Productvoorwaarden NS Flex (OV-pas)

Geldig vanaf 1 november 2026

Artikel 1: Inleiding en uitleg

Wat is NS Flex en wat kun je er mee?

NS Flex is het reizen op rekening product voor consumenten van NS Reizigers B.V. (NS). Met NS Flex betaal je al je openbaar vervoerkosten voor trein en BTM (bus, tram en metro) achteraf per automatische incasso en kun je kortingsabonnementen, toeslagabonnementen en toeslagproducten aanschaffen en makkelijk aanpassen. Ook heb je de mogelijkheid om afhankelijk van je abonnement, maandelijks dan wel flexibel en wanneer het je uitkomt, jouw reisklasse aan te passen.

De opbouw van NS Flex is als volgt:

a. Het Basisproduct;
b. Met daarbij eventuele NS Flex abonnementen, en/of
c. Eventuele Toeslagabonnementen en Toeslagproducten, en/of
d. Eventuele Klassewissel.

Deze mogelijkheden worden hieronder toegelicht.

a. Wat is een Basisproduct en wat kun je er mee?

Het Basisproduct is een doorlopende overeenkomst tussen jou en NS. Het is een overeenkomst op basis waarvan je door in en uit te checken met je OV-pas op rekening kunt reizen met de trein, bus, tram, metro en standaard gebruik kunt maken van bepaalde Deur-tot-deurdiensten. De kosten hiervoor worden door NS achteraf in rekening gebracht en betaal je per automatische incasso. Het Basisproduct staat voor reizen met de trein standaard ingesteld op 2e klas (vol tarief).

b. Wat zijn NS Flex abonnementen en wat kun je er mee?

Bij je Basisproduct kun je NS Flex abonnementen afsluiten. Een NS Flex abonnement is een doorlopende overeenkomst tussen jou en NS. Ieder NS Flex abonnement is een op zichzelf staande overeenkomst waarmee je met korting op rekening kunt reizen in het openbaar vervoer met de trein. Het NS Flex abonnement zelf geeft je dus geen recht op vervoer, maar het recht om met korting te reizen. Je moet altijd in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs, dat wil zeggen dat je met je OV-pas waar je NS Flex aan is gekoppeld, moet in- en uitchecken per Rit. De korting kan, afhankelijk van jouw Abonnement, oplopen tot 100%, zoals bij een NS Flex Altijd Vrij abonnement. Je hebt je reisrecht in dat geval voor de betreffende periode (NS Flex Altijd Vrij, Dal Vrij en Weekend Vrij) of het betreffende traject (NS Flex Traject Vrij) volledig afgekocht (wat niet wegneemt dat je wel gewoon moet in- en uitchecken). De korting die je met je NS Flex abonnement krijgt, wordt verrekend op de digitale factuur die maandelijks voor je ter beschikking wordt gesteld in je NS account. Het NS Flex abonnement staat voor reizen met de trein standaard ingesteld op 2e klas.

c. Wat zijn de Toeslagabonnementen en Toeslagproducten?

NS biedt bepaalde extra's aan die je kunt toevoegen aan je NS Flex, namelijk Toeslagabonnementen en/of Toeslagproducten. In artikel 6 staat uitgelegd welke Toeslagabonnementen en Toeslagproducten dit zijn.

d. Klassewissel: flexibel van reisklasse wisselen?

Met NS Flex kan je flexibel van klasse wisselen wanneer het jou uitkomt als je je NS Flex abonnement niet al standaard hebt ingesteld op 1e klas (het standaard instellen op 1e klas kan alleen bij een NS Flex Weekend Vrij, Dal Vrij, Altijd Vrij of Traject Vrij abonnement). Je kunt flexibel van klasse wisselen door de reisinstelling van je OV-pas te wijzigen in je NS account. De reisinstelling is een instelling van je OV-pas en geldt dan voor alle Ritten die je maakt met de OV-pas in het openbaar vervoer (als er een 1e klas wordt aangeboden door de vervoerder op het traject waarop je reist, dus niet alleen voor de Ritten die je maakt bij NS), zie artikel 7. Je kunt tot 15 minuten na inchecken nog van klasse wisselen.

Bij welke vervoerders is NS Flex geldig?

NS Flex is geldig in Nederland:

a. In alle treinen van NS. In de Intercity direct is reizen met NS Flex alleen mogelijk als je over een geldige Toeslag Intercity direct of een Intercity direct Altijd Toeslag Vrij Toeslagabonnement beschikt.
b. Bij de andere treinvervoerders, tenzij anders aangegeven in de NS-Reisplanner. Let op: NS Flex is in ieder geval niet geldig in de Eurostar en Nightjet treinen, ook als dit niet in de NS-Reisplanner is aangegeven Voor de ICE International moet je een toeslag betalen als je met deze trein een Rit binnen Nederland maakt met je NS Flex (dit geldt als je reist met je Basisproduct, als je een NS Flex abonnement hebt dan is het betalen van een toeslag voor de ICE International niet verplicht, zie artikel 5.6)..
c. Voor alle reguliere bus-, tram- en metrolijnen van de bus, tram en metro vervoerders in Nederland. NS Flex is dus niet geldig bij niet-reguliere diensten (zoals buurtbussen, nachtlijnen, vraag gestuurd vervoer en veerdiensten) van de betreffende vervoerder, tenzij anders aangegeven.

Hoe schaf je een vervoerbewijs aan met NS Flex?

Door met je OV-pas, waar je NS Flex aan is gekoppeld, in te checken per Rit en per vervoerder schaf je een vervoerbewijs aan en beschik je dus over een reisrecht, zodat je niet zonder vervoerbewijs ("zwart") rijdt. Je dient uit te checken op je bestemming of als je overstapt op een andere vervoerder (met dezelfde OV-pas als waarmee je hebt ingecheckt). Uiteraard dient het inchecken en uitchecken wel op een geldige manier te gebeuren. Vervoerbewijzen schaf je dus aan door steeds bij de vervoerder met wie je reist, in te checken én uit te checken of (indien dat nodig is) bij elk vervoermiddel in te checken én uit te checken.

Wie bepaalt de prijs als je reist met NS Flex?

Als je NS Flex afsluit dan sluit je met NS een overeenkomst om te kunnen reizen op rekening. Dit wordt hierboven uitgelegd. NS wordt dan je Reizen op rekening-aanbieder. Als Reizen op rekening-aanbieder bepaalt NS welke Ritprijs en daarmee dus de prijs van het vervoerbewijs dat in rekening wordt gebracht voor de Ritten die je maakt met de OV-pas waaraan je NS Flex is gekoppeld. De Ritprijs die in rekening wordt gebracht door NS op je NS Flex factuur voor een Rit bij een andere vervoerder kan daarom afwijken van de prijs die een vervoerder voor dezelfde reis rekent.

Een uitzondering hierop is als je reist met een product van een andere aanbieder dan NS (zie artikel 12 over het combineren van NS Flex met producten van andere aanbieders dan NS op je OV-pas). Als je meerdere producten hebt gekoppeld aan je OV-pas (bijvoorbeeld naast NS Flex ook een product van GVB waarmee je met korting in de metro en tram reist) dan wordt er steeds per Rit automatisch bepaald welk product leidt tot de voor jou meest gunstige Ritprijs. Als een ander product dat

UD.2026.21.10

door jou is afgesloten bij een andere aanbieder dan NS leidt tot een voor jou gunstigere Ritprijs, dan wordt dat product automatisch toegepast. Je maakt die betreffende Rit dan met dat product. NS mag de Ritprijs van die Rit niet aanpassen. Op je NS Flex factuur staat dus de Ritprijs die (of indien van toepassing het Correctietarief Incomplete Rit dat) de betreffende vervoerder rekent. Goed om te weten: op je NS Flex factuur staat beperkte informatie bij deze Rit. Je ziet alleen het bedrag dat in rekening wordt gebracht voor deze Rit, de datum van de Rit en de betreffende vervoerder. Als het product van die andere aanbieder een afgekocht product is waarmee je voor een vast bedrag kunt reizen, zoals een abonnement waarmee je met 100% korting vervoerbewijzen kunt aanschaffen, dan zie je deze Ritten niet op je NS Flex factuur, omdat er geen Ritprijs in rekening worden gebracht.

Met wie heb je een contract als je gebruikmaakt van NS Flex en welke voorwaarden zijn van toepassing?
Je sluit steeds met elke vervoerder bij wie je reist een eigen separate vervoerovereenkomst. Als je reist, dan zijn in de relatie tussen jou en de betreffende vervoerder de vervoervoorwaarden van de vervoerder met wie je reist van toepassing. De meeste vervoerders hanteren de Algemene Voorwaarden Openbaar Stads- en Streekvervoer. NS is zelf natuurlijk ook een vervoerder. Als je reist met NS dan zijn de vervoervoorwaarden van NS van toepassing, namelijk de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS). Maak je een binnenlandse reis met een internationale trein van NS Internationaal B.V. dan zijn de Algemene Voorwaarden NS International van toepassing.

Als je NS Flex afsluit dan sluit je de volgende overeenkomsten:
- Een overeenkomst met NS ten aanzien van het Basisproduct. Op deze overeenkomst zijn deze Productvoorwaarden NS Flex van toepassing.
- Een overeenkomst met NS als je een NS Flex abonnement afsluit. Op deze overeenkomst zijn deze Productvoorwaarden NS Flex van toepassing.
- Een overeenkomst met O.V. Fiets B.V. en NS Fiets B.V. op grond waarvan je gebruik kunt maken van de diensten van OV Fiets en NS Fiets (Stallen op rekening). Op het moment dat je daadwerkelijk gebruikmaakt van de OV Fiets sluit je steeds een aparte huurovereenkomst met OV Fiets B.V. Als je gebruikmaakt van Stallen op rekening dan sluit je steeds een stallingsovereenkomst (of huurovereenkomst in geval van een fietskluis) met NS Fiets B.V. OV Fiets en NS Fiets (Stallen op rekening) worden standaard aangeboden bij NS Flex en maken onderdeel uit van het Basisproduct. De Productvoorwaarden OV Fiets en/of de Algemene voorwaarden Stallen op rekening zijn van toepassing als je gebruikmaakt van OV Fiets en/of Stallen op rekening.

Je gaat akkoord met deze voorwaarden bij het afsluiten van NS Flex.

Als je gebruikmaakt van P+R dan sluit je tevens een overeenkomst met de Exploitant van de P+R op het moment dat je met jouw personenauto of motorfiets toegang verkrijgt tot een parkeergarage en/of parkeerterrein van de Exploitant P+R. Iedere keer dat je gebruikmaakt van P+R komt er een aparte overeenkomst met de Exploitant P+R tot stand op grond waarvan de Exploitant P+R je tegen betaling een willekeurige onbewaakte parkeerplaats ter beschikking stelt, mits er voldoende plaats beschikbaar is. De Algemene Voorwaarden Exploitant P+R zijn van toepassing als je gebruikmaakt van P+R. Je gaat akkoord met de voorwaarden van de Exploitant bij het afsluiten van NS Flex.

Als je gebruikmaakt van Dott dan sluit je tevens een huurovereenkomst met de aanbieder van Dott, namelijk TIER Mobility Netherlands B.V., op het moment dat je via de NS-app een elektrische deelfiets van Dott huurt door te klikken op “Start mijn rit”. Iedere keer dat je een deelfiets van Dott huurt, komt er een aparte huurovereenkomst tot stand met Dott. De algemene voorwaarden van Dott (Algemene voorwaarden voor het gebruik van services) zijn hierop van toepassing. Je gaat akkoord met deze voorwaarden van Dott bij het afsluiten van NS Flex.

Als je gebruikmaakt van Parkeren via de NS-app dan sluit je een overeenkomst met NS voor wat betreft het gebruik van de NS-app om betaald te kunnen parkeren. De Voorwaarden Parkeren via NS-app zijn van toepassing. Je gaat akkoord met deze voorwaarden voor het Parkeren via de NS-app bij het afsluiten van NS Flex.

