terugreis of van een (eventueel) verblijf voorafgaand aan de terugreis op zich neemt voor de reiziger zonder geldig inreisdocument, behoudt de vervoerder zich het recht voor om verhaal te nemen op die reiziger. Ten aanzien van een dergelijke reiziger kan de vervoerder op grond van de bijzondere vervoervoorwaarden weigeren de ongebruikte gedeelten van de vervoerbewijzen voor de oorspronkelijk geplande reis terug te betalen.
- 6.2.10 Het is verboden te roken in de ruimten waar roken niet is toegestaan, evenmin wanneer de medereizigers hiermee instemmen.
- 6.2.11 De vervoerder kan, overeenkomstig de toepasselijke nationale wetgeving, een sanctie opleggen wanneer een reiziger misbruik maakt van alarm- en noodapparatuur.
- 6.2.12 De reiziger die de veiligheid van het vervoer of andere reizigers in gevaar brengt of die andere reizigers op een onaanvaardbare manier hindert, kan van vervoer worden uitgesloten en heeft geen recht op terugbetaling van zijn vervoerbewijs.

## **7. Handbagage**

- 7.1 De reiziger mag voor reisdoeleinden bestemde handbagage meenemen. De handbagage moet eenvoudig te verplaatsen zijn, verband houden met het doel van de reis en in de daarvoor voorziene bagageruimten passen. De reiziger dient toezicht te houden op zijn handbagage en deze van een naamkaartje te voorzien indien dit voorgeschreven is. Handbagage mag andere reizigers of de uitvoering van het spoorwegvervoer niet hinderen en geen schade veroorzaken aan bijvoorbeeld andere reizigers, andere handbagage of treinmaterieel. De bijzondere vervoervoorwaarden bepalen welke sancties in dergelijke gevallen kunnen worden opgelegd.
- 7.2 Het Reglement betreffende het internationale spoorwegvervoer van gevaarlijke goederen (RID - Aanhangsel C bij COTIF) en de onderafdeling 1.1.3.8 van de bijlage in het bijzonder ([www.otif.org](http://www.otif.org)) zijn van toepassing op het vervoer van gevaarlijke goederen. In het algemeen zijn enkel stoffen en artikelen in hun originele verpakking die bedoeld zijn voor persoonlijk of privégebruik of voor recreatieve of sportieve activiteiten toegestaan. Zie voor informatie de mededeling betreffende het vervoer van gevaarlijke goederen in reizigerstreinen op [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org).
- 7.3 Het is verboden om wapens en munitie in treinen mee te nemen. De bijzondere vervoervoorwaarden bepalen de uitzonderingen en modaliteiten in dergelijke gevallen.
- 7.4 Gevonden voorwerpen dienen onmiddellijk te worden gemeld aan het spoorwegpersoneel. De vervoerder kan handbagage zonder toezicht onderzoeken, inclusief de inhoud, en deze uit de trein verwijderen en vernietigen als de vervoerder of de autoriteiten dit voor de veiligheid van het vervoer of de reizigers nodig achten.
- 7.5 Indien aangewezen plaatsen voor fietsen aan boord van de trein beschikbaar zijn, moeten de reizigers hun fiets op deze plaatsen stallen. Ongeacht of deze plaatsen beschikbaar zijn, houden reizigers toezicht op hun fiets en leveren zij alle redelijke inspanningen om ervoor te zorgen dat hun fietsen geen schade of letsel veroorzaken aan andere reizigers, mobiliteitsuitrusting, bagage

of spoorwegactiviteiten. De bijzondere vervoer voorwaarden zijn verder van toepassing op de begeleide fietsen.

## **8. Dieren**

- 8.1 De reiziger mag dieren in treinen vervoeren voor zover dit wordt toegestaan door de vervoerder. Als de vervoerder dit toestaat, dan zijn de bijzondere vervoersvoorwaarden van toepassing.
- 8.2 Onverminderd de toepasselijke wetgeving gelden geen beperkingen voor als zodanig herkenbare hulphonden.

## **9. Ingeschreven bagage en voertuigen**

Indien een of meer vervoerders het vervoer van geregistreerde bagage en voertuigen aanbieden, zijn de bijzondere vervoer voorwaarden van toepassing.

