Privacy-statement

Uw privacy is ons vertrekpunt

Geldig vanaf 2 november 2026

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen

Uw privacy is ons vertrekpunt

Transparant
We leggen u duidelijk uit hoe we uw gegevens verzamelen en waarvoor we die gebruiken.

Veilig bij NS
We gebruiken uw gegevens, goed beveiligd, alleen voor onze diensten en delen uw gegevens niet met derden voor hun marketingdoeleinden, behalve als we uw expliciete toestemming hebben.

Keuze en controle
U bepaalt of we uw gegevens voor extra diensten van NS mogen gebruiken. U kunt uw gegevens over deze diensten wijzigen of verwijderen.

Innovatief en open
We blijven bedenken hoe we uw privacy kunnen verbeteren en staan open voor suggesties en vragen.

NS houdt zich altijd aan de van toepassing zijnde wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Wet politiegegevens, de Telecommunicatiewet en de Verordening 2021/782 - Rechten en verplichtingen van treinreizigers.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?
Wij gebruiken uw gegevens om aan u producten en diensten te leveren om uw reiservaring zo prettig en eenvoudig mogelijk te maken.

Kies hieronder een van de onderwerpen voor meer informatie over de persoonsgegevens die wij gebruiken.

Bestellen en betalen
- Reisproducten kopen en intrekken, omboeken of annuleren
- Internationale tickets
- Reisproducten opwaarderen en betalen
- Claims en restitutie
- Reizen en betalen met de Betaalpas of OV-pas
- NS-Business Card en NS Go

Trein en station
- Reisproducten gebruiken
- Veiligheid tijdens uw reis
- Reizen met een functiebeperking
- Calamiteiten
- WiFi in de trein

Station
- Veiligheid op en rondom het station
- Bezetting en gebruik onbetaalde P+R terreinen
- Onderhoud van het station
- Werken op het station
- Producten met passagerechten op het station
- Bestellingen bij Julia's

Deur- tot- deur diensten
- Mobiliteitsdiensten boeken en gebruiken
- OV-fiets
- Fietsenstallingen
- Fietskluizen
- Betaald parkeren P+R in samenwerking met Q-Park

Digitale diensten
- Apps van NS en NS International
- Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International
- WiFi in de trein
- Cookiestatement NS.nl

Contact en service
- Klantcontact en service
- Onderhouden klantrelatie
- Claims en restitutie
- Uw rechten

Meer onderwerpen
- Wettelijke verplichtingen
- Fraude- en misbruikbestrijding
- Marktonderzoek en wetenschappelijk onderzoek
- Rapportages
- Buitengewoon opsporingsambtenaren (Boa's) van NS
- Loket OV-reispatronen
- Fotografie
- Innovatie
- NS Insurance

Vragen en contact
Voor vragen over de bescherming van persoonsgegevens, kunt u terecht op www.ns.nl/privacy of het Expertisecentrum (fg@ns.nl).

Wij hebben een Functionaris voor Gegevensbescherming die goede naleving van de privacy spelregels bewaakt. Hieronder vindt u de contactgegevens van de Functionaris voor Gegevensbescherming:

NS Groep N.V.
mr. A. Nijhoff
Postbus 2812
3500 GV Utrecht

Of stuur een e-mail naar fg@ns.nl.

Let op: dit emailadres is alleen bestemd voor contact met de Functionaris voor Gegevensbescherming. Vragen die bestemd zijn voor de NS klantenservice kunnen worden gesteld via een van de kanalen die genoemd zijn op www.ns.nl/klantenservice.

UD.2026.29.10

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen

Uw privacy is ons vertrekpunt

Eindverantwoordelijkheid

Dit is het privacystatement van de Nederlandse Spoorwegen (“NS” of “wij”) – de NS Groep N.V. en de vennootschappen namens wie NS Groep N.V. handelt.[1] Dit privacystatement geeft informatie over de persoonsgegevens die wij verwerken van onze (website) gebruikers, reizigers, klanten en passanten op de NS stations.

Eindverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens binnen NS (‘Verantwoordelijke’ in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming), is NS Groep N.V., de holdingmaatschappij voor alle NS-bedrijfsonderdelen, waaronder NS Reizigers en NS International.

Contactgegevens:
NS Groep NV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2812
3500 GV Utrecht

Ingeschreven in het Handelsregister (Kamer van Koophandel) onder nummer 30124358.

Wijzigingen

Dit privacystatement kan van tijd tot tijd wijzigen indien ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Bij grote wijzigingen zullen wij u daarover informeren via bijvoorbeeld de apps van NS, onze nieuwsbrief of via de website. Het meest actuele privacystatement vindt u altijd op www.ns.nl/privacy. In het privacystatement wordt altijd de laatste datum van wijziging aangegeven.

UD.2026.29.10

1 *De lijst met de betreffende vennootschappen is op te vragen via de Functionaris voor Gegevensbescherming.*

Bestellen en betalen

Reisproducten kopen en intrekken

Internationale tickets

Reisproducten opwaarderen en betalen

Claims en restitutie

Reizen en betalen met de Betaalpas of OV-pas

NS-Business Card en NS Go

Reisproducten kopen en intrekken, omboeken of annuleren

Informatie over het gebruik van uw gegevens bij het aanschaffen van reisproducten zoals de OV-chipkaart, losse tickets, e-tickets en eenmalige chipkaart.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Afhankelijk van het reisproduct dat u bij ons koopt, verwerken wij persoonsgegevens.

Wanneer u wilt reizen met NS heeft u verschillende opties. U kunt kiezen voor een OV-chipkaart op naam, een naamloze OV-chipkaart, een e-ticket of een wegwerpkaart. Maakt u gebruik van reizen met uw betaalkaart, creditcard of OV-pas, zie dan Reizen en betalen met de Betaalpas of OV-pas.

Als u kiest voor een OV-chipkaart op naam of e-ticket dan hebben wij bepaalde gegevens van u nodig. Deze gegevens verstrekt u zelf aan ons. Het gaat bijvoorbeeld om uw contactgegevens, geboortedatum en bankgegevens.

Ook gebruiken wij een pasfoto van u voor op de OV-chipkaart, zodat wij u kunnen identificeren als u met ons reist. De gegevens voor de OV-chipkaart worden geregistreerd door ons en door Trans Link Systems B.V. (hierna: "Translink") voor de uitgifte van de kaart. Indien u daarvoor toestemming geeft bewaren wij uw pasfoto voor een duplicaat OV-chipkaart of toekomstige kaart/drager.

In de OV-chipkaart zit een chip-ID. Deze chip bevat een elektronische portemonnee met saldo en een 'OV-module'. De 'OV-module' bestaat uit de laatste 10 reistransacties, de laatste twee oplaadtransacties, uw reisproduct(en), eventuele rechten zoals automatisch opladen en uw geboortedatum.

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Het kan voorkomen dat wij deze gegevens verkrijgen van uw werkgever.

Voor de aanschaf van een naamloze OV-chipkaart hebben wij geen persoonsgegevens van u nodig. Wanneer u de naamloze OV-chipkaart niet meer wilt gebruiken en het resterende saldo wilt laten terugstorten op uw bankrekening, gebruiken wij de persoonsgegevens die daarvoor nodig zijn, zoals uw contactgegevens en uw bankrekeningnummer. Deze gegevens verstrekt u in dat geval zelf aan ons.

Indien u gebruikmaakt van Samenreiskorting worden uw naam en de laatste vier cijfers van het OV-chipkaartnummer van de abonnementhouder en de medereiziger(s) verwerkt. Indien u reist met een Studentenreisproduct wordt de naam van de abonnementhouder niet verwerkt.

Wij gebruiken geen persoonsgegevens van u voor de aanschaf van een wegwerpkaart.