NS kan Deur-tot-deurdiensten toevoegen (zie artikel 8) aan NS Flex (zie artikel 4.9 van deze productvoorwaarden). Als je gebruikmaakt van die Deur-tot- deurdienst(en), dan sluit je een overeenkomst met de betreffende dienstverlener van die Deur-tot-deurdienst op het moment dat je gebruikmaakt van de Deur-tot-deurdienst. De algemene voorwaarden van de betreffende Deur-tot-deurdienst zijn dan van toepassing. Je gaat hiermee akkoord als je gebruikmaakt van de betreffende Deur-tot-deurdienst.

Je sluit tevens een overeenkomst met Translink, zijnde de uitgever van de OV-pas in Nederland, en de deelnemende vervoerders aan de OV-pas (welke vervoerders dit zijn, staat op www.ovpay.nl) voor het gebruik van de OV-pas. Hierop zijn van toepassing de Algemene voorwaarden OV-pas.

Artikel 2: Toepasselijkheid

Deze productvoorwaarden zijn zowel van toepassing op het Basisproduct, inclusief de Deur-tot-deurdiensten, de NS Flex abonnementen, Toeslagabonnementen, Toeslagproducten en Klassewissel die door NS worden aangeboden als op alle Ritten die je als NS Flex klant met NS Flex maakt. Deze productvoorwaarden zelf zijn geen aanbod. Dat bepaalde typen NS Flex producten in deze productvoorwaarden worden genoemd, betekent niet zonder meer dat deze ook steeds zullen worden aangeboden.

In geval van strijdigheid tussen deze Productvoorwaarden NS Flex en de specifieke algemene voorwaarden die genoemd worden in artikel 1, dat wil zeggen de algemene voorwaarden van de Deur-tot-deurdiensten en/of de Algemene Voorwaarden OV-pas, dan gaan deze Productvoorwaarden NS Flex voor, tenzij dit expliciet anders staat aangegeven.

Productvoorwaarden NS Flex (OV-pas)

Geldig vanaf 1 november 2026

Artikel 3: Begrippenlijst

Algemene Voorwaarden Exploitant P+R: de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op P+R. Van Q-Park zijn dit de Algemene Voorwaarden Parkeren van Q-Park met uitzondering van de artikelen 6.9 t/m 6.14, 6.16 t/m 6.29 en artikel 10. Van NS Vastgoed zijn dit de Algemene Voorwaarden NS Vastgoed - parkeren, met uitzondering van de artikelen 6.7 t/m 6.22.

Basisproduct: Het contract op basis waarvan je op rekening kunt reizen in het openbaar vervoer, dat wil zeggen met de trein, bus, tram en metro. Van het Basisproduct maken de Deur-tot-deurdiensten standaard onderdeel uit.

Contracthouder: De natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt en met wie NS de overeenkomst(en) m.b.t. NS Flex sluit of heeft gesloten. Contracthouder is meestal ook de Pashouder, maar dit is niet vereist.

Correctietarief-bij-controle of Correctietarieven-bij-controle: De in artikel 16 van deze productvoorwaarden omschreven boete die in rekening kan worden gebracht door NS als je niet beschikt over een geldig vervoerbewijs of reisrecht tijdens je reis met NS. Hiervan is sprake als tijdens een controle wordt geconstateerd dat je niet correct hebt ingecheckt, als je tegen de reisrichting in reist, gebruikmaakt van bepaalde kortingen, zoals Toeslagproducten en Toeslagabonnementen zonder dat je hier recht op hebt en bij het ontbreken van een vereiste Klassewissel. De hoogte van het bedrag is afhankelijk van de specifieke situatie en wordt bepaald in artikel 16 van deze productvoorwaarden.

Correctietarief Incomplete Rit of Correctietarieven Incomplete Rit: Het in artikel 15 van deze productvoorwaarden omschreven bedrag dat afhankelijk van jouw situatie door NS in rekening wordt gebracht in geval van een incomplete Rit, dat wil zeggen de situatie waarin het niet mogelijk is om de Ritprijs vast te stellen, omdat een check-in of check-uit voor de betreffende Rit ontbreekt. Dit bedrag wordt dan in rekening gebracht voor de door jou gemaakte Rit in plaats van de Ritprijs. Voor ieder incomplete Rit kan eenmalig (dus maar één keer) een Correctietarief Incomplete Rit in rekening worden gebracht. Voor de duidelijkheid: in de Algemene Voorwaarden OV-pas wordt dit een Correctietarief Incomplete Rit genoemd.

Daluren: De periode van maandag tot en met vrijdag tussen 00.00 uur en 6.30 uur en tussen 9.00 uur en 16.00 uur en tussen 18.30 uur en 24.00 uur, op zaterdag en zondag en op NS Feestdagen.

Deur-tot-deurdiensten: Verzamelnaam voor de diensten genoemd in artikel 8.1 van deze productvoorwaarden waarvan gebruik kan worden gemaakt met NS Flex. Deze diensten maken standaard onderdeel uit van NS Flex en worden verleend door andere dienstverleners dan NS, met uitzondering van Parkeren via NS-app.

Dott: De door TIER Mobility Netherlands B.V. aangeboden elektrische deelfietsen waar je met NS Flex op rekening gebruik van kunt maken.

Exploitant P+R: Tot 15 november 2026 is dit Q-park. Vanaf 15 november 2026 is dit NS Vastgoed B.V.

Grenspunt: Het eerste dan wel laatste stuk spoor op Nederlands grondgebied nadat of voordat de grens wordt gepasseerd, afhankelijk van de rijrichting. Voor de duidelijkheid: dit is geen station, er kan niet worden in- of uitgecheckt en de trein stopt er niet.

Keuzedag: Een Toeslagabonnement dat aan sommige personen (zie artikel 6.4) het recht geeft om tijdens een NS-dag met 100% korting te reizen met de trein tijdens de Daluren.

Klassewissel: De mogelijkheid om in bepaalde gevallen flexibel van reisklasse te wisselen door de reisinstelling van je OV-pas aan te passen zoals omschreven in artikel 7.

NS: NS Reizigers B.V. NS is zowel een Reizen op rekening-aanbieder (als aanbieder van NS Flex) als vervoerder (als je reist met NS). Als je reist met NS, dan bedoelen wij met NS de reguliere binnenlandse treinen van NS.

(NS)-dag: De periode van 00.00 uur 's nachts tot 4.00 uur de daaropvolgende dag.

NS Feestdagen: Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag,en Bevrijdingsdag in een jaar met een jaartal dat eindigt met het cijfer 0 of 5.

NS Flex: Het Basisproduct eventueel in combinatie met één of meerdere NS Flex abonnement(en), Toeslagproduct(en), Toeslagabonnement(en) en Klassewissel.

NS Flex abonnement: Verzamelnaam voor de volgende NS Flex abonnementsvormen:

- NS Flex Dal Voordeel;
- NS Flex Weekend Vrij;
- NS Flex Dal Vrij;
- NS Flex Altijd Vrij;
- NS Flex Traject Vrij;
- NS Flex Kids Vrij.

NS Vastgoed: NS Vastgoed B.V. NS Vastgoed beheert vanaf 15 november 2026 de P+R parkeerfaciliteiten op bepaalde stations waar je vanaf 15 november 2026 met NS Flex op rekening gebruik van kunt maken indien er plaats beschikbaar is (zie ns.nl voor de stations met P+R).

OV-pas: De door Translink uitgegeven pas, voorzien van het OVpay logo, waarmee in het openbaar vervoer kan worden gereisd door in- en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezers en de Ritprijs kan worden betaald.

Parkeren via NS-app: De functionaliteit in de NS-app waarmee je betaald kunt parkeren op straat in vrijwel alle Nederlandse gemeenten en, op termijn, ook in bepaalde, in de NS-app aangegeven parkeergarages.

P+R: De door de Exploitant P+R aangeboden en beheerde parkeerfaciliteiten op bepaalde stations waar je met NS Flex op rekening gebruik van kunt maken indien er plaats beschikbaar is (zie ns.nl voor de stations met P+R).

Productvoorwaarden NS Flex (OV-pas)

Geldig vanaf 1 november 2026

Pashouder: De natuurlijk persoon die met de OV-pas reist en die recht heeft op gebruik van het door de Contracthouder afgesloten Basisproduct en eventuele NS Flex abonnementen, Toeslagproducten, Toeslagabonnementen en Klassewissel. De Pashouder is meestal ook de Contracthouder, maar dit is niet vereist. De Pashouder kan alleen tevens Contracthouder zijn als hij 18 jaar of ouder is.

Profiel: Een online profiel dat automatisch wordt aangemaakt als een NS Flex Altijd Vrij, Dal Vrij, Traject Vrij of Weekend Vrij abonnement of Dal Voordeelabonnement met Keuzedagen wordt afgesloten. Dit profiel is gekoppeld aan de OV-pas en wordt gevuld met de persoonsgegevens (naam, geboortedatum en pasfoto) van de Pashouder. Dit profiel kan worden gebruikt voor controle/inspectie door de vervoerders bij wie en in de periode waarin het betreffende NS Flex abonnement geldig is. Bij NS Flex basis en NS Flex Dal Voordeelabonnementen zonder Keuzedagen wordt geen profiel aangemaakt. Deze abonnementen zijn wel persoonsgebonden.

Q-park: Q-park Beheer B.V. Q-park beheert tot 15 november 2026 de P+R parkeerfaciliteiten op bepaalde stations waar je met NS Flex op rekening gebruik van kunt maken indien er plaats beschikbaar is (zie ns.nl voor de stations met P+R).

Reisroute: Het op basis van de NS Reisplanner (op ns.nl of in de NS-app) toegestane traject waarlangs de bestemming mag worden of wordt bereikt.

Reizen op Rekening: De manier van reizen waarbij de Ritprijs achteraf per automatische incasso worden betaald.

Reizen op rekening-aanbieder: Een partij die je in staat stelt om op rekening te reizen met de OV-pas. Reizen op rekening wil zeggen dat je achteraf kan betalen voor de reizen die je in het openbaar vervoer maakt met de OV-pas, in geval van NS Flex door middel van een automatische incasso. NS is zelf ook een Reizen op rekening-aanbieder. Als je NS Flex afsluit dan wordt NS je Reizen op rekening-aanbieder.

Rit: De met een check-in en check-uit met de OV-pas gedefinieerde Reisroute of, indien een check-in en/of check-uit ten onrechte ontbreekt, de afgelegde Reisroute.

Ritprijs: Het bedrag (uitgedrukt in euro's) dat betaald moet worden voor de met de OV-pas gemaakte Rit of nog te maken Rit.

Spitsuren: De periode van maandag tot en met vrijdag tussen 6.30 en 9.00 uur en tussen 16.00 en 18.30 uur.

Toeslagabonnement(en): De in artikel 6.3 genoemde abonnementen die je kunt toevoegen aan bepaalde NS Flex abonnementen en die je een bepaald reisrecht verlenen. Toeslagabonnementen zijn doorlopende abonnementen.

Toeslagproduct(en): De in artikel 6.8 genoemde producten van NS die je kunt aanschaffen bij NS Flex en je een bepaald reisrecht geven. Toeslagproducten zijn beperkt geldig, namelijk gedurende een bepaalde NS-dag of voor één Rit.

Translink: Trans Link Systems B.V. Translink is het bedrijf dat in Nederland verantwoordelijk is voor onder andere de uitgifte van de OV-pas en het functioneren van de OV-pas.

Vast(e) traject: Het spoortraject waar je als onderdeel van je Traject Vrij abonnement onder bepaalde voorwaarden 100% korting krijgt. Afhankelijk van het gekozen traject van het Traject Vrij abonnement is dit:

- In geval van volledig NS traject: de kortst mogelijke en dus goedkoopste route.
- In geval van meerdere vervoerders kun je een routekeuze aangeboden krijgen. In dat geval kies je tussen:
  - Eén verplichte route tussen twee stations of
  - Een 'vrije routekeuze' tussen twee stations.