## **10. Vertragingen**

### 10.1 Annuleringen en verwachte vertragingen

10.1.1 Indien een trein wordt geannuleerd of vertraging heeft of wanneer een reiziger, die een reservering heeft gemaakt voor een fiets, het vervoer van die fiets wordt geweigerd zonder gegronde reden, en indien de vervoerder uit ervaring objectief gezien meent dat de in de vervoerovereenkomst vermelde bestemming met een vertraging van 60 minuten of meer wordt bereikt, kunnen reizigers overeenkomstig punt 10.1.4 hieronder:

a) de terugbetaling eisen van de vervoerkosten voor de reis die niet is uitgevoerd of het gedeelte van de reis dat niet is uitgevoerd en/of het gedeelte dat is uitgevoerd maar niet langer een doel dient, samen met kosteloze terugkeer naar het vertrekpunt van de reis, of

b) de reis, zo nodig langs een andere route, voortzetten bij de vroegste gelegenheid of op een latere datum wanneer het de reiziger schikt.

10.1.2 Terugkeer naar het beginpunt van de reis of voortzetting van de reis is alleen mogelijk met de vervoerders die deelnemen aan de uitvoering van het vervoerscontract. Dit moet onder voorwaarden die vergelijkbaar zijn met de oorspronkelijke reis.

10.1.3 Wat betreft voortzetting of terugkeer naar het beginpunt van de reis, is het aan de vervoerder om alternatief vervoer aan te bieden. Indien de vervoerder hier echter vooraf mee heeft ingestemd, dan is het reizigers toegestaan zelf voortzetting van de reis te organiseren, in welk geval de vervoerder de door de reiziger gemaakte kosten terugbetaalt.

Indien de beschikbare mogelijkheden voor vervoer langs een andere route niet binnen 100 minuten na de geplande vertrektijd van de vertraagde of geannuleerde dienst of gemiste aansluiting aan de reiziger worden meegedeeld, is het de reiziger toegestaan zelf vervoer langs een andere route te organiseren, echter alleen met gebruikmaking van aanbieders van openbare vervoerdiensten per spoor, touringcar of autobus. De vervoerder betaalt de door de reiziger gemaakte noodzakelijke, passende en redelijke kosten terug.

10.1.4 Als het vervoerbewijs ook geldig was voor de terugreis en de reiziger dit traject aflegt zoals gepland, dan wordt alleen het gedeelte van de vervoerprijs terugbetaald dat overeenkomt met de heenreis.

### 10.2 Opgelopen vertragingen

10.2.1 Indien de reiziger geen aanvraag uit hoofde van punt 10.1.1 a) hierboven indient en de in de overeenkomst vermelde plaats van bestemming bereikt met een vertraging van 60 minuten of meer, vergoedt de vervoerder 25% van de vervoerprijs die wordt berekend overeenkomstig punt 10.3.1 hieronder. In geval van vertragingen van 120 minuten of meer, bedraagt de vergoeding 50% van de vervoerprijs die wordt berekend overeenkomstig punt 10.3.1 hieronder. Dit punt is van toepassing onverminderd de bepalingen van de punten 10.5.1 en 10.5.2 hierna.



10.2.2 De vervoerder van de trein die vertraagd of geannuleerd is, is verantwoordelijk voor het informeren van passagiers of zij een bevestiging van de vertraging of annulering moeten ontvangen en hoe zij deze kunnen verkrijgen.

### 10.3 Behandeling van terugbetalingen en vergoedingen

10.3.1 De vergoeding wordt berekend op basis van de vervoerprijs vermeld op het vervoerbewijs of het cumulatieve bedrag vermeld op de vervoerbewijzen die samen een enkele vervoersovereenkomst vertegenwoordigen (doorgaand ticket) . De bijzondere vervoervoorwaarden zijn van toepassing op tickets met korting, speciale aanbiedingen, tickets met geïntegreerde reservering, abonnementen en andere soorten treintickets.

10.3.2 De vervoerprijs waarop terugbetalingen en vergoedingen worden gebaseerd, is inclusief bijkomende kosten (zoals reserveringskosten of toeslagen enz.), maar exclusief eventuele servicekosten.

10.3.3 De terugbetalingen en vergoedingen kunnen uitgevoerd worden in de vorm van waardebonnen. Waardebonnen kunnen in het algemeen enkel worden ingewisseld bij de vervoerder die ze heeft uitgegeven en/of voor de aangegeven vervoerdienst. Op het verzoek van de reiziger betaalt de vervoerder terugbetalingen en vergoedingen uit in geld in een door de vervoerder gekozen vorm, zoals via een creditnota of in contanten.