Meer informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u met ons contact heeft, vindt u hier: Klantcontact en service.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?
Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor het leveren, intrekken of blokkeren van reisproducten, zoals abonnementen, reizen op saldo of rekening, e-tickets en voor het leveren van dragers van reisproducten zoals OV-chipkaarten. Wij controleren tijdens het bestelproces of uw OV-chipkaart waarop u een product wilt bestellen, nog steeds geldig is en of er geen conflicterende producten op de OV-chipkaart staan waarmee u mogelijk niet kunt reizen op het product van NS of mogelijk het product van een andere vervoerder.

Voor het uitvoeren van de kredietcheck worden uw achternaam, initialen, woonadres, geboortedatum en -land doorgegeven aan Economic Data Resources B.V. (hierna: EDR). Deze gegevens zijn nodig om u met voldoende zekerheid uw identiteit te kunnen te verifiëren. Met deze gegevens wordt de database van EDR niet verrijkt, daarvoor heeft NS afspraken gemaakt met EDR.

De grondslag voor de verwerking is: het sluiten en de uitvoering van de overeenkomst.

De gegevens die wij gebruiken als u een OV-chipkaart of een e-ticket op naam wilt, hebben wij nodig om met u een overeenkomst te sluiten en uit te voeren. Als u deze gegevens niet aan ons verstrekt of wilt verstrekken kunt u geen OV-chipkaart of e-ticket op naam aanschaffen. In dat geval kunt u kiezen voor een naamloze OV-chipkaart. Indien u een abonnement met ons aangaat controleren wij eerst of er nog openstaande vorderingen bekend zijn bij NS bij de door u opgegeven gegevens. Indien er een betalingsachterstand bestaat behoud NS zich het recht voor uw abonnement te beëindigen, danwel om u te weigeren bij het afsluiten van een nieuw abonnement.

Indien u gebruikmaakt van Samenreiskorting worden de gegevens van de abonnementhouder gekoppeld aan het reisrecht van uw medereiziger(s). Uw gegevens worden verwerkt ten behoeve van de controle van het reisrecht en om onveilige situaties in de trein zoveel mogelijk te voorkomen. Indien u gebruikmaakt van Samenreiskorting met een Studentenreisproduct dan geeft u toestemming voor de controle van de geldigheid van het Studentenreisproduct bij Dienst Uitvoering Onderwijs. NS ontvangt enkel terug of het product geldig is. NS vraagt u hiervoor om toestemming en zonder toestemming kunt u geen gebruik maken van de Samenreiskorting. Dit heeft geen gevolgen voor uw mogelijkheden om te reizen met het Studentenreisproduct en dit is de meest transparante manier om deze gegevens te verwerken. Ook heeft NS een duidelijk doel en legitiem belang bij het verkrijgen van deze gegevens.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Indien u een abonnement afsluit of een andere dienst van ons afneemt dan kunt u in sommige gevallen uw telefoonnummer opgeven. Dit is niet verplicht, maar indien u het opgeeft kunnen wij ook telefonisch vragen en of klachten afhandelen.

Met sommige producten kunt u op rekening reizen. In dat geval kunt u NS op een later moment terugbetalen. Omdat wij zo min mogelijk financiële risico's willen lopen en het belangrijk vinden dat u geen financiële problemen, zoals schulden, ondervindt door de aanschaf van dit soort producten laten wij voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst een kredietcheck uitvoeren door de organisatie EDR. Dit is een onderdeel van het bestelproces indien u nog geen bekende klant bij NS bent. Voor bestaande klanten bij NS wordt beoordeeld of er bij de door u opgegeven gegevens een betalingsachterstand bestaat waardoor NS u niet kan accepteren als klant voor dit type abonnement.

Het uitvoeren van de kredietcheck of het controleren of u nog openstaande schulden heeft bij NS is noodzakelijk voor NS om te bepalen of wij u dit abonnement kunnen aanbieden. Wanneer u nog geen bekende klant bij NS bent en u geen kredietcheck uit wilt laten voeren kunt u het abonnement NS Flex niet bij ons afnemen, u kunt dan gebruikmaken van andere NS reisproducten. Wanneer de uitkomst van het acceptatietraject waar de kredietcheck onderdeel van uitmaakt positief is , kunt u het bestelproces afronden en het door u gewenste reisproduct op rekening afsluiten.

