



Algemene voorwaarden tot stand
gekomen in overleg met
Consumentenbond en Rover

Overlegkader SER Coördinatiegroep
Zelfreguleringoverleg

Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer 2014

Voorwoord

Deze algemene voorwaarden stads- en streekvervoer zijn van toepassing bij het gebruik van het openbaar stads- en streekvervoer (per bus, tram, lightrail, metro) en regionaal openbaar vervoer per trein dat wordt verricht door de volgende openbaarvervoerbedrijven of hun dochterondernemingen of deelnemingen:

Arriva Personenvervoer Nederland B.V., Heerenveen
Connexxion Openbaar Vervoer N.V., Hilversum
EBS Public Transportation B.V., Purmerend
GVB Exploitatie B.V., Amsterdam
Hermes openbaar vervoer B.V., Eindhoven (waaronder Breng, Nijmegen)
HTM Personenvervoer N.V., Den Haag
HTM Buzz B.V., Den Haag
Qbuzz B.V., Amersfoort (waaronder U-OV, Utrecht)
RET N.V., Rotterdam
Syntus B.V., Deventer
Veolia Transport Nederland Openbaar Vervoer B.V., Breda

Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer

Deze algemene voorwaarden stads- en streekvervoer zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en Rover in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 4 augustus 2014.

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponneerd bij de arrondissementsrechtbank te 's Gravenhage op 18 juli 2014 onder nummer 37/2014.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Wat is het onderwerp van deze algemene voorwaarden?.....	Blz. 2
Hoofdstuk 2: Wat biedt de vervoerder u aan?	Blz. 4
Hoofdstuk 3: Wat is een vervoerbewijs en wanneer zijn vervoerbewijzen geldig, niet geldig of niet nodig?	Blz. 6
Hoofdstuk 4: Wat mag u tijdens uw reis meenemen?	Blz. 9
Hoofdstuk 5: Gevonden voorwerpen	Blz. 11
Hoofdstuk 6: Wat mag u niet doen en wat moet u doen tijdens uw reis en op de stations en wachtgelegenheden?	Blz. 12
Hoofdstuk 7: Waar heeft u recht op als uw reis niet naar verwachting verloopt?	Blz. 14
Hoofdstuk 8 : Informatie over voorzieningen voor reizigers met een functiebeperking	Blz. 17

Hoofdstuk 1. Wat is het onderwerp van deze algemene voorwaarden?

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die u sluit met een stads- of streekvervoerbedrijf die openbaar vervoer verricht per bus, tram, lightrail, metro of regionaal openbaar vervoer per trein. Dit betekent dat deze voorwaarden onder andere van toepassing zijn op uw vervoer- en verblijfovereenkomsten met een stads- of streekvervoerbedrijf en op alle overeenkomsten die u met een stads- of streekvervoerbedrijf sluit in het kader van een product. Daarnaast bevatten deze voorwaarden wederzijdse verplichtingen van u en het stads- of streekvervoerbedrijf bij het gebruik van de vervoermiddelen, stations of haltes. De voorwaarden zijn ook van toepassing als u gebruik maakt van vervangend vervoer dat door het stads- of streekvervoerbedrijf is ingezet.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden geven u informatie over de rechten en plichten van u en van de openbaarvervoerbedrijven. In aanvulling op deze algemene voorwaarden gelden aanvullende productvoorwaarden voor specifieke reisproducten, zoals onder andere abonnementen en kortingproducten. In deze productvoorwaarden kunt u bijvoorbeeld lezen hoe lang uw reisproduct geldig is of wanneer u dit kunt beëindigen.
- 1.3 Deze algemene voorwaarden kunnen worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen pas ingaan nadat daarover overleg is gepleegd met representatieve organisaties van consumenten. Wijzigingen van de algemene voorwaarden gelden dan voor alle nieuwe en bestaande vervoerovereenkomsten en verblijfovereenkomsten. Wijzigingen van de algemene voorwaarden worden minimaal een maand voor ingang van deze wijzigingen bekend gemaakt op de websites van vervoerders. Indien de openbaarvervoerbedrijven een spoedeisend belang hebben bij wijziging van deze algemene voorwaarden, kan een kortere aankondigingstermijn worden gehanteerd dan een maand. De openbaarvervoerbedrijven spannen zich in om over voorgenomen wijzigingen van deze algemene voorwaarden vooraf overeenstemming te bereiken met representatieve consumentenorganisaties. Indien de openbaarvervoerbedrijven met deze consumentenorganisaties geen overeenstemming bereiken, terwijl deze overeenstemming over de vorige versie wel was bereikt, zal dit in de gewijzigde algemene voorwaarden worden gemeld.
- 1.4 De wettelijke regels die van toepassing zijn op het openbaar vervoer zijn onder meer Wet personenvervoer 2000, Besluit personenvervoer 2000 en uitvoeringsbesluiten, Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer, Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek, Wet bescherming persoonsgegevens, Verordening (EG) Nr. 1371/2007 en Verordening (EU) Nr. 181/2011.