Weekend: De periode van vrijdagavond 18.30 uur tot maandagochtend 4.00 uur, alsmede de NS Feestdagen.

Wijziging: Het afsluiten van het Basisproduct en/of het afsluiten, wijzigen dan wel beëindigen van een NS Flex Abonnement of Toeslagabonnement. Het aanschaffen van Toeslagproducten en het instellen van een Klassewissel en/of het activeren van Keuzedagen worden niet beschouwd als een Wijziging.

Wijzigingsperiode: De periode na ingang van een Wijziging die standaard één maand duurt waarin je geen nieuwe of andere Wijzigingen kunt doorvoeren.

Artikel 4: NS Flex

4.1 NS Flex bestaat uit een Basisproduct eventueel in combinatie met een NS Flex abonnement en eventuele Toeslagabonnementen, Toeslagproducten, en/ of Klassewissel. Met het Basisproduct kan je standaard gebruikmaken van de Deur-tot-deurdiensten. Als je gebruik wilt maken van NS Flex dien je te beschikken over een e-mailadres en een NS account. Een NS account is een persoonsgebonden account dat is gekoppeld aan je e-mailadres. Het is niet toegestaan om de inloggegevens voor je account aan een ander te verstrekken of de inloggegevens van een ander te gebruiken. Bij sommige NS Flex abonnementen is ook een Profiel verplicht (zie artikel 4.3).

4.2 Het Basisproduct betreft Reizen op Rekening. Dit houdt in dat je met je OV-pas door in en uit te checken vervoerbewijzen kan aanschaffen zonder dat er saldo op je OV-pas staat. Je betaalt de Ritprijzen, alsmede de eventuele kosten voor het gebruik van de Deur-tot-deurdiensten, Toeslagproducten en Klassewissels steeds achteraf, per automatisch incasso aan NS. Je abonnementskosten betaal je vooraf, eveneens per automatische incasso. Je ontvangt hiervoor een digitale factuur in je NS account (zie artikel 10 van deze productvoorwaarden).

4.3 NS Flex is persoonsgebonden en niet overdraagbaar. Dat wil zeggen dat alleen de Pashouder mag reizen met zijn of haar NS Flex. Voor de persoonsgebondenheid maakt het niet uit of er wel of geen Profiel is. Bij bepaalde NS Flex abonnement wordt namelijk een Profiel aangemaakt, te weten als je een NS Flex Altijd Vrij, Dal Vrij, Traject Vrij of Weekend Vrij abonnement of Dal Voordeelabonnement met Keuzedagen afsluit. De Contracthouder moet ervoor zorgen dat het Profiel de juiste persoonsgegevens (naam, geboortedatum en pasfoto) van de Pashouder bevat. Het Profiel kan worden ingezien en beheerd door in te loggen bij OVpay.

4.4 NS behoudt het recht om bewijs op te vragen om de leeftijd van een Contracthouder en/of Pashouder te verifiëren. Indien NS hierom verzoekt, dient de Contracthouder dan wel Pashouder dit bewijs te verstrekken. Indien blijkt dat de leeftijd van de Contracthouder en/of Pashouder niet in overeenstemming is met deze voorwaarden dan heeft NS het recht om het betreffende Basisproduct en/of NS Flex abonnement met onmiddellijke ingang op te zeggen.

4.5 Het is alleen mogelijk om NS Flex af te sluiten als je op het moment van afsluiten van NS Flex niet al een overeenkomst hebt met een Reizen op rekening-aanbieder die jou al in staat stelt om te reizen op rekening met je OV-pas. Het is namelijk niet mogelijk om naast NS nog een andere Reizen op rekening-aanbieder te hebben voor dezelfde OV-pas. Het is dus ook niet mogelijk om nádat je NS Flex hebt afgesloten een overeenkomst te sluiten met een andere Reizen op rekening-aanbieder om te kunnen reizen op rekening met die andere aanbieder. Als je wil reizen op rekening met een andere Reizen op rekening-aanbieder dan zul je eerst NS Flex moeten beëindigen zoals omschreven in deze productvoorwaarden.

4.6 NS is niet verplicht je als klant te accepteren voor NS Flex. Bij het aanvragen van NS Flex mag NS een kredietcheck uitvoeren en/of een aanvraag van NS Flex zonder opgaaf van reden afwijzen. Bij het uitvoeren van de kredietcheck moet je denken aan een check in diverse bronnen, zoals het Centraal Insolventie Register.

4.7 De Contracthouder mag maximaal ten behoeve van tien verschillende Pashouders NS Flex afsluiten of afgesloten hebben.

4.8 Je kunt de door jou opgegeven contact- en bankgegevens op elk gewenst moment aanpassen. Indien sprake is van een wijziging dien je NS hier zo spoedig mogelijk schriftelijk van op de hoogte te brengen of dit zelf te wijzigen in je NS account.

4.9 Het staat NS vrij om op elk moment NS Flex abonnementen, Deur-tot-deurdiensten, Toeslagabonnementen, Toeslagproducten en andere producten en diensten toe te voegen aan of te verwijderen uit het assortiment van NS Flex. Deze productvoorwaarden zijn van toepassing op alle NS Flex abonnementen, Deur-tot-deurdiensten, Toeslagabonnementen, Toeslagproducten en diensten en/of producten die NS toevoegt aan het assortiment van NS Flex. Als NS abonnementen, diensten en/of producten toevoegt aan het assortiment van NS Flex dan zal NS dit bekendmaken op ns.nl. Het verwijderen van een NS Flex abonnement en/of Toeslagabonnement uit het assortiment van NS Flex geschiedt met inachtneming van het bepaalde in artikel 13.11 van deze product-voorwaarden. Als een Deur-tot-deurdienst en/of een Toeslagproduct en/of een andere dienst of product verwijderd wordt uit het Basisproduct verleent NS je een opzegrecht van het Basisproduct (conform het bepaalde in artikel 13.2).

Artikel 5: NS Flex abonnementen

5.1 Een NS Flex abonnement geeft je recht op een bepaalde korting op de vervoerbewijzen voor de trein als je reist met de OV-pas waar je NS Flex aan is gekoppeld.

5.2 De korting waar je recht op hebt, wordt steeds achteraf, dus nadat je de betreffende Rit hebt gemaakt op de digitale factuur in mindering gebracht op de Ritprijs.

5.3 Een NS Flex abonnement geeft je alleen korting op reizen in de klasse die je op dat moment voor je Rit hebt ingesteld (zie artikel 7 van deze productvoorwaarden).

5.4 Je krijgt alleen korting met een NS Flex abonnement als je bent ingecheckt tijdens de uren waarop je korting geniet op grond van je NS Flex abonnement en je binnen 30 minuten nadat je hebt ingecheckt de Rit waarvoor je hebt ingecheckt start, tenzij dit door een vertraging van de betreffende trein niet mogelijk is. Aansluitende Ritten waarbij sprake is van een tussenstop of overstap waarvoor je tussentijds moet uitchecken en weer inchecken worden als één Rit beschouwd, indien het verschil tussen het uit- en incheckmoment minder dan 35 minuten is. Het eerste incheckmoment van die betreffende Rit bepaalt of je recht hebt op korting. Als het verschil tussen het uit- en incheckmoment 35 minuten of méér is, dan geldt dat met het eerste incheckmoment op of ná die 35 minuten een nieuwe Rit wordt gestart. Het tijdstip van dit incheckmoment bepaalt dan of je recht hebt op korting.

5.5 Je krijgt uitsluitend korting op je eigen vervoerbewijs. Je krijgt uitsluitend korting op de vervoerbewijzen van reguliere reizen waar je op grond van het betreffende NS Flex abonnement recht op hebt. Je krijgt geen korting op andere, al dan niet actiematige vervoerbewijzen van NS, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld op ns.nl.

5.6 Een NS Flex abonnement geeft je het recht om zonder toeslag gebruik te maken van de ICE International binnen Nederland. Als je een NS Flex Basisproduct hebt moet je wel de toeslag betalen voor de ICE International.

5.7 Met een NS Flex Dal Voordeel abonnement krijg je op de in artikel 5.5 van deze productvoorwaarden bedoelde vervoerbewijzen 40% korting tijdens het Weekend en 40% korting tijdens de Daluren. Het NS Flex Dal Voordeel abonnement kan alleen worden afgesloten als een 2e klas abonnement. Wel kun je na afsluiten van het abonnement flexibel van klasse wisselen (zie artikel 7).

5.8 Met een NS Flex Weekend Vrij abonnement met 40% korting tijdens de Daluren krijg je op de in artikel 5.5 van deze product-voorwaarden bedoelde vervoerbewijzen 100% korting tijdens het Weekend en 40% korting tijdens de Daluren door de week. Bij een NS Flex Dal Vrij abonnement heb je het recht om Intercity direct Altijd Toeslag Vrij af te sluiten als Toeslagabonnement (zie artikel 6 van deze productvoorwaarden).

5.9 Met een NS Flex Dal Vrij abonnement krijg je op de in artikel 5.5 van deze productvoorwaarden bedoelde vervoerbewijzen 100% korting tijdens het Weekend en 100% korting tijdens de Daluren. Bij een NS Flex Dal Vrij abonnement heb je het recht om Intercity direct Altijd Toeslag Vrij af te sluiten als Toeslagabonnement (zie artikel 6 van deze productvoorwaarden).

5.10 Met een NS Flex Altijd Vrij abonnement krijg je op de in artikel 5.5 van deze productvoorwaarden bedoelde vervoerbewijzen 100% korting tijdens het Weekend, 100% korting tijdens de Daluren en 100% korting tijdens de Spitsuren. Bij een NS Flex Altijd Vrij abonnement heb je het recht om Intercity direct Altijd Toeslag Vrij af te sluiten als Toeslagabonnement (zie artikel 6 van deze productvoorwaarden).

5.11 Met een NS Flex Kids Vrij abonnement krijg je op de in artikel 5.5 van deze Productvoorwaarden bedoelde vervoerbewijzen die je aanschaft voor een kind in de leeftijd van 4 t/m 11 jaar, 100% korting tijdens Daluren en Spitsuren. Hiervoor moet het kind meereizen met iemand van 12 jaar of ouder die een geldig vervoerbewijs heeft (de begeleider). Eén begeleider mag maximaal drie (3) kinderen meenemen. Het NS Flex Kids Vrij abonnement is standaard een 1e klas abonnement, maar het kind reist altijd mee in de klasse van de begeleider. Als het kind (de Pashouder) de leeftijd van 12 jaar bereikt, wordt NS Flex Kids Vrij automatisch omgezet naar een NS Flex Dal Voordeel abonnement met 100% korting op de abonnementskosten tot 18 jaar (er wordt dan dus geen 100% korting meer verleend op de Ritprijzen) en geldt het bepaalde in artikel 5.7 van deze productvoorwaarden. Vanaf 18 jaar stopt ook de 100% jongerenkorting op de abonnements-kosten en geldt het bepaalde in artikel 5.7 van deze productvoor-waarden zonder extra korting op de abonnementskosten. Bij elke wijziging ontvang je bericht van NS.

5.12 Met een NS Flex Traject Vrij abonnement krijg je op de in artikel 5.5 van deze productvoorwaarden bedoelde vervoer-bewijzen 100% korting voor zover deze betrekking hebben op jouw Vaste traject en 40% korting tijdens de Daluren als je reist buiten je Vaste traject. Bij een NS Flex Traject Vrij abonnement heb je het recht om Intercity direct Altijd Toeslag Vrij af te sluiten (zie artikel 6 van deze productvoorwaarden). Er zijn veel trajecten waar uitsluitend met NS gereisd kan worden. Op een aantal trajecten is het mogelijk om met meerdere routes en vervoerders de eindbestemming te bereiken.