10.3.4 Terugbetalingen en vergoedingen worden binnen een maand na aanvraag bij de bevoegde dienst verwerkt (punt 15.2.1). In principe worden bedragen van minder dan EUR 4 niet uitbetaald. Eventuele kosten voor financiële transacties komen voor rekening van de vervoerder.

### 10.4 Onmogelijkheid om de reis dezelfde dag voort te zetten

Als reizigers de reis niet op dezelfde dag kunnen voortzetten in overeenstemming met de vervoersovereenkomst, ten gevolge van een geannuleerde of vertraagde trein of een gemiste aansluiting, of als een reiziger die een reservering voor een fiets heeft gemaakt zonder gegronde reden is geweigerd om die fiets mee te nemen, of als de voortzetting van de reis op dezelfde dag redelijkerwijs niet kan worden gevraagd gezien de omstandigheden, zal de vervoerder:

- a) Behoudens hieronder opgenomen punt 10.5.3, de redelijke kosten terugbetalen voor het informeren van personen die op de reiziger staan te wachten en;
- b) redelijke accommodatie aanbieden, inclusief de benodigde transfer, of
- c) redelijke kosten voor accommodatie terugbetalen, inclusief de benodigde transfer.

In gevallen waarin een accommodatie noodzakelijk is geworden door omstandigheden bedoeld onder punt 10.5.3, kan de vervoerder de duur van het verblijf beperken tot maximaal drie (3) nachten.

De vervoerder kan alternatief vervoer aanbieden (zoals bus, metro, taxi, enz.).

### 10.5 Vrijstelling van aansprakelijkheid voor vertragingen

10.5.1 De vervoerder is vrijgesteld van aansprakelijkheid voor opgelopen vertraging (punt 10.2 hierboven) voor zover de vertraging wordt veroorzaakt door vervoerdiensten:

- a) die volledig worden uitgevoerd buiten het grondgebied van een Lidstaat van de EU, Zwitserland en Noorwegen;
- b) die gedeeltelijk worden uitgevoerd buiten het grondgebied van een Lidstaat van de EU, Zwitserland en Noorwegen, op voorwaarde dat de vertraging buiten deze staten optreedt;
- c) die zijn vrijgesteld van de PRR;

- d) die niet betrokken zijn bij de vervoerovereenkomst (zoals bus, tram, metro, taxi, fiets, tussen treinstations in dezelfde agglomeratie);
- e) die geleverd werden door andere vervoermiddelen (luchtvaart, wegvervoer, over zee of binnenwateren). In dat geval is elk vervoermiddel aansprakelijk voor de vertragingen volgens zijn eigen regels.

10.5.2 Daarnaast wordt de vervoerder vrijgesteld van zijn aansprakelijkheid voor de opgelopen vertraging (punt 10.2 hierboven) indien de reizigers zijn gewezen op mogelijke vertragingen alvorens ze hun vervoerbewijs kochten; of indien de vertraging minder dan 60 minuten bedraagt bij aankomst op de bestemming bepaald in de vervoerovereenkomst als ze hun reis voortzetten met een alternatieve trein of langs een andere route.

10.5.3 De vervoerder wordt van zijn aansprakelijkheid vrijgesteld om compensatie te betalen in overeenstemming met punt 10.2.1 indien de gebeurtenis is veroorzaakt door:

- a) omstandigheden buiten de uitoefening van de spoorwegactiviteiten, die de vervoerder ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval niet kon voorkomen en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen;
- b) schuld van de reiziger;
- c) het gedrag van een derde, dat de vervoerder, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon voorkomen en waarvan de vervoerder de gevolgen niet kon verhinderen. De infrastructuurbeheerder of een andere onderneming die dezelfde spoorweginfrastructuur gebruikt, worden niet aangemerkt als derde;

## **11. Bijstand in geval van vertragingen of annuleringen**

In geval van een vertraging van 60 minuten of meer of een annulering die leidt tot een vertraging van 60 minuten of meer neemt de vervoerder alle redelijke en proportionele maatregelen om de reizigers bij te staan. Voor zover mogelijk en in verhouding tot de voorziene wachttijd omvatten deze maatregelen het aanbieden van dranken en maaltijden alsook, overeenkomstig punt 10.4 hierboven, het zorgen voor accommodatie en de organisatie van alternatief vervoer. Bijzondere aandacht moet worden besteed aan de behoeften van personen met beperkte mobiliteit, zoals omschreven in hoofdstuk 14.