Hoofdstuk 2. Wat biedt de vervoerder u aan?

- 2.1 De vervoerder verbindt zich om u zo veel mogelijk volgens zijn openbaar gemaakte dienstregeling veilig te vervoeren en probeert u een zitplaats aan te bieden. Indien in het vervoermiddel onvoldoende capaciteit beschikbaar is, kan de vervoerder weigeren u te vervoeren. Als er een storing, een stremming of een staking van vervoer is, is de vervoerder gerechtigd op andere tijdstippen, volgens een alternatieve route te rijden en/of alternatieve vervoermiddelen in te zetten. De vervoerder spant zich in u zo spoedig mogelijk hiervan in kennis te stellen en indien mogelijk van de redenen, de te nemen maatregelen en de mogelijke duur ervan.
- 2.2 In de dienstregeling wordt tenminste vermeld:
- a. de dagen waarop de ritten plaatsvinden;
 - b. de vertrektijden, de passeertijden en de tijd daartussen.
- De vertrektijden van de vervoermiddelen vanaf het beginpunt van een route worden bepaald naar de dienstklokken van de vervoerder of, bij gebreke daarvan, naar de uurwerken van het personeel.
- De vervoerder verandert zijn dienstregeling minimaal eenmaal per jaar, in elk geval op elke tweede zondag van december.

Hoofdstuk 3. Wat is een vervoerbewijs en wanneer zijn vervoerbewijzen geldig, niet geldig of niet nodig?

Vervoerbewijs

- 3.1 Indien u gebruik maakt van het openbaar vervoer of daarmee samenhangende voorzieningen, dient u te beschikken over een geldig vervoerbewijs. Een vervoerbewijs geeft aan dat er een overeenkomst is tussen u en de vervoerder. Vaak kunt u een vervoerbewijs gebruiken bij meer dan één vervoerder. De vervoerder zal dan, als tussenpersoon, een vervoerovereenkomst tot stand brengen tussen u en elke vervoerder bij wie uw vervoerbewijs geldig is. In bepaalde gevallen hoeft u niet te beschikken over een vervoerbewijs (zie paragraaf 3.9).

Betaling

- 3.2 U dient de vervoerprijs op het daarvoor bepaalde moment vóór, bij aanvang of beëindiging van de rit te voldoen, tenzij de vervoerder anders bepaalt.
- 3.3 Tenzij de vervoerder anders heeft aangegeven, geschiedt betaling van het vervoerbewijs aan de vervoerder met in Nederland wettige betaalmiddelen. Indien betaling van het vervoerbewijs in het vervoermiddel mogelijk is, dient dit bij voorkeur met gepast geld te geschieden. Bij verkoop via verkoopautomaten kan het aantal mogelijke betaalwijzen beperkt zijn.

Geldigheid vervoerbewijs

- 3.4 U moet direct nadat u het vervoerbewijs gekregen heeft, kijken of u het juiste vervoerbewijs heeft gekregen.
- 3.5 De vervoerder mag voor, tijdens of na de reis het bezit en de geldigheid van het vervoerbewijs controleren.
- 3.6 Een vervoerbewijs zonder datum is geldig tot één jaar na een tariefwijziging van dat vervoerbewijs, tenzij er een andere geldigheid is aangegeven op het vervoerbewijs of in de productvoorwaarden.
- 3.7 Een vervoerbewijs is niet geldig als u de gebods- en verbodsbepalingen van hoofdstuk 6 heeft overtreden voor zover deze betrekking hebben op het gebruik, de controle en de aantasting van vervoerbewijzen. Tegen afgifte van een ontvangstbewijs kan de vervoerder uw vervoerbewijs intrekken en u uit het vervoermiddel verwijderen, dan wel doen verwijderen indien:
- u een wettelijke dan wel een contractuele bepaling betreffende het vervoer overtreedt dan wel niet nakomt en in redelijkheid van de vervoerder niet verlangd kan worden u verder te vervoeren;
 - u zich bedient van een niet geldig vervoerbewijs dan wel het vervoerbewijs misbruikt of de controle van uw vervoerbewijs belemmert of verhindert;
 - niet is voldaan aan de voorwaarden voor het verkrijgen of betalen van het vervoerbewijs.
- 3.8 Een vervoerbewijs is in elk geval niet geldig indien:
- dit uit de dagaanduiding volgt;
 - het onbevoegd is gewijzigd;
 - het bewerkt of verminkt is;
 - het niet dan wel onvoldoende leesbaar (meer) is;
 - de identiteit als vermeld op het vervoerbewijs niet overeenkomt met de persoon die gebruik maakt van het vervoerbewijs.
- 3.9 De volgende reizigers hoeven niet over een vervoerbewijs te beschikken:
- Kinderen jonger dan vier jaar, als voor hen geen afzonderlijke zitplaats wordt verlangd.
 - Eén persoon van ten minste twaalf jaar oud die een reiziger begeleidt die in het bezit is van een OV-Begeleiderskaart.