Indien je reist met NS:
De volgende regels gelden voor het NS-gedeelte van je traject:

- Voor het NS gedeelte wordt je Vaste traject bepaald op basis van de kortst mogelijke en dus goedkoopste route.
- Het is toegestaan voor het NS-gedeelte van je reis alle mogelijke routes van NS te nemen die de NS Reisplanner aangeeft, mits je zonder onderbreking van het begin trajectstation tot aan je eind trajectstation reist.
- Voor de berekening van de Ritprijs worden op elkaar aan-sluitende Ritten bij NS waarbij sprake is van een tussenstop of overstap waarbij je op hetzelfde station overstapt van de ene trein van NS op een andere trein van NS en hiervoor tussentijds moet uitchecken en weer inchecken als één Rit beschouwd indien het verschil tussen het uitcheckmoment bij NS en incheckmoment bij NS minder dan 35 minuten is. Het station van de tussenstop of overstap wordt wel meegenomen bij het bepalen van de Reisroute en Ritprijs voor de betreffende Rit.
- Indien je echter niet op je Vaste traject reist, maar wel via een door de NS Reisplanner aangegeven reisroute en onderweg uit- en incheckt dan wordt deze reis in rekening gebracht.

  Voorbeeld: Stel je hebt een Traject Vrij abonnement genomen op het traject Utrecht Centraal - Leiden Centraal. Je kortste reisroute is dan via station Alphen aan den Rijn. Op deze reisroute kun je op alle stations tussen Utrecht Centraal en Leiden Centraal uit- en inchecken zonder meerkosten. Reis je echter niet op de kortste route, maar wel via een door de NS Reisplanner aangegeven reisroute, bijvoorbeeld via Gouda, én check je uit op dit of een ander tussenliggend station, dan worden er voor deze reis wel kosten in rekening gebracht.

Indien je reist met andere treinvervoerders:
Op een aantal trajecten is het mogelijk om met meerdere routes en vervoerders de eindbestemming te bereiken. In die gevallen krijg je bij aanschaf van je Traject Vrij abonnement een routekeuze aangeboden. Je kunt kiezen tussen één verplichte route (route A of B) of een 'vrije routekeuze' (route A en B).Wanneer je één verplichte route kiest en reist op een andere route dan de verplichte route, dan zal deze Rit in rekening worden gebracht. Bij de 'vrije routekeuze' mag je jouw Vaste traject bij de andere vervoerder afleggen via route A en B. Ongeacht je keuze (één verplichte route of 'vrije routekeuze') blijven de bovenstaande regels gelden voor het NS-gedeelte van jouw traject. In alle geval-len geldt dat wanneer je (geografisch) eerder instapt of verder reist dan je Vaste traject, er dan een aanvullende rekening volgt voor dat deel van het traject dat niet behoort tot het Vaste traject. Wanneer je (i) eerder instapt, (ii) verder reist dan jouw Vaste traject of (iii) geheel buiten jouw Vaste traject reist, dan wordt het gedeelte buiten jouw Vaste traject berekend als een losse reis. Je betaalt voor deze losse reis de tarieven zoals vermeld in de NS Reisplanner.

Indien een Grenspunt onderdeel is van je Vast traject:
Indien je op jouw Vaste traject een Grenspunt passeert, moet je, voordat je de Nederlandse grens passeert naar een buurland, ingecheckt zijn bij NS om je traject vast te kunnen stellen. Passeer je vanuit een buurland naar Nederland het Grenspunt, dan dien je in Nederland uit te checken bij NS om je traject vast te kunnen stellen. Check je uit bij een andere treinvervoerder, dan kan jouw traject niet worden vastgesteld door NS en zal door die andere treinvervoerder(s) zonder nadere aankondiging het Correctietarief Incomplete Rit bij jou in rekening worden gebracht.

Artikel 6: Toeslagabonnementen en Toeslagproducten

6.1 Met jouw NS Flex kun je gebruikmaken van Toeslagabonnementen en/of Toeslagproducten. Toeslagabonnementen kunnen alleen worden afgesloten in combinatie met bepaalde NS Flex abonnementen, zie artikel 6.2 t/m 6.7. Toeslagproducten kan je 'los' aanschaffen met jouw NS Flex, zie artikel 6.8 en 6.9.

6.2 Toeslagabonnementen zijn doorlopende abonnementen die je alleen kunt afsluiten in combinatie met bepaalde NS Flex abonnementen. Deze Toeslagabonnementen treden in werking op de dag van de maand waarop je het Toeslagabonnement afsluit. Dit kan een ander moment zijn dan je NS Flex abonnement waarbij je het Toeslagabonnement afsluit, tenzij je het betreffende NS Flex abonnement en het Toeslagabonnement op dezelfde datum afsluit. Toeslagabonnementen worden jaarlijks automatisch

verlengd en blijven doorlopen totdat ze worden beëindigd, door jou of door NS, conform deze productvoorwaarden (zie artikel 13). Op het moment dat het NS Flex abonnement eindigt, eindigt op datzelfde moment ook automatisch jouw Toeslagabonnement.

6.3 NS biedt op dit moment (1 november 2026) de volgende Toeslagabonnementen aan:
- Keuzedagen (zie artikel 6.4 t/m artikel 6.6); en
- Intercity direct Altijd Toeslag Vrij (zie artikel 6.7).

6.4 Keuzedagen kun je als Toeslagabonnement alleen afsluiten bij een NS Flex Dal Voordeel abonnement als je 65 jaar of ouder bent. In dat geval heb je het recht om éénmaal per contractjaar tegen gereduceerd tarief een vaste set Keuzedagen aan te schaffen (het contractjaar van 12 maanden gaat lopen op de datum dat je Keuzedagen afsluit). Dit geldt ook als je in één kalenderjaar een NS Flex Dal Voordeel abonnement beëindigt en weer opnieuw afsluit.

6.5 Een Keuzedag geeft je het recht om gedurende één NS-dag tijdens de Daluren onbeperkt met de trein te reizen. Keuzedagen zijn dus niet geldig in de bus, tram en metro. Ieder contractjaar ontvang je een vast aantal Keuzedagen die allemaal 12 maanden geldig zijn. Keuzedagen die je niet hebt gebruikt binnen die 12 maanden verliezen hun geldigheid en verlopen dus automatisch. Je kunt ze niet meenemen naar het volgende jaar.

6.6 Keuzedagen als Toeslagabonnement sluit je naar keuze af voor de 1e óf 2e klas. Je kunt de klasse van de Keuzedagen daarna niet meer aanpassen tijdens dat contractjaar. Wel kun je als je 1e klas wil reizen met jouw 2e klas Keuzedag een Toeslag 1e klas Keuzedag kopen (zie artikel 6.8) of een Klassewissel toepassen (zie artikel 7). Een Klassewissel van de 1e klas naar de 2e klas is in geval van een 1e klas Keuzedag niet mogelijk. Als je 1e klas Keuzedagen hebt afgesloten als Toeslagabonnement dan kun je de reisklasse van deze Keuzedagen dus niet achteraf nog aanpassen in 2e klas door een Klassewissel of anderszins.

6.7 Met het Toeslagabonnement NS Flex Intercity direct Altijd Toeslag Vrij koop je voor onbepaalde tijd de verplichte toeslag af voor de Intercity direct of Eurocity Direct op het traject tussen station Schiphol Airport en station Rotterdam Centraal. Het kopen van een losse toeslag voor de Intercity direct is dan niet meer nodig. Dit Toeslagabonnement kan alleen worden afgesloten in combinatie met een NS Flex Altijd Vrij, NS Flex Dal Vrij, NS Flex Weekend Vrij en NS Flex Traject Vrij abonnement.

6.8 Toeslagproducten zijn losse reisproducten van NS die je met NS Flex kunt aanschaffen. Een Toeslagproduct geeft je een bepaald reisrecht gedurende één NS-dag of één Rit, steeds in combinatie met een geldig vervoerbewijs voor de betreffende Rit(ten). NS biedt op dit moment (1 november 2026) de volgende Toeslagproducten aan:
- Toeslag 1e klas Keuzedag: met deze toeslag kun je 1e klas reizen met de 2e klas Keuzedag; en
- Toeslag Intercity direct: met deze toeslag kun je reizen in de Intercity direct treinen en Eurocity Direct treinen op de binnenlandse trajecten trajecten waarvoor deze toeslag is vereist.

6.9 Toeslagproducten zijn beperkt geldig, namelijk gedurende een bepaalde NS-dag (in geval van de Toeslag 1e klas Keuzedag) of voor één Rit (in geval van een Toeslag Intercity direct), en verliezen daarna automatisch hun geldigheid.

Artikel 7: Wijzigen van de reisklasse

7.1 Met NS Flex kun je afhankelijk van jouw product(en) op de volgende manier van reisklasse wisselen:
- Door middel van een Klassewissel. Je kunt de 1e of 2e klas reisinstelling van jouw OV-pas flexibel wijzigen (zie artikel 7.2 t/m 7.5).
- Het afkopen van de 1e klas voor een vast bedrag per maand. Dit kan alleen bij bepaalde NS Flex abonnementen en bij Keuzedagen (zie artikel 7.6 en 6.6).
- Met een Toeslag 1e klas Keuzedag kun je 1e klas reizen met een 2e klas Keuzedag gedurende een NS-dag, zie artikel 6.8.

7.2 In je NS account kun je flexibel van klasse wisselen door de reisinstelling van je OV-pas aan te passen in 1e of 2e klas. Het op deze manier aanpassen van de reisklasse van je OV-pas noemen we een Klassewissel. Een Klassewissel is een pasinstelling en heeft daardoor ook effect op abonnementen van en ritten bij andere treinvervoerders. Een Klassewissel is toegestaan tot 15 minuten na het tijdstip waarop je bent ingecheckt (tenzij je binnen die 15 minuten weer bent uitgecheckt). Je kunt de reisinstelling van je OV-pas ook bij de kaartautomaat wijzigen voordat je incheckt.

7.3 Een Klassewissel is in te stellen voor een bepaalde tijdsduur (tot de volgende dag, t/m een door jouwzelf gekozen datum) of onbeperkt. Op ns.nl kan je lezen welke keuzes je hebt en hoe je dit precies doet. Deze reisinstelling geldt voor alle Ritten die je maakt met de OV-pas (en dus niet alleen voor Ritten bij NS) als er een 1e klas wordt aangeboden door de vervoerder op het traject waarop je reist. Reis je bijvoorbeeld op een traject waar alleen 2e klas wordt aangeboden en je reisinstelling staat op 1e klas, dan betaal je 2e klas voor het gedeelte van het traject waar geen 1e klas wordt aangeboden.

7.4 De prijs van een Klassewissel wordt als volgt berekend:
- Het volle tarief van een Rit, afhankelijk van de klasse waarin je reist, wordt in rekening gebracht.
- Voor de 1e klas tarieven geldt dat op maandag (vanaf 00.00 van zondag op maandag) t/m vrijdag (tot 00.00 van vrijdag op zaterdag) een hogere prijs geldt voor de 1e klas, namelijk een prijs van 1,8 keer de 2e klas prijs. Voor de zaterdag (vanaf 00.00 van vrijdag op zaterdag) en zondag (tot 00.00 van zondag op maandag) geldt een lagere prijs voor de 1e klas, namelijk een prijs van 1,4 keer de 2e klas prijs. Het moment van inchecken is bepalend voor het 1e klas tarief dat in rekening wordt gebracht.
- Als je recht hebt op korting wordt deze vervolgens in mindering gebracht zoals bepaald in artikel 5 van deze productvoorwaarden.

Voor een 2e klas Keuzedag geldt in geval van een Klassewissel naar de 1e klas dat je het verschil betaalt tussen het 2e en 1e klas tarief voor de reis die je maakt, bovenop de Keuzedag. Let op: afhankelijk van de Rit die je maakt, kan een Toeslag 1e klas Keuzedag (zie artikel 6.8) goedkoper zijn.

7.5 Als je NS Flex hebt dan is een Klassewissel alleen mogelijk via je NS account. Wil je van klasse wisselen voor een Rit met een andere vervoerder dan kun je dit alleen wijzigen in je NS account en dus niet bij die andere vervoerder.