Wanneer de uitkomst van het acceptatietraject waar de kredietcheck onderdeel van uitmaakt mogelijk zou leiden tot een verhoogd risico voor NS en/of uzelf, is dit reisproduct op rekening met betaling achteraf niet geschikt. Wel kunt u in dat geval één van de vele andere NS reisproducten kiezen. De organisatie EDR geeft op basis van een aantal criteria, zoals een eventuele registratie van een schuld bij een incassobureau, een advies aan NS. Op basis van deze criteria wordt een advies verstrekt met betrekking tot een mogelijk kredietrisico. NS heeft op geen enkele wijze inzicht in de resultaten van de kredietcheck en wij bewaren deze resultaten ook niet.

EDR is verwerkingsverantwoordelijke voor het uitvoeren van de kredietcheck en voert deze uit in opdracht van NS. NS is daarom niet bekend met de achtergrond van het verstrekte advies. Wilt u meer weten over het door EDR gegeven advies? Neem dan contact op met EDR door online een inzageverzoek in te dienen. Indien blijkt dat uw gegevens feitelijk onjuist zijn, heeft u recht op correctie. Daarvoor kunt u via formulieren.edrcreditservices.nl/wijziging een wijzigingsverzoek indienen voorzien een zo goed mogelijke onderbouwing van de door u gewenste correctie.

Mocht u vragen hebben over de kredietcheck dan kan de NS klantenservice u van meer informatie voorzien. Indien u op basis van de onderbouwing van het resultaat van de kredietcheck dat u van EDR heeft ontvangen of uw eigen informatie van mening bent dat het besluit van NS onjuist is, dan kunt u NS verzoeken om het besluit opnieuw door een medewerker te laten beoordelen. U kunt een verzoek hiertoe indienen bij de NS Klantenservice.

Met wie delen wij gegevens?

Voor een goede landelijke werking van de OV-chipkaart, de afhandeling van (reis)transacties met uw OV-chipkaart en de financiële afwikkeling voor opbrengstverdeling tussen de openbaarvervoerbedrijven ("vervoerders"), deelt NS uw (transactie)gegevens en productgegevens met de uitgever van de OV-chipkaart: Translink. NS, de andere vervoerders en Translink zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van persoonsgegevens ten aanzien van de kenprocessen binnen het OV-chipkaartsysteem. Deze kernprocessen zijn de aanschaf van de OV-chipkaart, de aanschaf van saldo, de aanschaf van een product, reizen en service. Hiervoor hebben wij een samenwerkingsovereenkomst afgesloten waarin de rolverdeling, de verantwoordelijkheden en afspraken ten aanzien van deze kernprocessen zijn vastgelegd. Per kernproces is bepaald welke gegevens noodzakelijk zijn om te verwerken voor een effectief en efficiënt werkend OV-chipkaartsysteem en wie die gegevens nodig heeft. Voor meer informatie zie www.ov-chipkaart.nl/privacy. Ook kunt u contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming van een van beide organisaties:

Voor NS: fg@ns.nl, *voor Translink:* fg@translink.nl.

Als u gebruik wil maken van uw rechten op grond van de AVG, dan leest u in het hoofdstuk Uw rechten hoe u dit kunt doen bij NS, of via de Klantenservice van Translink of de functionaris voor gegevensbescherming van Translink, zie daarvoor de contactgegevens hierboven.

Voor e-tickets op naam geldt dat wij uw gegevens niet delen met Translink en is NS zelf verantwoordelijk voor de verwerking van deze persoonsgegevens. Voor de verwerking van persoonsgegevens van internationale tickets zie het hoofdstuk Internationale tickets.