De OV-chipkaart als vervoerbewijs

- 3.10 De OV-chipkaart is een oplaadbare en contactloze chipkaart die is voorzien van het OV-chipkaart logo en in het openbaar vervoer als betaalmiddel kan worden gebruikt. De OV-chipkaart kan als vervoerbewijs worden gebruikt, mits er voldoende saldo of een geldig product op de OV-chipkaart is geladen.¹
- 3.11 Per vervoerder kunnen verschillende regels gelden over de hoogte van het op de OV-chipkaart geplaatste saldo om de OV-chipkaart als vervoerbewijs te accepteren.
- 3.12 Op de OV-chipkaart kunnen producten van één of meerdere vervoerders worden geladen. Een product kan een abonnement, een één- of meermalig reisrecht, vastrecht of andere kortingregeling zijn welke op de OV-chipkaart is vastgelegd. Persoonsgebonden producten kunnen alleen op een persoonlijke OV-chipkaart worden geladen, tenzij in de productvoorwaarden van het betreffende product anders is aangegeven.
- 3.13 De OV-chipkaart heeft een vooraf bepaalde gebruikperiode. Deze gebruikperiode staat los van de geldigheidsduur van een op de OV-chipkaart geplaatst product.
- 3.14 In gevallen waarin verschillende producten alleen in combinatie met elkaar een geldig vervoerbewijs vormen, moeten deze producten zich bij gebruik van de OV-chipkaart op dezelfde kaart bevinden.
- 3.15 De OV-chipkaart is een geldig vervoerbewijs, indien u bij aanvang van de rit op de daartoe aangegeven wijze heeft ingecheckt. Inchecken is de handeling bij de vervoerder waarbij achtereenvolgens (i) u voor of bij aanvang van uw rit de OV-chipkaart bij een kaartlezer van betreffende vervoerder 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. U dient te controleren of uw check-in gelukt is. Indien door een technische storing van het systeem de check-in niet mogelijk is, kan de vervoerder van u verlangen dat u op een andere wijze een geldig vervoerbewijs aanschaft.
- 3.16 Bij de check-in kan een instaptarief worden afgeboekt van het op de OV-chipkaart aanwezige elektronisch tegoed.
- 3.17 U dient bij het verlaten van het vervoermiddel of station uit te checken met dezelfde OV-chipkaart waarmee u bij aanvang van uw rit ook heeft ingecheckt. Uitchecken is de handeling bij de vervoerder waarbij achtereenvolgens (i) u bij het einde van de rit met de vervoerder de OV-chipkaart bij een kaartlezer van de betreffende vervoerder 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.
Met deze handeling kan een rechtsgeldige betaling van de ritprijs plaatsvinden. U dient te controleren of uw check-uit gelukt is.
- 3.18 Als geen geldige check-in heeft plaatsgevonden, geldt de check-uit als check-in handeling. Als geen geldige check-uit heeft plaatsgevonden, geldt tenminste het instaptarief als verschuldigde ritprijs, tenzij door de vervoerder anders is aangegeven. Wanneer het tarief van de rit hoger is dan het instaptarief en u checkt niet uit, heeft u zonder geldig vervoerbewijs gereisd en bent u een wettelijke verhoging verschuldigd.
- 3.19 Voor een verzoek tot terugbetaling van een op de OV-chipkaart geplaatst product kunt u terecht bij de vervoerder die dit product heeft verkocht. Voor gehele of gedeeltelijke terugbetaling van het saldo op de OV-chipkaart kunt u terecht bij Trans Link Systems BV (TLS). U vindt hierover informatie in "Algemene Voorwaarden voor het gebruik van de OV-chipkaart" bij TLS.

¹ De OV-chipkaart wordt uitgegeven door TLS. TLS gaat, als u de OV-chipkaart ontvangt, een gebruiksovereenkomst met u aan. Op deze gebruiksovereenkomst zijn van toepassing de algemene voorwaarden (voor het gebruik van de) OV-chipkaart van TLS.