## **12. Personenschade**

12.1 De aansprakelijkheid van de vervoerder voor overlijden en letsel van de reizigers is vastgelegd in de Uniforme regelen (CIV), onverminderd de nationale wetgeving die de reiziger een grotere vergoeding verleent voor de geleden schade. De geldende nationale wetgeving is van toepassing op de aansprakelijkheid voor binnenlands vervoer in landen die geen Lidstaat van de EU zijn. Onverminderd artikel 31 CIV is het geldende zeerecht van toepassing op de aansprakelijkheid van vervoerders ter zee.

12.2 De vervoerder die aansprakelijk is in de zin van artikel 56 § 1 gelezen met artikel 26 §5 CIV dient passende bedragen vooruit te betalen aan reizigers of de rechthebbende, voor de dekking van directe financiële behoeften ingeval van overlijden of letsel van een reiziger in een Lidstaat van de EU indien de vervoersdienst in kwestie niet is vrijgesteld van de PRR. In geval van overlijden wordt een bedrag van EUR 21.000 per reiziger vooruitbetaald. In geval van letsel worden relevante en redelijke kosten tot een maximum EUR 21.000 per reiziger vooruitbetaald.

12.3 Vooruitbetalingen betekenen niet dat de vervoerder aansprakelijkheid erkent voor de gebeurtenis waaruit de schade is ontstaan en worden verrekend met een eventuele vergoeding die naderhand wordt uitbetaald. De vooruitbetaling kan worden teruggevorderd indien het verlies of de schade door opzet of nalatigheid van de reiziger is veroorzaakt of indien de ontvanger geen recht had op ontvangst van de betaling.

12.4 Voor zover dit verenigbaar is met de bescherming van zijn belangen, biedt de vervoerder die de aansprakelijkheid afwijst, op verzoek van de reiziger, voldoende steun bij het indienen van

schadevergoedingsvorderingen tegen derden ( eventueel documenten doorsturen of leveren, inzicht in onderzoeksrapporten bieden e.d.).

### **13. Materiële schade**

De aansprakelijkheid van de vervoerder voor handbagage en dieren onder toezicht van de reiziger wordt vastgelegd in de Uniforme regelen (CIV), onverminderd de nationale wetgeving die de reiziger een grotere vergoeding toekent voor de geleden schade. De geldende nationale wetgeving is van toepassing op de aansprakelijkheid voor binnenlands vervoer in landen die geen Lidstaat van de EU zijn. Binnen Lidstaten van de EU, Zwitserland en Noorwegen zijn de beperkingen van artikel 34 CIV niet van toepassing op de aansprakelijkheid voor hulpmiddelen bestemd voor het vervoer van personen met een handicap en personen met een beperkte mobiliteit.

### **14. Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit**

Voor zover in dit hoofdstuk niet anders is bepaald, gelden de rechten en verplichtingen die in dat document zijn vastgelegd ook voor personen met een handicap of personen met een beperkte mobiliteit.

#### 14.1 Kennisgevingstermijn voor bijstand

14.1.1 In beginsel moeten personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit hun behoefte aan assistentie minimaal 24 uur voor aanvang van de reis melden. Onder de voorwaarde dat de nationale wetgeving een verlenging van de meldingsperiode zoals bedoeld in de eerste zin toestaat, kunnen vervoerders in hun bijzondere voorwaarden een langere meldingsperiode opnemen van maximaal 36 uur.

14.1.2 Om de assistentie te kunnen genieten overeenkomstig de toegangsvoorwaarden van de vervoerder, dienen ze de instructies van de vervoerders op te volgen.

14.1.3 Indien nodig kunnen vervoerders ook kortere kennisgevingstermijnen overeenkomen.

#### 14.2 Reisvoorwaarden

14.2.1 Als de vervoerder vereist dat een passagier in de trein wordt begeleid, heeft de begeleider het recht gratis te reizen en, waar mogelijk, naast de persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit te zitten.

14.2.2 Zij mogen vergezeld worden door een hulphond overeenkomstig het toepasselijk nationaal recht.

14.2.3 Mits er getraind personeel aanwezig is, zal de vervoerder of de stationsbeheerder bij vertrek vanuit, doorreis door of aankomst op een bemande treinstation kosteloos assistentie verlenen, zodat de persoon in staat is om in de trein te stappen, over te stappen op een aansluitende trein waarvoor hij of zij een ticket heeft, of uit de trein te stappen.