Als voor het afsluiten van een product een kredietcheck wordt uitgevoerd, geven wij uw gegevens door aan EDR. EDR is een kredietinformatiebureau. EDR controleert persoonsgegevens en levert kredietinformatierapporten met risicoprofielen. Samen met de door u aan ons verstrekte informatie gebruiken wij dit als onderdeel van ons acceptatietraject om te voorkomen dat u financiële verplichtingen aangaat die u niet kunt dragen en om onze financiële risico's te verminderen. NS heeft met EDR afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging van persoonsgegevens. EDR is in relatie tot kredietinformatie en de door haar verstrekte adviezen verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens. Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door EDR kunt u hier lezen in het privacystatement www.edrcreditservices.nl/privacy-statement/. Daarin staat ook hoe u uw rechten, zoals recht op inzage, bezwaar, verbetering en verwijdering bij EDR kunt uitoefenen.

Wanneer u niet voldoet aan uw betalingsverplichtingen zullen wij uw contactgegevens delen met BOS Incasso voor het incasseren van de openstaande vordering. Daarnaast delen wij in geval van een iDeal- of creditcardbetaling uw betaalgegevens met derden ten behoeve van de afwikkeling van de transactie en ter bestrijding van fraude.

Tot slot, schakelen wij derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Klantgegevens, met uitzondering van reistransacties, worden 48 maanden na het laatste klantcontact tussen u en NS verwijderd. Uw reistransacties bewaart NS tot 18 maanden na het maken van de reis. Uw pasfoto bewaren wij voor de duur van de geldigheid van de OV-chipkaart indien u daarvoor toestemming geeft, indien u geen toestemming geeft verwijderen wij deze nadat u de OV-chipkaart in gebruik heeft genomen. Uw NS account vernietigen wij op het moment dat u NS daarom verzoekt zoals beschreven in het hoofdstuk Uw rechten. Het NS account kan namelijk ook gebruikt worden voor andere diensten.

Indien u gebruikmaakt van Samenreiskorting worden uw gegevens verwerkt voor de duur dat de code geldig is, maximaal 3 dagen. Deze termijn wordt verlengd met de periode tussen de aanschaf van het e-ticket en de daadwerkelijke reisdatum op het e-ticket. Het is mogelijk om e-tickets tot maximaal een maand in de toekomst aan te schaffen. Na deze termijn slaat NS maximaal 18 maanden op hoe vaak u gebruik heeft gemaakt van Samenreiskorting. De koppeling tussen de persoon die de Samenreiskorting geeft en degene die het ontvangt wordt na verloop van de geldigheid van de Samenreiskorting vernietigd. De terugkoppeling van Dienst Uitvoering Onderwijs of er sprake is van een geldig Studentenreisproduct wordt direct na de terugkoppeling aan NS vernietigd.

Indien het advies van EDR kredietcheck niet positief is, slaat NS geen gegevens op en worden direct na het beëindigen van de bestelling alle ingevoerde gegevens vernietigd. De persoonsgegevens die EDR van NS ontvangt voor het uitvoeren van de kredietcheck worden door EDR niet gebruikt worden om haar eigen database te verrijken.

Internationale tickets

Informatie over het gebruik van uw gegevens bij het aanschaffen van internationale tickets.

Een internationaal treinticket kan gekocht worden bij NS International, een agent van NS International of bij de vervoerder zelf. De vervoerder is degene die de treindienst uitvoert en deze is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens op het ticket.

NS International verkoopt internationale treintickets voor reizen met verschillende vervoerders bijvoorbeeld Eurostar, Deutsche Bahn en SNCF.