- 3.20 Indien er onterecht teveel saldo van het elektronisch tegoed is afgeschreven in relatie tot de gemaakte rit, kunt u tot maximaal 3 maanden na deze rit in aanmerking komen voor compensatie bij de betreffende vervoerder. Hiervoor dient u regels ten aanzien van compensatie van de betreffende vervoerder te raadplegen en de beschreven procedure te volgen.
- 3.21 Bij een geschil of bij de uitoefening van enig recht door u, geldt de (elektronische) administratie bij de vervoerder als tegenbewijs.

Hoofdstuk 4. Wat mag u tijdens uw reis meenemen?

De volgende dieren en zaken mag u tijdens uw reis meenemen:

Dieren

- 4.1 Levende dieren mogen onder de voorwaarden van dit hoofdstuk gratis worden meegevoerd in een gemakkelijk draagbare mand, tas of ander voorwerp dat kan worden neergezet of op schoot gehouden. Honden mogen evenwel ook op andere wijze worden meegevoerd, mits kort aangelijnd.
Indien het dier een plaats inneemt, is de begeleider van het dier het geldende tarief voor het dier verschuldigd.
- 4.2 De in artikel 4.1 bedoelde dieren mogen niet worden meegenomen, indien deze op enigerlei wijze voor de reiziger of voor het personeel lastig of hinderlijk kunnen zijn of lijden aan een besmettelijke ziekte.
- 4.3 Het personeel beoordeelt of een dier in aanmerking komt voor vervoer overeenkomstig het bepaalde in artikel 4.1 en 4.2.
- 4.4 U mag gratis één hond meenemen, die een gehandicapte reiziger begeleidt, indien deze hond een als zodanig herkenbare blindengeleidehond (in opleiding) of hulphond van de Stichting Hulphond Nederland (in opleiding) is.

Handbagage

- 4.5 U mag handbagage (waaronder een opgevouwen vouwfiets) meenemen op voorwaarde dat er naar het oordeel van de vervoerder voldoende plaatsruimte is.
- 4.6 De vervoerder kan u de toegang tot het vervoermiddel weigeren dan wel noodzaken het vervoermiddel te verlaten, indien naar zijn oordeel uw handbagage gevaar, verontreiniging of hinder voor een ander kan veroorzaken.
- 4.7 Handbagage moet zodanig worden geplaatst dat deze de (nood)uitgangen niet verspert, het in- en uitstappen van reizigers of personeel niet belemmert en hen niet hindert. Evenmin mag handbagage op een station, halte of in het vervoermiddel een zitplaats innemen voor zover een reiziger daarop aanspraak maakt. U zorgt zelf voor het in- en uitladen.
- 4.8 U bent verplicht de handbagage die u in het vervoermiddel meevoert zelf te bewaken.

Fietsen

- 4.9 U mag in de trein een fiets meenemen op de daarvoor aangewezen plaats (tenzij de vervoerder hiervoor uitdrukkelijk geen toestemming heeft verleend) en op voorwaarde dat er naar het oordeel van de vervoerder voldoende plaatsruimte is.
- 4.10 U mag in de metro een fiets meenemen op de daarvoor aangewezen plaats, indien de vervoerder hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft verleend en op voorwaarde dat er naar het oordeel van de vervoerder voldoende plaatsruimte is.
- 4.11 Indien de vervoerder aangeeft dat voor het vervoer van fietsen een tarief is verschuldigd, dient u voor de fiets een geldig vervoerbewijs te kunnen tonen.

Kinderwagens

- 4.12 U mag een kinderwagen meenemen op voorwaarde dat er naar het oordeel van de vervoerder voldoende plaatsruimte is. In het vervoermiddel moet u de kinderwagen op de rem zetten en moet u de aanwijzingen van de vervoerder opvolgen.
- 4.13 De vervoerder kan de kinderwagen weigeren uit veiligheidsoverwegingen.

Rolstoelen, rollators, scootmobielen en andere elektronisch aangedreven voertuigen

- 4.14 U mag een rolstoel, rollator, scootmobiel of ander elektronisch aangedreven voertuig meenemen indien hiervoor de mogelijkheid en voldoende capaciteit beschikbaar is en deze aan de eisen van de vervoerder voldoet: maximaal 120 cm lang, 70 cm breed, 109 cm hoog.
- 4.15 In het vervoermiddel moet u de rolstoel, rollator, scootmobiel of ander elektronisch aangedreven voertuig op de rem zetten en moet u de aanwijzingen van de vervoerder opvolgen.
- 4.16 De vervoerder kan de rolstoel, rollator, scootmobiel of ander elektronisch aangedreven voertuig weigeren uit veiligheidsoverwegingen.
- 4.17 Scootmobielen en andere elektronisch aangedreven voertuigen mogen niet in de bus worden meegenomen.