14.2.4 Op onbemande stations verlenen vervoerders gratis bijstand aan boord van de trein en tijdens het in- en uitstappen indien zich daartoe opgeleid personeel aan boord van de trein bevindt.

#### 14.3 Bijstand bij vertraging of annulering

In geval van vertragingen of annuleringen als beschreven in hoofdstuk 10, wordt bijzondere aandacht besteed aan de behoeften van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit inclusief hun hulphonden indien van toepassing:

- met de mogelijkheid voor aanbieders van vervoerdiensten langs een andere route om personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit te voorzien van alternatieve

diensten die passen bij hun behoeften en die verschillen van die welke aan andere reizigers worden aangeboden,

- met het aanbieden van accommodatie die rekening houdt met hun behoeften.

#### 14.4 Vergoeding voor mobiliteitsuitrusting, hulpmiddelen en hulphonden

14.4.1 Als de vervoerder het verlies van of schade aan mobiliteitsuitrusting, inclusief rolstoelen en hulpmiddelen, of het verlies van of letsel aan hulphonden die worden gebruikt door personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit veroorzaakt, dan is de vervoerder aansprakelijk voor dat verlies, die schade of dat letsel, en zal de vervoerder zonder onnodige vertraging een vergoeding betalen.

14.4.2 Die vergoeding dekt:

- a) de kosten van vervanging of herstel van de verloren of beschadigde mobiliteitsuitrusting of hulpmiddelen;
- b) de kosten van vervanging of de behandeling van het letsel van hulphonden die zoek respectievelijk gewond geraakt zijn; en
- c) de redelijke kosten voor tijdelijke vervanging van mobiliteitsuitrusting, hulpmiddelen of hulphonden indien de vervoerder een dergelijke vervanging niet verstrekt.

### **15. Vorderingen en klachten**

#### 15.1 Vorderingen wegens personenschade

15.1.1 De rechthebbende moet zijn vordering in verband met de aansprakelijkheid van de vervoerder in het geval van overlijden of persoonlijk letsel van de reiziger schriftelijk, binnen een termijn van twaalf maanden nadat hij kennis heeft genomen van de schade, indienen bij de vervoerder die het gedeelte van de reis heeft uitgevoerd waar het ongeluk zich heeft voorgedaan. Indien dit gedeelte van de reis niet is uitgevoerd door de vervoerder maar door een ondervoerder, kan de rechthebbende zijn vordering indienen bij deze ondervoerder.

15.1.2 Wanneer het vervoer het voorwerp vormt van één enkele overeenkomst en door meerdere opeenvolgende vervoerders wordt uitgevoerd, kan de vordering worden ingediend bij zowel de eerste als de laatste vervoerder alsook bij de vervoerder die zijn hoofdkantoor, filiaal of vestiging waar de vervoerovereenkomst werd gesloten, heeft in de Staat waarin de reiziger zijn woonplaats of zijn gewone verblijfplaats heeft.

#### 15.2 Overige vorderingen en klachten

15.2.1 Overige vorderingen en klachten moeten schriftelijk worden ingediend door de rechthebbende bij de verstrekker van het vervoerbewijs of bij een van de vervoerders die betrokken zijn bij de uitvoering van de vervoerovereenkomst binnen drie maanden na het einde van de treinreis. De reiziger moet het originele vervoerbewijs en elk ander nuttig document (zoals bijvoorbeeld een vertragingsattest afgeleverd door de vervoerder) overleggen.

15.2.2 De vervoerder bij wie de vordering of klacht wordt ingediend, dient binnen één maand na ontvangst van de vordering of klacht een met reden omkleed antwoord te sturen naar de reiziger. In voorkomend geval stuurt de vervoerder de vorderingen en klachten door naar de verstrekker van het vervoerbewijs en informeert tegelijkertijd de reiziger hierover. Vervolgens bezorgt de vervoerder of de verstrekker de reiziger binnen drie maanden na ontvangst van de vordering of klacht een definitief antwoord.

15.2.3 Vervoerders bewaren de voor de beoordeling van de klacht benodigde gegevens gedurende de gehele klachtafhandlungsprocedure.

15.2.4 Informatie over de bevoegde diensten evenals hun adressen en werktalen kunnen worden geconsulteerd op [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org). Deze informatie kan ook geraadpleegd worden op de websites

van de ondernemingen die de GCC-CIV/PRR toepassen en, in principe, bij hun verkooppunten die informatie verstrekken aan de klanten.