NS verkoopt online tickets dit zijn tickets in e-ticket formaat en deze tickets zijn op naam. Via de NS Kaartautomaat en de NS Servicebalie binnenland worden tickets naar België, Luxemburg en een aantal bestemmingen in Duitsland zonder reserveringen verkocht. Op deze (waarde-)papieren tickets staan geen persoonsgegevens vermeld.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
NS International vraagt voornaam, achternaam, e-mailadres en in sommige gevallen ook het telefoonnummer, de geboortedatum en het geslacht. Indien u een ticket koopt voor Eurostar naar Engeland verwerken we eveneens uw nationaliteit, type reisdocument, reisdocumentnummer, land van afgifte van het reisdocument en de vervaldatum van het reisdocument.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?
NS International is in een aantal gevallen niet de enige partij die uw persoonsgegevens verwerkt bij internationale treinreizen. Veelal gaat een treinreis door meerdere landen waardoor er dus meerdere vervoerders zijn en deze partijen ook toegang hebben tot (een deel van) uw persoonsgegevens. Daarnaast wordt een ticket niet altijd door de vervoerder zelf verkocht maar kunt u uw treinticket ook kopen bij een partij die tickets voor een of meerdere vervoerders verkoopt.

Als NS International uitsluitend optreedt als vervoerder worden uw persoonsgegevens gebruikt voor het uitvoeren van de treindienst, controle van uw ticket en stoelreservering in het voertuig. Is NS International vervoerder dan staat 1184 vermeld in de route van het ticket. De voornaam en achternaam dienen voor de controle van de tickets. Het e-mailadres wordt alleen gedeeld met DB (Deutsche Bahn), EuroCity/Eurocity Direct, Eurostar en SNCF om belangrijke berichten te kunnen sturen over de door de vervoerder uitgevoerde treindienst. Met SNCF wordt ook de geboortedatum gedeeld: dat wordt gebruikt voor controledoeleinden. Voor reizen in een nachttrein in een slaapwagon op indeling dan wordt ook het geslacht gedeeld met de vervoerder zodat reizigers van hetzelfde geslacht in eenzelfde compartiment reizen.

Uw persoonsgegevens worden gebruikt voor communicatie over uw reis en uw ticket alsmede afhandeling van vragen of klachten.

Indien NS International als verkoper en uitgever van het vervoerbewijs optreedt, staat op het ticket de volgende code vermeld: CIV 1184. In dat geval gebruikt NS International voornaam, achternaam en e-mailadres voor het opmaken en versturen van het treinticket, om serviceberichten te kunnen sturen bij calamiteiten en om een klantrelatie te kunnen onderhouden.

Als NS International uitsluitend optreedt als verkoper, dan staat bovengenoemde code niet vermeld op het ticket en ontvangt u van NS het ticket dat door de andere vervoerder is uitgegeven. In de privacyverklaring van deze vervoerder kunt u lezen voor welke doeleinden uw persoonsgegevens worden verwerkt.

Indien deze code niet op uw ticket staat wordt het ticket opgemaakt door de vervoerder waarmee u reist, in deze gevallen verstrekt NS Internationaal genoemde gegevens zodat het ticket kan worden opgemaakt.

NS International kan ook agenten inschakelen voor de verkoop van tickets. NS International treedt ook dan op als verwerkingsverantwoordelijke.

NS International is in sommige gevallen zowel vervoerder als verkoper (verstrekker van het vervoerbewijs) wanneer er een samenwerkingsverband is met een andere vervoerder. Bijvoorbeeld voor de trein Amsterdam-Brussel.

De grondslag voor de verwerking is: het sluiten en de uitvoering van de overeenkomst.

De gegevens die op een internationaal ticket staan, hebben wij nodig om met u een overeenkomst te sluiten en uit te voeren. Als u deze gegevens niet aan ons verstrekt of wilt verstrekken kunt u geen internationaal ticket aanschaffen. Indien u een internationaal treinticket op naam koopt worden uw gegevens gebruikt om uw vervoerbewijs te personaliseren zodat het gecontroleerd kan worden. Datzelfde geldt voor een stoelreservering op naam. Daarnaast gebruiken wij uw persoonsgegevens om u via e-mail en de NS International-app essentiële informatie en berichten over uw reis te sturen, bijvoorbeeld bij wijzigingen in uw reis of bij uitval van de trein.

De grondslag voor de verwerking is: wettelijke verplichting.