7.6 Bij een NS Flex Weekend Vrij abonnement, NS Flex Dal Vrij abonnement, NS Flex Altijd Vrij abonnement en NS Flex Traject Vrij abonnement kan je jouw abonnement standaard instellen op

de 1e klas in je NS account. Je koopt de 1e klas dan af voor een vast bedrag per maand voor onbepaalde tijd. Je kunt dit weer aanpassen in je NS account als je niet in een Wijzigingsperiode zit. De 1e klas geldt dan alleen voor het afgekochte deel van het abonnement, dat wil zeggen dat als je reist binnen jouw afgekochte reisrecht, bijvoorbeeld op zaterdag bij een NS Flex Weekend Vrij abonnement, je in de afgekochte reisklasse kan reizen. Reis je buiten jouw afgekochte reisrecht, bijvoorbeeld op maandag bij een NS Flex Weekend Vrij abonnement, dan kan je niet in de afgekochte reisklasse reizen. Je kunt dan wel flexibel je reisinstelling wijzigen naar een andere klasse, zoals beschreven in artikel 7.2 t/m 7.5. Een uitzondering op deze regel is het NS Flex Traject Vrij abonnement, daar reis je ook buiten het afgekochte traject 1e klas.

7.7 Als je de 1e klas voor een bepaalde periode hebt afgekocht zoals omschreven in artikel 7.6 van deze productvoorwaarden dan heeft een Klassewissel geen invloed op de bepaling van de Ritprijs in de periode waarvoor je de 1e klas hebt afgekocht. Je kunt dus door middel van een Klassewissel niet een afgekochte 1e klas aanpassen in een 2e klas. Andersom kan wel: als je een 2e klas NS Flex Dal Vrij, Altijd Vrij of Traject Vrij abonnement hebt afgesloten, dan kun je door middel van een Klassewissel je abonnement instellen op 1e klas (zie artikel 7.2). Je betaalt dan voor wat betreft de afgekochte periode of voor het afgekochte traject het verschil tussen de 2e en 1e klas Ritprijs. Voor de Ritten die je maakt buiten de afgekochte periode of buiten het afgekochte traject betaal je de vol tarief 1e klas prijs of als je buiten de afgekochte periode of traject met korting reist, het 1e klas tarief met korting.

Artikel 8: Deur-tot-deurdiensten

8.1 Als je NS Flex afsluit, kan je gebruikmaken van verschillende zogenoemde Deur-tot-deurdiensten die standaard aan jouw OV-pas worden gekoppeld. Je betaalt hier pas voor als je hier gebruik van maakt. Op dit moment (1 november 2026) zijn dit OV Fiets, Stallen op rekening, P+R, Dott en Parkeren via de NS-app. Zie voor een actueel overzicht de website van NS (zie ns.nl).

8.2 De Deur-tot-deurdiensten OV Fiets, Stallen op rekening, P+R en Dott worden verleend door andere dienstverleners en mobiliteitsaanbieders dan NS. Het zijn losse, op zichzelf staande diensten die steeds worden verricht op basis van een separate overeenkomst tussen jou en de betreffende dienstverlener of mobiliteitsaanbieder. De kosten die je betaalt voor het gebruik van deze Deur-tot-deurdiensten (de gebruikskosten) worden vastgesteld door de betreffende dienstverlener of mobiliteitsaanbieder, en dus niet door NS. NS factureert deze gebruikskosten (zie artikel 10.3). De bepalingen uit deze Productvoorwaarden NS Flex zijn van toepassing op deze Deur-tot-deurdiensten net zoals de algemene voorwaarden van de betreffende dienstverlener of mobiliteitsaanbieder (zie artikel 1 van deze productvoorwaarden), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

8.3 De Deur-tot-deurdienst Parkeren via NS-app wordt verleend door NS. Het is een losse, op zichzelf staande dienst die wordt verricht op basis van een separate overeenkomst tussen jou en NS. Voor het gebruik van de NS-app om betaald te parkeren, betaal je transactiekosten aan NS. Dit is een vast bedrag voor iedere parkeeractie die je uitvoert. Deze transactiekosten betaal je boven op de lokale parkeertarieven. De parkeertarieven worden bepaald door de betreffende gemeente of parkeergarage waar je parkeert, en dus niet door NS. NS factureert de verschuldigde transactiekosten en parkeertarieven (zie artikel 10.3).

8.4 Indien je gebruikmaakt van P+R en je vanwege bijvoorbeeld een storing niet kan betalen door middel van je OV-pas waaraan NS Flex gekoppeld is dan ben je verplicht om de verschuldigde parkeergelden op een andere, door de Exploitant P+R te bepalen manier te betalen, bijvoorbeeld door middel van jouw bankpas of creditcard. De parkeerkosten worden in dit geval niet getoond op je factuur.

8.5 Een Dott deelfiets huur je via de NS app. Je hoeft je dus niet eerst als klant van Dott te registreren door in de Dott App een gebruikersaccount aan te maken. NS factureert de gebruikskosten voor de Dott deelfiets en eventuele extra kosten zoals voor het parkeren buiten de gebruikerszone. Als er sprake is van een overheidsboete en/of schade dan brengt Dott deze kosten rechtstreeks bij jou in rekening. Deze kosten komen dus niet op je NS Flex factuur.

Artikel 9: Wijzigen van NS Flex Abonnementen

9.1 Je kunt een NS Flex Abonnement op elk moment wijzigen. Een Wijziging treedt direct in werking en de korting wordt toegepast vanaf het moment dat je voor het eerst met het gewijzigde Flex abonnement incheckt nadat je de bevestigingsmail van de betreffende Wijziging hebt ontvangen, tenzij je in een Wijzigingsperiode zit.

9.2 Na het doorvoeren van een Wijziging gaat er een Wijzigingsperiode in waarin je geen nieuwe of andere Wijzigingen kan doorvoeren.

9.3 Het aantal Wijzigingen dat je kunt doen is in principe onbeperkt. Wel zal bij iedere Wijziging steeds de Wijzigingsperiode gelden.

9.4 Als Contracthouder kan je Flex Abonnement(en) wijzigen door in te loggen met je NS account of via NS Klantenservice. Enkel de Contracthouder is bevoegd tot Wijziging.

Artikel 10: Betaling

10.1 De reiskosten die je maakt (de Ritprijzen) alsmede de eventuele kosten voor de Klassewissel en de Toeslagproducten betaal je maandelijks achteraf per automatische incasso. Ook betaal je maandelijks achteraf per automatische incasso de eventuele Correctietarieven Incomplete Rit en de eventuele Correctietarieven-bij-controle die je verschuldigd bent (zie artikel 15 en 16).

10.2 Betaling van de abonnementskosten van de NS Flex abonnement(en) en het Toeslagabonnement IC direct Altijd Toeslagvrij geschiedt maandelijks vooraf per automatisch incasso. Het Toeslagabonnement Keuzedagen betaal je jaarlijks vooraf per automatische incasso. De eerste termijn van een NS Flex abonnement en eventuele Toeslagabonnementen die je gelijktijdig afsluit, betaal je per iDEAL | WERO in de webshop van NS bij het afsluiten van jouw NS Flex abonnement, tenzij je al een NS Flex abonnement hebt en overstapt van het ene NS Flex abonnement naar het andere NS Flex abonnement of een Toeslagabonnement toevoegt aan je NS Flex abonnement of een NS Flex abonnement afsluit via Klantenservice. Een iDEAL | WERO betaling is dan niet nodig. Het bedrag (de eerste termijn) wordt dan op de de eerstvolgende NS Flex factuur in rekening gebracht.

10.3 De kosten voor het gebruik van de Deur-tot-deurdiensten worden gefactureerd door NS. Je betaalt deze kosten maandelijks achteraf aan NS per automatisch incasso. Je bent deze kosten dus verschuldigd aan NS, zie ook artikel 8.2 van deze productvoorwaarden. Het kan zijn dat er in de productvoorwaarden van de Deur-tot-deurdienst is opgenomen dat er vaker gefactureerd en automatisch geïncasseerd kan worden door NS, bijvoorbeeld twee keer per maand of als een bepaald bedrag verschuldigd is, bijvoorbeeld als je een bedrag van € 25 hebt openstaan (zie hiervoor de productvoorwaarden van de betreffende Deur-tot-deurdienst). In dat geval wordt er door NS gefactureerd conform hetgeen er in de productvoorwaarden van die Deur-tot-deurdienst staat.

10.4 Je ontvangt een digitale factuur in jouw NS account. Je ontvangt dus geen papieren factuur. NS stuurt een factuurnotificatie naar het door jou opgegeven emailadres zodra de factuur voor jou klaarstaat in jouw NS account. In de factuurnotificatie wordt vermeld wanneer de verschuldigde bedragen worden geïncasseerd. Dit is in de regel op de dag dat NS de factuur verstuurt, maar kan ook een dag of 2 daarna zijn. Je ontvangt alleen een factuurnotificatie als er ook een factuur voor je klaar staat. Heb je bijvoorbeeld niet gereisd, dan kan het zijn dat je geen factuur ontvangt en dus ook geen factuurnotificatie.

10.5 Op je factuur komen ook automatisch de Ritprijzen (of indien van toepassing de Correctietarieven Incomplete Rit) van de Ritten die je maakt met de producten van andere aanbieders dan NS (zie artikel 11.6 en artikel 12). NS incasseert deze Ritprijzen (of indien van toepassing Correctietarieven Incomplete Rit) bij je zoals omschreven in deze productvoorwaarden. Je bent deze kosten verschuldigd aan NS. De kosten voor het product zelf, bijvoorbeeld de abonnementskosten in geval van een kortingsabonnement, blijf je verschuldigd aan die andere aanbieder. Deze vaste kosten komen dus niet op je NS Flex factuur te staan. De eventuele korting waar je recht op hebt op basis van dat andere product wordt verrekend op je factuur en zodoende in mindering gebracht op je Ritprijs (of indien van toepassing Correctietarief Incomplete Rit). De informatie op je factuur over deze Ritten is beperkt. Er wordt namelijk alleen de volgende data vermeld: de reisdatum, de betreffende vervoerder en de Ritprijs (of indien van toepassing het Correctietarief Incomplete Rit). Als je reist met een afgekocht product van een andere aanbieder, zoals een abonnement waarmee je met 100% korting vervoerbewijzen kunt aanschaffen, dan zie je de Ritten die je maakt met dit product helemaal niet op je NS Flex factuur, omdat er geen Ritprijs in rekening wordt gebracht (in het geval dat er een Correctietarief Incomplete Rit in rekening wordt gebracht dan zie je dat wel vermeld staan). Voor de uitgebreide ritinformatie, zoals het tijdstip van in- en uitchecken met dat product van die andere aanbieder, en vragen of klachten hierover, kun je terecht bij de vervoerder met wie je gereisd hebt en/of bij de klantenservice van OVpay en/of in je OVpay account via de OVpay website of OVpay app.

10.6 De factuur die je ontvangt van NS is (nog) niet definitief. Het kan voorkomen dat je tot drie kalendermaanden na de reisdatum nog reiskosten en/of Correctietarieven Incomplete Rit (en als je reist met NS eventuele Correctietarieven-bij-controle) en/of kosten voor het gebruik van de Deur-tot-deurdiensten en kosten voor het gebruik van de Toeslagproducten en Klassewissel(s) in rekening gebracht krijgt.

10.7 NS heeft het recht om openstaande credit en debet facturen met elkaar te verrekenen en je hiervan één totaalfactuur te sturen. Het is jou echter niet toegestaan om de eventuele vordering die jij op NS hebt, te verrekenen met de vordering die NS op jou heeft.

10.8 In de periode waarin jij een opeisbare betalingsverplichting niet hebt betaald, is het voor jou niet toegestaan gebruik te maken van NS Flex.