## **16. Rechtsvorderingen**

### **15.1 Ondernemingen waartegen een rechtsvordering kan worden ingesteld**

15.1.1 Een rechtsgeding rond de aansprakelijkheid van de vervoerder bij dood of persoonlijk letsel van de reiziger kan alleen worden aangespannen tegen de vervoerder die dat deel van de reis heeft uitgevoerd waarin het ongeluk zich heeft voorgedaan. Indien dat deel van de reis niet is uitgevoerd door de vervoerder maar door een ondervoerder, kan de rechthebbende zijn rechtsvordering ook instellen tegen deze ondervoerder.

15.1.2 Een rechtsgeding tot het terugbetalen van een krachtens de vervoerovereenkomst betaald bedrag kan worden ingesteld tegen de vervoerder die het bedrag heeft geïnd of tegen degene namens wie dit bedrag is geïnd.

15.1.3 Een rechtsgeding tot terugbetaling en vergoeding wegens vertragingen en andere rechtsgedingen op basis van de vervoerovereenkomst kunnen uitsluitend worden ingesteld tegen de eerste of laatste vervoerder of tegen de vervoerder die dat deel van het vervoer heeft uitgevoerd gedurende welke het feit dat tot de rechtsvordering heeft geleid, zich heeft voorgedaan.

15.1.4 Artikel 56 §3 CIV is van toepassing op rechtsvorderingen voor geregistreerde bagage of voertuigen krachtens de vervoerovereenkomst.

15.1.5 Indien de rechthebbende de keuze heeft tussen meer ondernemingen, vervalt zijn keuzerecht zodra de rechtsvordering tegen een van hen is ingesteld.

### **15.2 Verjaring en verval**

De termijnen voor verjaring en verval van vorderingen bepaald in de artikelen 58 tot 60 CIV zijn van toepassing op alle schadevergoedingsvorderingen op basis van de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van overlijden of letsel van de reizigers en het vervoer van bagage (drie jaar voor vorderingen op basis van de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van overlijden of letsel van de reizigers, één jaar voor vorderingen die voortvloeien uit het vervoer van bagage). De verjaringstermijn voor alle andere vorderingen die voortvloeien uit het vervoerscontract (zoals met betrekking tot vertragingen, gemiste aansluitingen en annuleringen) wordt beheerst door de speciale vervoersvoorwaarden van de vervoerder of anders door de nationale wetgeving.

### **15.3 Jurisdictie**

Rechtszaken gebaseerd op de vervoerovereenkomst kunnen slechts worden ingesteld bij de rechtbanken van de Lidstaten van de Intergouvernementele organisatie voor het internationaal spoorwegvervoer (OTIF) of van de EU waar de verwerende partij haar woonplaats heeft of haar gewone verblijfplaats heeft. Het instellen van een rechtsvordering bij een andere rechter is niet mogelijk.

### **15.4 Toepasselijk recht**

Als de nationale wetgeving van verschillende staten van toepassing is, geldt de wetgeving van de staat waarin de betrokkene zijn rechten uitoefent, inclusief de conflictenregels.

## **17. Overgangs- en slotbepaling**

Deze versie van de GCC-CIV/PRR treedt in werking op 7 juni 2023; deze herroept en vervangt de eerdere versie van 1 juli 2019 en al zijn wijzigingen.

### Hoofdstuk 3 - Algemene Voorwaarden webwinkel NS International

NS Internationaal B.V. ("**NS International**") hanteert - naast de GCC-CIV/PRR en de Bijzondere Vervoersvoorwaarden voor NS International - algemene voorwaarden voor de webwinkel ("**Algemene Webwinkel Voorwaarden**").

#### Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de Ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Wijziging of annulering door Consument
- Artikel 7 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 8 - De prijs
- Artikel 9 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 10 - Levering en uitvoering
- Artikel 11 - Betaling
- Artikel 12 - Klachtenregeling
- Artikel 13 - Geschillen
- Artikel 14 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

#### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **AVR-NSI**: Vervoersvoorwaarden NS International, zoals opgenomen in hoofdstuk 1 en 2 van deze algemene voorwaarden;
2. **Bedenktijd**: de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument**: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag**: kalenderdag;
5. **Digitale inhoud**: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurzame gegevensdrager**: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de Consument of Ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
7. **Herroepingsrecht**: de mogelijkheid van de Consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
8. **Homeprint ticket**: het document dat wordt besteld en betaald op de Website en wordt geprint door de Consument, en bedoeld is als vervoerbewijs in de zin van de AVR-NSI;
9. **Mobiel ticket**: het elektronische document dat wordt besteld en betaald op de Website en wordt weergegeven op de smartphone of tablet van de Consument, en bedoeld is als vervoerbewijs in de zin van de AVR-NSI.

10. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan Consumenten aanbiedt;
11. **Overeenkomst:** een overeenkomst op afstand die tussen de Ondernemer en de Consument wordt gesloten en die via de Website tot stand komt;
12. **Product:** de treindiensten die door de Ondernemer op de Website worden aangeboden;
13. **Website:** [www.nsinternational.com](http://www.nsinternational.com)

## **Artikel 2 - Identiteit van de Ondernemer**

NS Internationaal B.V.

Stationsplein 25

1012 AB Amsterdam

Nederland

Telefoonnummer: 030-2300023

KvK-nummer: 30172195

Btw-identificatienummer: NL809507572B01

## **Artikel 3 – Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Webwinkel Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Ondernemer dat via de Website wordt gedaan, alsmede op elke Overeenkomst.
2. Naast de Algemene Webwinkel Voorwaarden zijn tevens de specifieke tariefvoorwaarden van een Product van toepassing alsmede de AVR-NSI. Op de Website is een overzicht opgenomen welke voorwaarden wanneer van toepassing zijn. Voordat de Overeenkomst wordt gesloten, worden de Algemene Webwinkel Voorwaarden, de van toepassing zijnde specifieke tariefvoorwaarden en de AVR-NSI langs elektronische weg aan de Consument beschikbaar gesteld op zodanige wijze dat deze door de Consument op een eenvoudige manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Daarnaast kan de Consument de diverse voorwaarden te allen tijde raadplegen op de Website. Op verzoek van de Consument zullen de diverse voorwaarden langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos aan hem worden toegezonden.

## **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van het aangeboden Product en/of de digitale inhoud daarvan. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Consument mogelijk te maken. Als de Ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van het aangeboden Product en/of digitale inhoud daarvan. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Ondernemer niet.
2. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

## **Artikel 5 - De Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 5, tot stand op het moment van aanvaarding door de Consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de Consument een boeking voor meerdere personen maakt, verklaart de Consument door het aanvaarden van de in artikel 3.2 van deze Algemene Webwinkel Voorwaarden genoemde voorwaarden expliciet gemachtigd te zijn om de in artikel 3.2 van deze Algemene Webwinkel

Voorwaarden genoemde voorwaarden namens zichzelf en namens alle leden van de groep te aanvaarden.

3. Na afronding van de bestelling, ontvangt de Consument per omgaande een bevestiging van de boeking per e-mail en ontvangt hij/zij in dezelfde e-mail een Homeprint ticket en een link naar een Mobiel ticket. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de Ondernemer is bevestigd, kan de Consument de Overeenkomst ontbinden.
4. De Ondernemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt voor een veilige webomgeving. Indien de Consument elektronisch kan betalen, zal de Ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
5. De Ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de Consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst. Indien de Ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
6. Voorafgaand, bij of na het sluiten van de Overeenkomst is Ondernemer gerechtigd om - in overeenstemming met het toepasselijke privacystatement - maatregelen te treffen ter bestrijding van fraude en misbruik. Daarnaast heeft de Ondernemer het recht om het Product ongeldig te verklaren of te blokkeren in geval van fraude of misbruik.
7. De Ondernemer zal uiterlijk bij levering van het Product en/of de digitale inhoud daarvan aan de Consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het bezoekadres van de vestiging van de Ondernemer waar de Consument met klachten terecht kan;
  - b. een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over bestaande service na aankoop;
  - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het Product en/of digitale inhoud daarvan; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand.

## **Artikel 6 - Wijziging of annulering door Consument**

Na boeking kan de Overeenkomst, afhankelijk van de van toepassing zijnde tariefvoorwaarden, wel of niet door de Consument gewijzigd en/of geannuleerd worden. Het annuleren van een Overeenkomst kan online via de Website al dan niet via "Beheer uw boeking". Het wijzigen van de Overeenkomst kan telefonisch via het NS International Klantenservice. Indien het mogelijk is het ticket te wijzigen of te annuleren dan dient de Consument er rekening mee te houden dat hieraan kosten verbonden zijn. Deze kosten staan vermeld in de op de Overeenkomst van toepassing zijnde tariefvoorwaarden.