Hoofdstuk 5. Gevonden voorwerpen

- 5.1 Als u in het vervoermiddel, station of wachtgelegenheid een voorwerp of geldsom heeft gevonden, moet u dit zo snel mogelijk aan de vervoerder laten weten. De vervoerder is wettelijk bevoegd tegen afgifte van een ontvangstbewijs een gevonden voorwerp of geldsom in bewaring te nemen. Indien u het gevonden voorwerp of de geldsom bij u houdt, moet u er alles aan doen wat redelijkerwijs van u kan worden verwacht om de eigenaar of verliezer te vinden.
- 5.2 De vervoerder mag een gevonden voorwerp verkopen of vernietigen. De vervoerder mag dit meteen doen als de vervoerder vindt dat het voorwerp niet voor bewaring geschikt is. De vervoerder mag dit na drie maanden doen als de vervoerder vindt dat het voorwerp minder dan € 450,- waard is. De vervoerder mag dit na 12 maanden doen als de vervoerder vindt dat het voorwerp € 450,- of meer waard is. De vervoerder zal een gevonden voorwerp, de opbrengst van een verkocht gevonden voorwerp of het bedrag van een gevonden geldsom aan de rechthebbende afgeven als deze zich binnen dertien maanden na afgifte meldt. De vervoerder mag voor de behandeling van een verzoek over een verloren voorwerp of geldsom in redelijkheid bewaarloon en administratiekosten in rekening brengen. Indien de rechthebbende de opbrengst van de verkoop van een gevonden voorwerp opeist, mag de vervoerder bewaarloon en redelijke administratiekosten met die opbrengst verrekenen.

Hoofdstuk 6. Wat mag u niet doen en wat moet u doen tijdens uw reis, op stations en in wachtgelegenheden? Gedragingen en aanwijzingen

- 6.1 U mag zich in het vervoermiddel of in een station of wachtgelegenheid niet zo gedragen of zich op een plaats begeven dat orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang wordt verstoord of kan worden verstoord.
- 6.2 U mag het personeel niet op enigerlei wijze hinderen in de uitoefening van zijn taak.
- 6.3 U mag geen foto- of film- of geluidsopnamen maken en/of publiceren van personeel, tenzij het personeel hiervoor toestemming verleent.
- 6.4 U mag in een vervoermiddel of in een station of wachtgelegenheid niet roken of zich daar bevinden met een brandende pijp, sigaar of (elektronische) sigaret, tenzij hier een speciaal aangegeven plaats voor is.
- 6.5 U mag een vervoermiddel niet zonder noodzaak in gaan of verlaten anders dan met gebruikmaking van een daarvoor bestemde in- of uitgang en/of op een daarvoor bestemde halte.
- 6.6 U mag geen misbruik maken van de noodrem, een noodluik of -deur, een noodvoorziening voor het openen van deuren, de noodknop bij toegangspoortjes of van de SOS-knop op de service- en alarmzuil of een soortgelijke voorziening.
- 6.7 U mag geen schade veroorzaken aan wachtgelegenheden, vervoermiddelen, tot stations en haltes behorende werken en inrichtingen of overige eigendommen van of in gebruik bij de vervoerder. Als u dat wel doet bent u aansprakelijk voor de schade die wordt veroorzaakt door uw handelen of nalaten of schade die wordt veroorzaakt door uw handbagage, behalve voor zover de schade is veroorzaakt door een omstandigheid die u als een zorgvuldige reiziger niet heeft kunnen vermijden en voor zover u de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen. De vervoerder bepaalt volgens redelijk oordeel het schadebedrag. U kunt hiervoor tegenbewijs leveren. Als de vervoerder bepaalt dat de schade groter is dan € 227, dan moet de vervoerder bewijzen hoe hoog de schade is.
- 6.8 U moet de huisregels en de aanwijzingen van de vervoerder, die zichtbaar op borden staan of worden gegeven door medewerkers van de vervoerder, over onder meer de orde, rust, stilte, veiligheid of een goede bedrijfsgang, opvolgen.

Controle op de geldigheid van vervoerbewijzen

- 6.9 U mag zich niet in een vervoermiddel begeven met een vervoerbewijs dat of onbevoegd is gewijzigd, is geblokkeerd, (elektronisch) onleesbaar is, niet geldig is voor het traject waarover u reist of niet geldig is voor u maar voor iemand anders.
- 6.10 U mag zich zonder geldig vervoerbewijs niet bevinden in een station of wachtgelegenheid, indien uitdrukkelijk is aangegeven dat toegang zonder geldig vervoerbewijs niet is toegestaan.
- 6.11 U mag de controle op vervoerbewijzen niet belemmeren.
- 6.12 U moet tijdens uw reis op eerste verzoek kunnen aantonen over een geldig vervoerbewijs te beschikken.
- 6.13 U moet als u een vervoerbewijs voor de trein heeft voor de tweede klasse en u zit in de eerste klasse, het verschil tussen de prijs van de eerste klasse en de tweede klasse bijbetalen, daarnaast betaalt u dan ook een wettelijke verhoging.