10.9 NS heeft het recht om, indien jij jouw factuur niet of niet op tijd betaalt, NS Flex geheel of gedeeltelijk te blokkeren, bijvoorbeeld alleen een Deur-tot-deurdienst. Ook heeft NS dan het recht NS Flex geheel of gedeeltelijk te beëindigen (zie artikel 13.6).

10.10 Als NS Flex (al dan niet tijdelijk) wordt geblokkeerd of beëindigd op grond van artikel 10.9 dan kun je niet meer reizen op rekening met NS Flex. In dat geval reis je automatisch op saldo met die OV-pas. De reiskosten die je dan maakt moeten worden betaald uit het saldo dat op de OV-pas rekening moet worden gestort (zie hiervoor de Algemene Voorwaarden OV-pas). De producten die je bij andere aanbieders dan de NS hebt afgesloten (zie artikel 12) blijven in principe gewoon geldig.

10.11 Als je NS Flex of een NS Flex Abonnement aanvraagt en je een openstaande schuld hebt bij NS, dan heeft NS het recht om NS Flex of het betreffende NS Flex Abonnement niet aan jou ter beschikking te stellen zolang de openstaande schuld niet is betaald.

Artikel 11: Prijzen

11.1 De actuele prijzen voor de NS Flex abonnementen, Toeslagabonnementen, Toeslagproducten en Klassewissel staan vermeld op ns.nl.

11.2 De actuele Ritprijzen zijn op te vragen via de NS Reisplanner op ns.nl en in de NS-app. Als je een NS Flex abonnement hebt, dan kun je afhankelijk van het NS Flex abonnement waarmee je reist een korting krijgen op de Ritprijs (zie artikel 5).

11.3 De in de NS Reisplanner getoonde Ritprijs voor een treinreis is gebaseerd op de kortste Reisroute. Als je tijdens een treinreis op hetzelfde station overstapt van de ene trein op de andere en je moet voor deze overstap tussentijds uitchecken en weer inchecken, dan geldt voor het bepalen van de Ritprijs de hele treinreis als één Rit, mits je binnen 35 minuten na het uitchecken opnieuw incheckt. Het station van de overstap telt in dat geval wel mee bij het bepalen van de Reisroute en de Ritprijs. Als er 35 minuten of langer verstrijken tussen het uitchecken en het opnieuw Inchecken op het station van de overstap, is sprake van twee losse Ritten. Let op: de NS Reisplanner toont standaard de prijs voor de volledige treinreis als één Rit, maar bij een overstap van 35 minuten of meer geldt de (hogere) prijs voor twee afzonderlijke Ritten. Raadpleeg in dat geval daarom de NS Reisplanner per losse Rit voor de juiste Ritprijs.

11.4 Actuele prijzen voor het gebruik van de in artikel 8.1 genoemde Deur-tot-deurdiensten kun je opvragen bij de betreffende dienstverlener of mobiliteitsaanbieders. NS zal zich inspannen om ook op ns.nl de actuele prijzen te vermelden bij de omschrijving van de betreffende Deur-tot-deurdienst, maar kan niet garanderen dat altijd de actuele prijzen worden weergegeven. Alle door

NS vermelde tarieven voor de Deur-tot-deurdiensten zijn onder voorbehoud van wijzigingen door de aanbieders van die Deur-tot-deurdiensten.

11.5 Als je reist met NS Flex dan brengt NS de actuele Ritprijzen en de Correctietarieven Incomplete Rit in rekening op je factuur. Dit geldt ook voor de Ritten bij andere vervoerders dan NS. De Ritprijs die, of indien van toepassing het Correctietarief Incomplete Rit dat, NS in rekening brengt op je factuur voor deze Ritten kan afwijken van de prijs die de betreffende andere vervoerder voor dezelfde reis rekent. Als je reist met een product van een andere aanbieder dan NS gelden de Ritprijzen en Correctietarieven Incomplete Rit van die aanbieder, zie artikel 10.5 en artikel 12 over het combineren van NS Flex met producten van andere aanbieders dan NS op je OV-pas.

11.6 Als je een product van een andere aanbieder dan NS aan je OV-pas hebt gekoppeld (zie artikel 12) en je reist met dat product, dan geldt de Ritprijs die en het Correctietarief Incomplete Rit dat bij dat product hoort. In artikel 12.3 wordt uitgelegd wanneer je reist met een product van een andere aanbieder dan NS. De Ritprijzen van de Ritten die je maakt met deze producten (of indien van toepassing de Correctietarieven Incomplete Rit) komen automatisch op je NS Flex factuur te staan (zie artikel 10.5) en mogen door NS niet worden aangepast (NS mag hier dus niet haar eigen prijs voor in rekening brengen).

11.7 NS heeft het recht de prijzen voor NS Flex abonnementen en Toeslagabonnementen te wijzigen conform dit artikel 11.7 en artikel 11.8. Als NS de prijs van jouw NS Flex abonnement en/of Toeslagabonnement wijzigt dan informeert NS jou minimaal vier weken van tevoren over deze prijswijziging. NS informeert jou dan ook over jouw opzegrecht. In geval van een prijswijziging heb je namelijk het recht het betreffende NS Flex abonnement met onmiddellijke ingang op te zeggen. De opzegging moet voor de ingangsdatum van de prijswijziging worden gedaan via ns.nl of de NS klantenservice.

A Traject Vrij 2e klas en Altijd Vrij 2e klas

Voor de NS Flex abonnementen Traject Vrij 2e klas en Altijd Vrij 2e klas is NS bij een prijswijziging gebonden aan de voorschriften van artikel 30 van de Hoofdrailnetconcessie 2025-2033. Deze abonnementen zijn namelijk zogenoemde ‘beschermde reisrechten’.

NS stelt één keer per kalenderjaar de prijs vast voor Traject Vrij 2e klas en Altijd Vrij 2e klas in het eerstvolgende kalenderjaar. Op grond van een besluit in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) kan van het bepaalde in de vorige zin worden afgeweken. Deze nieuwe prijs gaat in de regel in per 1 januari van een kalenderjaar, maar NS mag hiervan afwijken.

De maximaal toegestane prijswijziging voor Traject Vrij 2e klas en Altijd Vrij 2e klas wordt bepaald aan de hand van verschillende factoren. Deze factoren worden bij elkaar opgeteld tot een percentage. Met dat percentage kan de prijs maximaal worden gewijzigd. De factoren zijn onder andere de consumentenprijsindex (CPI) zoals verwacht door het Centraal Planbureau (CPB), de omzetbelasting (BTW), de vergoeding voor het gebruik van het spoor die NS aan ProRail moet betalen en de verwachte energiekosten. Verder is in de periode 2026-2029 ieder jaar een aanvullende verhoging toegestaan (in 2026 was dit een verhoging van 4,22%, en in 2027 t/m 2029 is een verhoging van 1% per jaar toegestaan), dus bovenop de prijswijziging die op grond van andere factoren kan worden doorgevoerd. NS mag in alle jaren ook een aanvullende verhoging doorvoeren voor Traject Vrij 2e klas en Altijd Vrij 2e klas als NS de prijzen van de treinkaartjes voor enkele reizen (2e klas vol tarief) naar verhouding verlaagt dan wel minder verhoogt. Deze aanvullende verhoging mag niet hoger zijn dan gemiddeld 2% voor alle Traject Vrij 2e klas- en Altijd Vrij 2e klas- abonnementen gezamenlijk. Voor jouw individuele abonnement kan dit percentage dus hoger of lager uitvallen.

In deze Productvoorwaarden NS Flex is op voorhand niet aan te geven welke factor de grootste invloed zal hebben op de maximaal toegestane prijswijziging. Ook is niet op voorhand aan te geven wat de precieze hoogte van de maximaal toegestane prijswijziging voor een specifiek kalenderjaar zal zijn. Dat komt ook doordat de Hoofdrailnetconcessie 2025-2033 bepaalt dat NS bij een voorgenomen prijswijziging rekening moet houden met de verwachte gevolgen voor de totale vervoersopbrengsten, die elk jaar anders kunnen zijn.

De maximaal toegestane prijswijziging wordt op zorgvuldige wijze vastgesteld. NS moet de jaarlijkse prijsvaststelling voor beschermde reisrechten ten minste twee maanden vóór de ingangsdatum daarvan met het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat delen. Deze informatie wordt voorzien van een door een accountant opgesteld rapport van feitelijke bevindingen, waarin de berekening van de prijsvaststelling op juistheid is onderzocht.

Soms moet NS op grond van de Hoofdrailnetconcessie 2025-2033 de prijzen voor Traject Vrij 2e klas en Altijd Vrij 2e klas verplicht verlagen. Bijvoorbeeld als de gebruiksvergoedingtarieven van ProRail dalen en andere kostenposten niet stijgen. Als de prijs van jouw NS Flex abonnement daalt, dan laat NS jou dat ook minimaal vier weken van tevoren weten.

De volledige regeling voor de berekening van de maximaal toegestane prijswijziging staat in artikel 30, lid 5 tot en met 13 van de Hoofdrailnetconcessie 2025-2033.

B Weekend Vrij, Dal Voordeel, Dal Vrij, 1e klas Traject Vrij en Altijd Vrij en de Toeslagabonnementen

De 1e en 2e klas NS Flex abonnementen Weekend Vrij, Dal Voordeel en Dal Vrij, de 1e klas NS Flex abonnementen Traject Vrij en Altijd Vrij en de Toeslagabonnementen zijn geen ‘beschermde reisrechten’ in de zin van artikel 30 lid 3 van de Hoofdrailnetconcessie.

NS kan de prijzen van deze abonnementen op elk moment wijzigen. Als NS de prijs van een van deze abonnementen wil wijzigen dan informeert NS jou minimaal vier weken van tevoren over de voor genomen wijziging. NS informeert jou dan ook

over jouw opzegrecht, zoals genoemd in de eerste alinea van dit artikel 11.7.

De gronden waarop NS de prijs van deze Abonnementen en/of Toeslagabonnementen kan wijzigen zijn:

1. Een (verwachte) stijging van één of meerdere kostencomponenten van NS, waaronder een verwachte wijziging van de CPI, omzetbelasting, ProRail gebruiksvergoeding en energiekosten. Een stijging van andere kostencomponenten, waaronder materieelkosten, arbeidskosten of faciliteitkosten (zoals huisvestingkosten), kan ook reden zijn de prijzen te wijzigen.
2. Een overheidsbesluit dat een aanzienlijke impact heeft op de bedrijfsvoering of kostenstructuur van NS. Het kan bijvoorbeeld gaan over nieuwe wetgeving die NS verplicht nadere investeringen te doen.
3. Een toename van de gebruiksmogelijkheden van het betreffende NS Flex abonnement en/of Toeslagabonnement. Hiervan is in ieder geval sprake bij een verruiming van de tijden en dagen waarop en de treinen waarin, en de vervoerders bij wie jij het NS Flex abonnement en/of Toeslagabonnement kan gebruiken.
4. Een verandering in het reisgedrag van reizigers, zoals het aantal Ritten dat gemaakt wordt tijdens de Spitsuren en Daluren. In dat geval mag NS de prijzen van de betreffende NS Flex abonnementen en/of Toeslagabonnementen aanpassen zodat deze beter aansluiten op het gewenste reisgedrag, bijvoorbeeld dat er méér mensen in Daluren gaan reizen.
5. Een herijking van de prijzen in het productenportfolio van NS. NS kan de prijzen van de producten in haar productenportfolio periodiek herijken, zodat een product niet te duur of te goedkoop is vergeleken met andere producten die NS aanbiedt. NS Flex abonnementen en Toeslagabonnementen zijn producten in de zin van dit artikel.

11.8 Voordat NS een prijswijziging doorvoert zoals bedoeld in artikel 11.7 legt NS deze prijswijziging eerst ter advisering voor aan de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov (Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer) in een zogenoemde adviesprocedure. NS stelt de consumentenorganisaties in staat een advies uit te brengen, waarna NS een besluit neemt over de betreffende prijswijziging. NS is niet verplicht een advies van het Locov te volgen.