## **Artikel 7 - Uitsluiting herroepingsrecht**

Het Product is uitgesloten van het herroepingsrecht, nu de Overeenkomst een overeenkomst van personenvervoer betreft.

## **Artikel 8 - De prijs**

De in het aanbod van Producten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

## **Artikel 9 - Nakoming overeenkomst en extra garantie**

1. De Ondernemer staat er voor in dat het Product voldoet aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of



overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de Ondernemer er tevens voor in dat het Product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door de Ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de Overeenkomst tegenover de Ondernemer kan doen gelden indien de Ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de Ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de Consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst.

### **Artikel 10 - Levering en uitvoering**

1. De Ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van Producten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de Consument aan de Ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Zodra de online boeking is afgerond en het volledig verschuldigde bedrag door de Consument is betaald, wordt het Homeprint ticket of Mobiel ticket door de Ondernemer uitgegeven en aan de Consument geleverd. Het Homeprint ticket of het Mobiel ticket wordt per omgaande na betaling per e-mail naar het door de Consument opgegeven e-mailadres verzonden.
4. Het risico van vermissing van Producten berust bij de Ondernemer tot het moment van bezorging aan de Consument of een vooraf aangewezen en aan de Ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger. Indien levering van het Homeprint ticket of Mobiel ticket niet mogelijk is door een vergissing en/of fout gemaakt door de Consument, waaronder maar niet beperkt tot het doorgeven van een onjuist of onvolledig e-mailadres of adres, dan is de Ondernemer in afwijking van het voorgaande hiervoor niet aansprakelijk.

### **Artikel 11 - Betaling**

1. Betaling van de Overeenkomst door de Consument dient direct plaats te vinden. Betalen bij de Ondernemer kan gratis via Ideal. De Consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de Ondernemer te melden.

### **Artikel 12 - Klachtenregeling**

1. Op klachten over de Overeenkomst zijn de Algemene Webwinkel Voorwaarden van toepassing. Op klachten over de uitvoering van de reisovereenkomst zijn de AVR-NSI van toepassing.
2. De Ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
3. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst zullen worden behandeld, mits de klacht door de Ondernemer is ontvangen binnen twee (2) kalendermaanden na voltrekking van het feit waarop de klacht betrekking heeft.
4. Op schriftelijke klachten als bedoeld in lid 3 geeft de Ondernemer binnen vier (4) weken schriftelijk antwoord of deelt de Ondernemer aan de Consument de voor beantwoording benodigde redelijke termijn mee. Deze mededeling kan tevens inhouden een verzoek tot het verstrekken van nadere gegevens en het overleggen van nadere bewijsstukken, die naar het oordeel van de Ondernemer nodig zijn voor de beantwoording.
5. Afhankelijk van de aard van de klacht zijn er twee instanties waar de Consument naar toe kan indien een Consument het niet eens is met de wijze waarop de Ondernemer zijn klacht als bedoeld in lid 3 heeft afgehandeld:
  - de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, zie artikel 13; of
  - de burgerlijke rechter.

6. Een klacht kan pas bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, als bedoeld in artikel 13, worden ingediend nadat de klacht eerder schriftelijk aan de Ondernemer is voorgelegd en door de Ondernemer is afgehandeld. Binnen drie (3) maanden na ontvangst van de schriftelijke beslissing van de Ondernemer op de klacht dient Consument het geschil aan de Geschillencommissies Openbaar Vervoer voor te leggen. De Geschillencommissie Openbaar Vervoer doet met inachtneming van de bepalingen van het toepasselijke reglement bij wege van bindend advies uitspraak in de aan haar voorgelegde geschillen.
7. Het bovenstaande laat onverlet de bevoegdheid van de burgerlijke rechter om van een geschil tussen de Ondernemer en de Consument kennis te nemen.

### **Artikel 13 - Geschillen**

1. Op de Overeenkomst tussen de Ondernemer en de Consument waarop deze Algemene Webwinkel Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)) ("**Geschillencommissie Openbaar Vervoer**").
3. De Geschillencommissie Openbaar Vervoer doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer (<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/opv-reglement.pdf>).

### **Artikel 14 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze Algemene Webwinkel Voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de Consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de Consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Aanvullende en/of afwijkende bepalingen kunnen wel ten nadele van de Consument zijn indien deze bepalingen voortvloeien uit de wet.