- 6.14 U moet zich op eerste verzoek identificeren met een wettelijk erkend identificatiebewijs, als u aan de vervoerder geen geldig vervoerbewijs kan laten zien terwijl dat wel nodig is of als u een aanwijzing van de vervoerder niet opvolgt.
- 6.15 Als u geen geldig vervoerbewijs heeft, bij de controle niet toont of overhandigt, of een onbevoegd of anderszins een bewerkt vervoerbewijs gebruikt, een vervoerbewijs misbruikt of de controle van vervoerbewijzen belemmert of verhindert, bent u een wettelijke verhoging verschuldigd, naast de verschuldigde (aanvullende) vervoerprijs.
Indien de vervoerder ter zake van de inning van de vervoerprijs en de eventueel verschuldigde verhoging in redelijkheid buitengerechtigde kosten moet maken, zijn deze kosten voor uw rekening. De maximale hoogte van deze buitengerechtigde kosten is wettelijk vastgesteld. De vervoerder kan hier in het voordeel van de consument van afwijken.
- 6.16 De wettelijke verhoging en de (aanvullende) vervoerprijs bent u meteen verschuldigd maar de vervoerder kan in het vervoermiddel uitstel van betaling van de wettelijke verhoging en de verschuldigde (aanvullende) vervoerprijs verlenen en u uw reis laten voortzetten, als u uw naam, adres en woonplaats opgeeft en deze gegevens overeenstemmen met een tegelijk getoond document in de zin van de Wet op de identificatieplicht. In dat geval zal een ontwerp proces-verbaal worden uitgeschreven. Als u de wettelijke verhoging en de verschuldigde vervoerprijs niet binnen de op de toegezonden factuur aangegeven betaaltermijn (van minimaal 14 dagen) aan de vervoerder betaalt, bent u een door de minister van Infrastructuur en Milieu vastgesteld bedrag aan administratiekosten aan de vervoerder verschuldigd (in aanvulling op de vervoerprijs en de wettelijke verhoging). U kunt hiertegen bezwaar maken bij de vervoerder. Dit bezwaar schort uw betalingsverplichting niet op.
- 6.17 Als u de regels uit dit hoofdstuk schendt dan mag de vervoerder u op elk moment uit het vervoermiddel, het station of de wachtgelegenheid verwijderen en u verbieden om in het vervoermiddel, het station of de wachtgelegenheid te komen. De vervoerder mag ook uw vervoerbewijs (doen) blokkeren of intrekken. Bij ernstige misdrijvingen mag de vervoerder u een reis- en verblijfsverbod opleggen. Als u verwijderd of geweigerd wordt, heeft u geen recht meer op vervoer, ook niet als u nog niet naar uw eindbestemming bent vervoerd.
In geval van blokkering of intrekking van het vervoerbewijs en/of verwijdering heeft u geen recht op enige vergoeding, ook niet voor de tijd dat u niet kon beschikken over uw vervoerbewijs.
- 6.18 Indien een op naam gesteld vervoerbewijs dat niet geldig was dan wel misbruikt was door de vervoerder is geblokkeerd of ingetrokken, of indien u de controle verhinderde of belemmerde, heeft u geen recht op afgifte van een nieuw op naam gesteld vervoerbewijs.
- 6.19 Als u kunt aantonen dat het feit dat tot blokkering of intrekking van het vervoerbewijs en/of verwijdering heeft geleid, niet aan u kan worden toegerekend, gelden artikel 6.17 en 6.18 niet.

Hoofdstuk 7. Waar heeft u recht op als uw reis niet naar verwachting verloopt?

Technische storing

- 7.1 Indien u een wettelijke verhoging heeft gekregen omdat u reisde zonder geldig vervoerbewijs als gevolg van geen werkende kaartautomaat op het station waar u opstapte, of omdat u door een technische storing niet kon inchecken en er ook geen bemand servicepunt was, zal de wettelijke verhoging u worden kwijtgescholden als u hiertoe een verzoek indient bij de vervoerder.

Staking

- 7.2 In geval van een rechtmatige algehele staking van langer dan een dag waardoor u niet kon reizen, zal de vervoerder naar redelijkheid en billijkheid op uw verzoek overgaan tot restitutie van uw vooruitbetaalde reissommen naar rato van de duur van de staking. De vergoeding van vooruit betaalde reissommen wordt alleen gegeven voor het vervoer dat door de staking niet mogelijk is. De vervoerder kan hiervoor redelijke administratiekosten in rekening brengen.