Artikel 12: Producten van andere aanbieders dan NS in combinatie met NS Flex

12.1 Er kunnen meerdere producten worden gekoppeld aan een OV-pas. Je kunt dus naast NS Flex ook producten van andere aanbieders dan NS aan je OV-pas koppelen. Let op dat niet alle producten kunnen worden gekoppeld. Als je NS Flex hebt, dan is het niet mogelijk om reizen op rekening producten af te sluiten van of bij andere aanbieders, zoals andere vervoerders, en te koppelen aan die OV-pas (zie ook artikel 4.5). Informeer bij de aanbieder van het product naar de mogelijkheden.

12.2 Als je een product van een andere aanbieder aan de OV-pas koppelt waar ook je NS Flex aan is gekoppeld en NS dus je Reizen op rekening-aanbieder is, dan komen de Ritten die je maakt met dat product van die andere aanbieder (zie artikel 12.3) automatisch op je NS Flex factuur te staan. Dit is ook het geval als je vóórdat je NS Flex afsloot op saldo reisde met dit product. Dit geldt niet voor reizen op rekening producten (zie artikel 12.1). Nadat je NS Flex afsluit reis je namelijk op rekening bij alle vervoerders en komen de Ritprijzen (of de Correctietarieven Incomplete Rit) van de Ritten die je maakt met dat product (waarmee je dus eerst reisde op saldo) automatisch op je NS Flex factuur te staan (zie ook artikel 11.6). De kosten van dat product zelf, bijvoorbeeld de abonnementskosten in geval van een kortingsabonnement, blijf je verschuldigd aan die andere aanbieder. Deze kosten blijf je dus betalen aan die andere aanbieder en komen niet op je NS Flex factuur te staan.

12.3 Als er naast NS Flex nog andere producten aan je OV-pas zijn gekoppeld (bijvoorbeeld naast NS Flex ook een product van GVB waarmee je met korting in de metro en tram reist) dan reis je met het product dat volgens het digitale centrale administratiesysteem van Translink tot de voor jou meest gunstige Ritprijs voor die Rit leidt. Er wordt namelijk steeds op basis van de gehele reis die je hebt gemaakt automatisch bepaald welk product leidt tot de voor jou meest gunstige Ritprijs voor die specifieke Rit. Je maakt die specifieke Rit dan met dat product. Als NS Flex voor jou de meest gunstige Ritprijs oplevert dan reis je dus met NS Flex en als het product van een andere aanbieder tot de voor jou meest gunstige Ritprijs leidt, dan reis je met dat product.

Artikel 13: Duur en beëindiging

13.1 Het Basisproduct en de NS Flex Abonnementen, met uitzondering van het NS Flex Kids Vrij abonnement, zijn contracten voor onbepaalde tijd. Een NS Flex Kids Vrij abonnement wordt op het moment dat het kind 12 jaar wordt automatisch omgezet naar een NS Flex Dal Voordeel abonnement met jongerenkorting (zie artikel 5.11).

13.2 Je kunt het Basisproduct op elk moment opzeggen. Het Basisproduct eindigt direct daarna, tenzij je in een Wijzigingsperiode zit. Het Basisproduct eindigt dan direct na afloop van de Wijzigingsperiode. Het is niet mogelijk om de (Deur-tot-deur) diensten die standaard onderdeel uitmaken van het Basisproduct op te zeggen zonder het Basisproduct op te zeggen.

13.3 Als je het Basisproduct opzegt conform artikel 13.2 van deze productvoorwaarden of gebruikmaakt van het in artikel 14 van deze productvoorwaarden omschreven herroepingsrecht, zullen alle op basis van het Basisproduct afgesloten NS Flex abonnementen en Toeslagabonnementen van rechtswege eindigen op het moment dat het Basisproduct eindigt.

13.4 Je kunt het Basisproduct opzeggen op de door NS aangegeven wijzen, zie hiervoor ns.nl.

13.5 Een NS Flex abonnement en/of Toeslagabonnement kan je op ieder moment opzeggen na afloop van de eerste maand, d.w.z. vier weken, na de ingangsdatum van het betreffende abonnement, tenzij je in een Wijzigingsperiode zit. Je kunt dan na afloop van die periode jouw NS Flex abonnement opzeggen. Na opzegging eindigt het NS Flex abonnement per direct.

13.6 NS heeft het recht om, indien jij niet aan jouw betalingsverplichtingen voldoet, jouw Basisproduct en/of NS Flex abonnement(en) en Toeslagabonnementen met onmiddellijke ingang te beëindigen. Als NS jouw Basisproduct beëindigt dan zullen alle op basis van het Basisproduct afgesloten NS Flex

abonnementen en Toeslagabonnementen van rechtswege eindigen op het moment dat het Basisproduct eindigt.

13.7 NS heeft het recht om het Basisproduct en/of NS Flex abonnement(en) en/of Toeslagabonnement(en) al dan niet gedeeltelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Als NS jouw Basisproduct beëindigt dan zullen alle op basis van het Basisproduct afgesloten NS Flex abonnementen en de eventueel daaraan gekoppelde Toeslagabonnementen van rechtswege eindigen op het moment dat het Basisproduct eindigt.

13.8 NS heeft het recht om bij niet-nakoming van het bepaalde in artikel 4.7 van deze productvoorwaarden het 11e en/of meerdere NS Flex abonnement(en) met onmiddellijke ingang op te zeggen.

13.9 NS heeft het recht om jouw NS Flex met onmiddellijke ingang te beëindigen en/of je een boete op te leggen, als je fraudeert met of misbruik maakt van NS Flex. De in de vorige zin genoemde boete wordt bepaald aan de hand van de ernst van het misbruik of fraude en bedraagt per Rit ten hoogste een bedrag van € 70. Er is onder meer in de volgende gevallen sprake van misbruik of fraude:

- Wanneer uit de administratie van bijvoorbeeld NS blijkt dat een check-in of check-uit met de OV-pas waaraan je NS Flex is gekoppeld bij herhaling ontbreekt terwijl dit wel had moeten plaatsvinden;
- Wanneer jij met de OV-pas waar je NS Flex aan is gekoppeld en waarmee je hebt ingecheckt, uitcheckt op een andere wijze dan met een door een openbaar vervoerbedrijf of Translink daartoe aangewezen apparaat;
- Wanneer jij met de OV-pas waar je NS Flex aan is gekoppeld en waarmee je hebt ingecheckt bij herhaling niet uitcheckt op het station of de halte die jij verlaat;
- Wanneer jij met de OV-pas waar je NS Flex aan is gekoppeld bij herhaling eerder incheckt dan 30 minuten voor aanvang van jouw reis;
- Wanneer jij bij herhaling met de OV-pas waar je NS Flex aan is gekoppeld in de richting van jouw vertrekstation reist, zonder dat dit onderdeel is van de Reisroute;
- Wanneer jij willens en wetens gebruik maakt van de rechten van een bepaald NS Flex abonnement of Toeslagabonnement terwijl jij hier op grond van de betreffende voorwaarden van dat NS Flex abonnement of Toeslagabonnement, bijvoorbeeld ten aanzien van jouw leeftijd, geen recht op had.

13.10 Als NS Flex wordt beëindigd op grond van dit artikel dan kun je niet meer reizen op rekening met NS Flex, maar reis je automatisch op saldo met die OV-pas. De reiskosten die je dan maakt moeten worden betaald uit het saldo dat op de OV-pas rekening moet worden gestort (zie hiervoor de Algemene Voorwaarden OV-pas). De producten die je bij andere aanbieders dan de NS hebt afgesloten (zie artikel 12) blijven in principe gewoon geldig.

Artikel 14: Herroepingsrecht

14.1 Vanaf de dag na afsluiten van het NS Flex abonnement en/of het Toeslagabonnement heb je op grond van de wet een bedenktermijn van 14 kalenderdagen. Binnen deze termijn kan je een beroep doen op jouw herroepingsrecht en het NS Flex abonnement dan wel het Toeslagabonnement ontbinden. Als je bij je NS Flex ook een OV-pas hebt aangevraagd, dan geldt deze bedenktermijn van 14 kalenderdagen ook voor de OV-pas (zie artikel 14.3).

14.2 Als je gebruikmaakt van jouw herroepingsrecht en NS het NS Flex abonnement en/of Toeslagabonnement op jouw verzoek aan jou ter beschikking heeft gesteld tijdens de bedenktermijn van 14 kalenderdagen dan moet je aan NS de eventueel genoten korting vergoeden als je gebruik hebt gemaakt van het NS Flex abonnement en/of Toeslagabonnement. Genoten korting wil zeggen het verschil tussen het kortingstarief dat je betaald hebt en het vol tarief dat je betaald zou hebben zonder het Flex abonnement en/of Toeslagabonnement voor de gemaakte Ritten dan wel de genoten diensten. Zie ns.nl/bedenktijd voor het modelformulier en meer informatie.

14.3 Als je bij het afsluiten van NS Flex een OV-pas aanvraagt bij NS kan je ook bij NS gebruikmaken van het herroepingsrecht van de OV-pas. De OV-pas zal dan worden geblokkeerd en NS Flex zal automatisch beeindigd worden. Je ontvangt de kosten van de OV-pas retour van NS. Als je gedurende die 14 kalenderdagen wel al gebruik hebt gemaakt van een NS Flex abonnement en/of Toeslagabonnement dan zul je de genoten korting aan NS moeten vergoeden (zie artikel 14.2). Let op: andersom geldt niet dat als je gebruikmaakt van jouw herroepingsrecht van je NS Flex abonnement en/of Toeslagabonnement dat de ontbinding ook automatisch geldt voor de OV-pas. Herroeping van je NS Flex abonnement en/of Toeslagabonnement heeft dus niet automatisch ook gevolgen voor de OV-pas.

Artikel 15: Vergeten check-in/check-uit en Correctietarief Incomplete Rit

15.1 Als je reist met NS Flex en een check-uit ontbreekt bij een Rit met NS, zal NS zo goed mogelijk automatisch jouw Ritprijs berekenen en alsnog in rekening brengen. NS berekent dit aan de hand van jouw propositie (dat wil zeggen de producten die je afneemt op basis van jouw NS Flex, zijnde het Basisproduct en eventuele NS Flex abonnementen), jouw reisklasse, het tijdstip van inchecken en relevante reisgegevens. De aangepaste Ritprijs is zichtbaar in je NS account of op je NS Flex factuur. Voor meer informatie over het (automatisch) corrigeren van een gemiste check-uit zie ns.nl. Let op: als je reist bij NS met een product van een andere aanbieder dan NS (zie artikel 12) dan kan het zijn dat er geen automatische Ritprijs correctie plaatsvindt. Dit gebeurt namelijk alleen als de betreffende aanbieder dit aanbiedt. Informeer hierover bij de aanbieder van het product.

15.2 Een vergeten check-uit bij NS kun je ook zelf handmatig herstellen. Dit kun je doen in je NS account tot 60 dagen na de dag waarop je de betreffende Rit hebt gemaakt waarvoor je bent vergeten uit te checken.

15.3 Een vergeten check-uit bij NS kan maximaal drie keer per kalenderjaar worden gecorrigeerd. Dit maximum van drie keer geldt zowel voor een handmatige correctie door jouzelf van een vergeten check-uit (zie artikel 15.2) of check-in (zie artikel 15.7), als voor een automatische correctie van een vergeten check-uit door NS (zie artikel 15.1). Deze correcties worden bij elkaar opgeteld tot maximaal drie keer per kalenderjaar.

15.4 In het geval dat de in artikel 15.1 van deze productvoorwaarden beschreven in rekening gebrachte bedrag volgens jou niet klopt, dan kan je binnen 60 dagen na de betreffende reisdatum een verzoek tot correctie bij NS indienen. Deze correctie telt niet mee voor het maximum van drie correcties van een vergeten check-uit per kalenderjaar zoals omschreven in artikel 15.3. NS zal in dat geval de betreffende Ritprijs (her) berekenen en deze Ritprijs in rekening

brengen op de factuur. NS heeft echter het recht om een verzoek tot correctie te weigeren.

15.5 Als een check-uit bij NS ontbreekt (binnen zes uur na inchecken) en deze gemiste check-uit niet is gecorrigeerd, dan zal NS het Correctietarief Incomplete Rit in rekening brengen op je factuur. Zie de tabel onderaan dit artikel voor de bedragen die NS maximaal in rekening kan brengen voor een gemiste check-uit (onder situatie A).

15.6 Er wordt geen Correctietarief Incomplete Rit in rekening gebracht als je op hetzelfde NS-station binnen 60 minuten nadat je hebt ingecheckt weer uitcheckt. Als je op hetzelfde station na 60 minuten of langer weer uitcheckt nadat je hebt ingecheckt dan gaat NS ervan uit dat je een reis hebt gemaakt en brengt NS je een Correctietarief Incomplete Rit in rekening op je factuur. Let op: dit is het Correctietarief Incomplete Rit bij een gemiste check-in, zie de tabel onderaan dit artikel (onder situatie B)

15.7 Als achteraf bij het uitchecken wordt geconstateerd dat een check-in bij NS ontbreekt dan brengt NS je een Correctietarief Incomplete Rit in rekening op je factuur. Het bedrag is afhankelijk van jouw situatie:

a) Wordt bij het uitchecken bij één van de poortjes van NS geconstateerd dat je niet hebt ingecheckt, zie dan de tabel onderaan dit artikel voor de bedragen die NS maximaal in rekening kan brengen voor een gemiste check-in (onder situatie B).

b) Als je niet hebt ingecheckt en na afloop van jouw rit uitcheckt bij één van de paaltjes van NS dan herkent het systeem dit niet als een gemiste check-in. Dit wordt daarom beschouwd als een gemiste check-uit. Hiervoor geldt het bepaalde in artikel 15.5 over de Correctietarieven Incomplete Rit bij een gemiste check-uit (onder situatie A).

c) Als je niet hebt ingecheckt met een NS Flex Traject Vrij abonnement, dan kan het niet worden vastgesteld op welk traject je hebt gereisd en of dit dus wel of niet op je Vaste Traject was. Zie de tabel onderaan dit artikel voor het Correctietarief Incomplete Rit dat NS maximaal in rekening kan brengen voor een gemiste check-in (onder situatie B).

15.8 Een gemiste check-in wordt niet automatisch gecorrigeerd door NS (het bepaalde in artikel 15.1 geldt alleen voor een gemiste check-uit), maar je kunt wel zelf handmatig een gemiste check-in corrigeren in je OV-pay account. Een correctie van een gemiste check-in telt mee voor het in artikel 15.3 omschreven maximum van drie keer correcties per kalenderjaar.

15.9 Als een check-in of een check-uit bij één van de andere vervoerders ontbreekt, dan geldt het volgende:

- Reis je op een product van een andere aanbieder dan NS (zie artikel 12.1) en wordt na afloop van je Rit geconstateerd dat je niet hebt in- of uitgecheckt dan wordt het Correctietarief Incomplete Rit van de andere vervoerder in rekening gebracht op je NS Flex factuur. De hoogte van deze Correctietarieven Incomplete Rit kun je vinden op de website van de betreffende vervoerder. Op de factuur is in dit geval niet zichtbaar of het in rekening gebrachte bedrag een Ritprijs of een Correctietarief Incomplete Rit betreft, omdat er op de factuur slechts beperkte data wordt weergegeven (zie artikel 10.5).
- Reis je met NS Flex bij een andere vervoerder dan NS (zie artikel 11.5) en wordt na afloop van je Rit geconstateerd dat je niet hebt in- of uitgecheckt dan brengt NS een Correctietarief Incomplete Rit in rekening op je factuur van maximaal € 10 in geval van een incomplete Rit met de bus, tram of metro en € 20 in geval van een incomplete Rit bij een andere treinvervoerder.

15.10 NS kan de hoogte van het door haar gehanteerde Correctietarief Incomplete Rit op elk moment wijzigen. Als NS het Correctietarief Incomplete Rit wil wijzigen dan informeert NS je minimaal vier weken van tevoren over de voorgenomen wijziging. NS informeert je dan ook over je opzegrecht. In geval van een tariefwijziging heb je namelijk het recht om NS Flex met onmiddellijke ingang op te zeggen. De opzegging moet voor de ingangsdatum van de tariefwijziging worden gedaan via ns.nl of de NS klantenservice. De gronden waarop NS het Correctietarief Incomplete Rit kan wijzigen zijn dezelfde gronden als die genoemd worden in artikel 11.7 onder B, 1 t/m 5.

Tabel bij artikel 15.5 en 15.7 - Correctietarieven Incomplete Rit

Situatie	*Met NS Flex Basisproduct 2026*	*Met NS Flex Basisproduct 2027*	*Met NS Flex Dal Vrij, Weekend Vrij, Altijd Vrij, Kids Vrij**	*Met NS Flex Dal Voordeel, Traject Vrij 2026**	*Met NS Flex Dal Voordeel, Traject Vrij 2027**
Situatie A – Gemiste check-uit					
Gemiste check-uit bij NS als je 2e klas reist	€ 33,30	€ 34,90	€ 0	€ 19,98	€ 20,94
Gemiste check-uit bij NS als je 1e klas reist in het weekend**	€ 46,64	€ 48,86	€ 0	€ 27,98	€ 29,32
Gemiste check-uit bij NS als je 1e klas reist doordeweeks**	€ 59,94	€ 62,82	€ 0	€ 35,96	€ 37,69
Situatie B – Gemiste check-in					
Gemiste check-in bij NS als je 2e klas reist	€ 20,00	€ 20,00	€ 0	€ 12,00	€ 12,00
Gemiste check-in bij NS als je 1e klas reist in het weekend**	€ 28,00	€ 28,00	€ 0	€ 16,80	€ 16,80
Gemiste check-in bij NS als je 1e klas reist doordeweeks**	€ 36,00	€ 36,00	€ 0	€ 21,60	€ 21,60

* *Tijdens de kortingsperiode van deze abonnementen, d.w.z. als je bent ingecheckt tijdens de periode waarin je abonnement korting geeft. Buiten de kortingsperiode gelden de tarieven in de kolom "Met NS Flex Basisproduct.*

** *Weekend in dit overzicht wil zeggen zaterdag, zondag en NS Feestdagen en doordeweeks wil zeggen maandag (van 00.00 uur van zondag op maandag) t/m vrijdag (tot 00.00 uur van vrijdag op zaterdag). Dit wijkt af van wat er onder "Weekend" wordt verstaan in de rest van deze productvoorwaarden.*

Productvoorwaarden NS Flex (OV-pas)

Geldig vanaf 1 november 2026

Artikel 16: Correctietarieven bij een controle

16.1 NS brengt jou een Correctietarief-bij-controle in rekening als er sprake is van een situatie zoals omschreven in dit artikel 16. De hoogte van het Correctietarief-bij-controle dat NS je in rekening brengt, is afhankelijk van de specifieke situatie:

a) Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat een check-in bij NS ontbreekt en je dus niet in het bezit bent van een geldig vervoerbewijs dan brengt NS je op je factuur een Correctietarief-bij-controle van € 70 in rekening.

b) Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat je bij NS tegen de reisrichting in reist, dus als je in de richting reist van het station waar je bent ingecheckt, dan brengt NS je op je factuur een Correctietarief-bij-controle van € 70 in rekening.

c) Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat je zonder geldig reisrecht gebruikmaakt van de 1e klas van NS dan brengt NS je op je factuur een Correctietarief-bij-controle van € 50 in rekening.

d) Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat je niet in het bezit bent van de vereiste toeslag voor de Intercity Direct, dan brengt NS je op je factuur een Correctietarief-bij-controle van € 10 in rekening.

16.2 De Correctietarieven-bij-controle genoemd in artikel 16.1 kunnen tegelijkertijd worden toegepast. Dit betekent dat je voor iedere, in dat artikel omschreven situatie een Correctietarief-bij-controle in rekening gebracht kunt krijgen en dat deze Correctietarieven-bij-controle dus bij elkaar kunnen worden opgeteld op je factuur. Als je bijvoorbeeld niet hebt ingecheckt (situatie a) voor je Rit met de IC direct én je geen Toeslagproduct voor de IC direct hebt gekocht (situatie d), dan worden de bijbehorende Correctietarieven-bij-controle bij elkaar opgeteld, wat in dit voorbeeld neerkomt op een bedrag van € 70 een bedrag van € 10 voor het ontbrekende Toeslagproduct. Voor de duidelijkheid: in de situatie omschreven in artikel 16.1 onder a (je krijgt een Correctietarief-bij-controle in rekening gebracht omdat je reist zonder geldig vervoerbewijs omdat je niet bent ingecheckt) is ook sprake van een incomplete Rit (je bent immers niet ingecheckt), waarvoor artikel 15 geldt. Op je factuur krijg je dan dus én het Correctietarief-bij-controle in rekening gebracht én het Correctietarief Incomplete Rit.

16.3 NS kan de hoogte van de door haar gehanteerde Correctietarieven-bij-controle wijzigen. Artikel 15.10 is dan van overeenkomstige toepassing.

16.4 Als tijdens een controle door een andere vervoerder (bus, tram, metro of trein) wordt geconstateerd dat je niet in het bezit bent van een geldig vervoerbewijs dan kan die vervoerder je een boete uitschrijven conform de vervoervoorwaarden van die vervoerder. Deze boete wordt dus niet geïncasseerd door NS via de NS Flex factuur, maar door die vervoerder. Informeer bij de vervoerder over de hoogtes van de boetes.

Artikel 17: Verwerking van persoonsgegevens

Om de diensten van NS te leveren verwerkt NS jouw persoonsgegevens. NS Groep N.V. is (gezamenlijk) verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wil je meer informatie, kijk dan op ns.nl/privacy.

Artikel 18: Wijziging van de productvoorwaarden

NS heeft de bevoegdheid deze productvoorwaarden en/of gebruiksmogelijkheden van het Basisproduct en/of de NS Flex abonnementen en/of de Toeslagabonnementen, Toeslagproducten en/of Klassewissel te wijzigen. Je hebt dan het opzegrecht dat is vermeld bij artikel 13.2 en 13.5 van deze productvoorwaarden. De wijziging in de productvoorwaarden wordt tenminste één maand voor inwerkingtreding van de wijziging op de website van NS en in een persoonlijk bericht aan jou aangekondigd. Indien NS een spoedeisend belang heeft bij wijziging van deze productvoorwaarden kan zij een korter aankondigingstermijn hanteren dan een maand. De gewijzigde productvoorwaarden gelden vanaf de datum van hun inwerkingtreding voor alle nieuwe en bestaande Basisproducten en/of NS Flex abonnementen en/of de Toeslagabonnementen, Toeslagproducten en/of Klassewissels. Onder gebruiksmogelijkheden wordt onder meer verstaan de tijden en dagen waarop, de treinen waarin, en de vervoerders bij wie je jouw abonnement kan gebruiken.

Artikel 19: Diverse bepalingen

19.1 Je moet zelf en voor eigen rekening zorgdragen voor een OV-pas, tenzij NS aangeeft dat zij in bepaalde situaties een OV-pas verstrekt bij NS Flex.

19.2 NS heeft het recht om extra (gratis) voordelen die zijn verbonden aan NS Flex en die niet als zodanig benoemd zijn in deze productvoorwaarden, op elk moment aan te passen of in te trekken, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Deze voordelen kunnen ook betrekking hebben op Deur-tot-deurdiensten van andere partijen (vervoerders of niet-vervoerders).

19.3 Ben je je OV-pas waar je NS Flex aan is gekoppeld verloren of is deze gestolen, dan moet je zo snel mogelijk contact opnemen met NS om dit te melden, zie voor meer informatie ns.nl.

NS Reizigers B.V., Utrecht, 1 november 2026