Vertraging in regionaal vervoer per trein

- 7.3 Wanneer u voor uw treinreis een vervoerbewijs voor een enkele reis of retour heeft aangeschaft en uw reis afbreekt of niet maakt omdat de trein met 61 minuten of meer is vertraagd of redelijkerwijs zoveel lijkt te gaan vertragen en er geen sprake is van overmacht (zoals bedoeld in Europese verordening 1371/2007) heeft u de volgende keuzemogelijkheden:
- 1) U kunt uw originele vervoerbewijs of relevante transactie-overzicht opsturen naar de klantenservice van de vervoerder met een verzoek tot terugbetaling. Indien uw reis door meerdere vervoerders wordt uitgevoerd krijgt u het deel van de prijs vergoed voor het traject van de vervoerder waar de vertraging is opgetreden.
 - 2) U kunt uw reis maken via een andere route dan de gebruikelijke route als de vervoerder hiervoor een andere route beschikbaar heeft kunnen stellen. De vervoerder zal u in dat geval laten weten welke andere route u kunt nemen.
 - 3) U kunt uw originele vervoerbewijs of relevante transactie-overzicht opsturen naar de klantenservice van de vervoerder met een verzoek tot omwisseling van uw vervoerbewijs zodat u op een ander moment kunt reizen wanneer het u schikt, maar alleen op dezelfde tijden of gelijksoortige dagen als waarop uw originele vervoerbewijs geldig was. Het nieuwe vervoerbewijs dat u krijgt is in geen geval om te wisselen tegen geld, tenzij u bij het gebruik van dit vervoerbewijs opnieuw met een in de aanhef bedoelde vertraging geconfronteerd zou worden.
- U heeft recht op een vergoeding van uw redelijke verblijfkosten als u tijdens het vervoer per trein door een vertraging moet overnachten op het traject dat u met de vervoerder aflegt. U heeft dan ook recht op een vergoeding van de redelijke reiskosten naar uw verblijf.
- 7.4 De vervoerder zal voor zover dit redelijkerwijs nodig is, proberen u gratis drank en maaltijden aan te bieden als het vervoer per trein van de vervoerder met 61 minuten of meer is vertraagd.
- 7.5 Als het vervoer per trein voor een lange periode niet meer kan worden voortgezet en er geen sprake is van overmacht organiseert de vervoerder, voor zover dat redelijkerwijs van hem verlangd kan worden, vervangend vervoer.

Schadevergoeding

- 7.6 U heeft recht op een schadevergoeding als uw handbagage tijdens het vervoer geheel of gedeeltelijk verloren gaat of beschadigd raakt en dit een gevolg is van:
- a. een aan u overkomen ongeval dat voor rekening van de vervoerder komt of
 - b. een omstandigheid die de vervoerder als een zorgvuldig vervoerder heeft kunnen vermijden of waarvan de vervoerder de gevolgen heeft kunnen verhinderen;
- De schadevergoeding die de vervoerder u mogelijk is verschuldigd, is in geval van verlies of beschadiging van de handbagage is wettelijk beperkt tot een bedrag van EUR 1.675,- per

reiziger in het stad- en streekvervoer en 1400 SDR² (EUR. 1577,- d.d. 14 februari 2014) bij het regionaal vervoer per trein. De vervoerder vergoedt geen schade als u uw handbagage niet in overeenstemming met deze algemene voorwaarden heeft vervoerd. Dit staat ook in artikel 8:106 van het Burgerlijk Wetboek.

- 7.7 U heeft recht op een schadevergoeding wanneer de vervoerder verlies of beschadiging van uw rolstoel, mobiliteits- en andere hulpmiddelen veroorzaakt. Deze vergoeding stemt overeen met de kosten van vervanging of reparatie van de hulpmiddelen die zijn verloren of beschadigd.
- 7.8 U of uw nabestaanden hebben recht op een schadevergoeding als u tijdens het vervoer letsel oploopt of overlijdt en dit een gevolg is van:
- een aan u overkomen ongeval dat voor rekening van de vervoerder komt of
 - een omstandigheid die de vervoerder als een zorgvuldig vervoerder heeft kunnen vermijden of waarvan de vervoerder de gevolgen heeft kunnen verhinderen.
- De schadevergoeding die de vervoerder u of uw nabestaanden in genoemde omstandigheden mogelijk is verschuldigd, is wettelijk beperkt tot een bedrag van EUR 1.000.000,- per reiziger in het stads- en streekvervoer en 175.000 SDR (EUR. 197.139,- d.d. 14 februari 2014) per reiziger in het regionaal vervoer per trein.
- 7.9 Indien een personeelslid aan u op uw verzoek een dienst bewijst waartoe de vervoerder niet is verplicht, wordt hij geacht te handelen in uw opdracht. Wanneer een personeelslid aansprakelijk wordt gesteld voor schade die door u bij het vervoer is geleden, kan ook hij zich beroepen op de beperkingen van de aansprakelijkheid zoals deze voor de vervoerder gelden.

Aansprakelijkheid van de vervoerder

- 7.10 Als u door vertraging of het missen van een aansluiting, door welke oorzaak dan ook, voor, tijdens of na het vervoer opgetreden of door welke afwijking van de dienstregeling dan ook schade lijdt, is de vervoerder hiervoor niet aansprakelijk en kunt u de kosten niet aan de vervoerder terugvragen. De vervoerder is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door de omstandigheid dat de gewone vervoermiddelen die de vervoerder ter beschikking staan, niet toereikend zijn. Ook is de vervoerder niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het ontbreken van zit- of staanplaatsen.
- 7.11 De vervoerder zal zich niet beroepen op enige beperking van zijn aansprakelijkheid, voor zover de schade is ontstaan uit zijn eigen handelen of nalaten, hetzij met de opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.
- 7.12 De vervoerder is niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door het niet aanbieden van vervoer en het niet uitvoeren van de dienstregeling als gevolg van omstandigheden die de vervoerder niet kunnen worden toegerekend (overmacht). Daaronder kunnen vallen wilde acties van korte duur en van beperkte omvang van personeel, sabotage, (voetbal-) rellen, extreme weersomstandigheden, bommeldingen en (dreiging van) terroristische aanslagen.
- 7.13 Als een medewerker van de vervoerder u informatie geeft over bijvoorbeeld een vergoeding of terugbetaling en u wilt hier op een later moment een beroep op doen, moet u de datum, het precieze tijdstip, de exacte plaats van deze mededeling, het lijnnummer en de rijrichting en zo mogelijk ook het nummer van het vervoermiddel kunnen aangeven.

² SDR (special drawing right) is een bijzonder trekkingsrecht. Dit is een fictieve munteenheid, waarvan de waarde wordt vastgesteld door het Internationaal Monetair Fonds. In internationale overeenkomsten en regelingen worden vaak bedragen in SDR genoemd, om wisselkoersschommelingen te ondervangen.

Termijnen en verjaring

- 7.14 Alle uit de vervoerovereenkomst voortvloeiende vorderingen verjaren door verloop van één jaar. Deze termijn begint met ingang van de dag, volgende op die waarop die vordering is ontstaan.

Klachten en geschillen

- 7.15 U moet iedere schade die u oploopt zo snel mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de vervoerder melden, met daarbij de oorzaak en – als dat mogelijk is – de hoogte van de schade.
- 7.16 De vervoerder maakt op zijn website kenbaar welke voertaal naast het Nederlands eventueel kan worden gehanteerd bij de correspondentie over klachten en geschillen.
- 7.17 Als u een klacht heeft, moet u deze klacht schriftelijk aan de vervoerder voorleggen. In deze klacht moet u alle gegevens vermelden die relevant zijn om uw klacht in behandeling te kunnen nemen. Als uw klacht betrekking heeft op een gebeurtenis tijdens uw reis, dan dient u tenminste te vermelden de datum, de tijd en de plaats van het voorval, het lijnnummer en de rijrichting en zo mogelijk ook het nummer van het vervoermiddel. De vervoerder kan u vragen uw vervoerbewijs te overleggen.
- 7.18 Geschillen tussen u en de vervoerder over de totstandkoming of uitvoering van de vervoerovereenkomst met betrekking tot de door de vervoerder te leveren of geleverde diensten kunnen zowel door u als de vervoerder aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl klik op openbaar vervoer). Dit kunt u alleen doen als u uw klacht eerder schriftelijk bij de vervoerder heeft ingediend. Via www.degeschillencommissie.nl of telefoon 070-3105310 kunt u hiervoor een formulier opvragen.
- 7.19 Naast een klacht bij de geschillencommissie kunt u ook een klacht over uw reis met de trein indienen bij de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), de toezichthouder op de Verordening (EG) Nr. 1371/2007 van het Europese Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer. Maar dit kan alleen als uw klacht gaat over een overtreding van deze verordening. Via www.ilent.nl of telefoon 088-4890000 kunt u hiervoor een formulier opvragen.

Hoofdstuk 8. Informatie over voorzieningen voor reizigers met een functiebeperking

- 8.1 Via de telefonische klantenservice en via de websites van de vervoerbedrijven kunt u informatie inwinnen over de voorzieningen op stations en haltes en in vervoermiddelen voor reizigers met een functiebeperking.
- 8.2 Een klacht of geschil over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor reizigers met een functiebeperking kunt u voorleggen aan de vervoerbedrijven, zoals aangegeven in hoofdstuk 7 van deze vervoervoorwaarden.