Indien u een ticket koopt voor Eurostar naar Engeland is de Britse Advance Passenger Information wetgeving van toepassing. NS dient dan in aanvulling op de gegevens die nodig zijn voor het ticket bovengenoemde gegevens aan de Britse overheid te verstrekken. Deze gegevens geeft NS direct door aan Eurostar die de gegevens vervolgens verstrekt aan de Britse overheid. Dit is verplicht op grond van Britse wetgeving en u kunt geen geldig ticket krijgen zonder dat u deze gegevens verstrekt. Meer informatie hierover leest u op: www.nsinternational.com/nl/aanvullende-passagiersinformatie-vk.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Indien u een internationaal treinticket koopt, of er als (mede)reiziger voor u een ticket is geboekt, worden uw persoonsgegevens gebruikt om service te bieden, zowel ter voorbereiding op de toekomstige reis als na afloop daarvan. Voorbeelden hiervan zijn het verstrekken van informatie over in- en uitchecken, overstappen en voorzieningen tijdens de reis. Ook vragen we na de reis om feedback en wijzen we op compensatie bij uitval of vertraging. NS International heeft hiervoor een gerechtvaardigd belang. Voor dit type e-mails kunt u zich altijd afmelden onderin iedere email. Zie voor meer informatie: Onderhouden Klantrelatie.

Indien u een ticket op naam koopt heeft u een persoonsgebonden ticket. NS verwerkt uw naam in dat geval ook inspectie van het ticket en de bestrijding van oneigenlijk gebruik van het ticket. Ook andere vervoerders die u vervoeren en eventueel betrokken verkopers kunnen de geldigheid van uw ticket inzien. Meer informatie leest u op: Fraude- en misbruikbestrijding.

Met wie delen wij gegevens?

Voor- en achternaam staan op het ticket gedrukt en worden gedeeld met de desbetreffende vervoerder voor de redenen zoals hierboven aangegeven. Het e-mailadres wordt alleen gedeeld met Deutsche Bahn, EuroCity/Eurocity Direct, Eurostar en SNCF om serviceberichten te kunnen sturen over de door de vervoerder uitgevoerde treindienst. Met SNCF wordt ook de geboortedatum gedeeld voor controledoeleinden. Het geslacht wordt gedeeld met de vervoerder indien er sprake is van boeking van een slaapcompartiment.

De persoonsgegevens die u verstrekt indien u een ticket voor Eurostar naar Engeland koopt worden doorgegeven via een beveiligde verbinding aan Eurostar en de Britse overheid.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Uw klantgegevens (naam en contactgegevens) en gemaakte reizen bewaren wij tot maximaal 18 maanden nadat de reis heeft plaatsgevonden. Wij bewaren uw ticket maximaal 8 maanden nadat de reis heeft plaatsgevonden voor servicevragen en afhandeling van claims. De aanvullende persoonsgegevens die u verstrekt indien u een ticket voor Eurostar naar Engeland koopt worden bewaard tot direct na het moment van reizen.

Reisproducten opwaarderen en betalen

Informatie over het gebruik van uw gegevens bij het opwaarderen en betalen van reisproducten zoals de OV-chipkaart en eenmalige chipkaart.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Als u bij ons een reisproduct zoals een abonnement afneemt of opwaardeert hebben wij uw gegevens nodig om de financiële transactie af te handelen zoals uw contact- en kaartgegevens en uw bankgegevens. Deze gegevens hebben wij van u gekregen bij de koop van het reisproduct.

Als u ervoor heeft gekozen om uw OV-chipkaart automatisch te laten opwaarderen via Translink, dan verwerken wij geen bankgegevens.

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Betalingen zullen in geval van de NS-Business Card altijd via de werkgever plaatsvinden.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?
Het opwaarderen van producten en het innen van (achterstallige) betalingen voor bijvoorbeeld abonnementen zijn financiële transacties.

De grondslag voor de verwerking is: de uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang.

Het uitvoeren van financiële transacties is een onderdeel van de overeenkomst die wij met u hebben gesloten. Wanneer u deze gegevens niet verstrekt, en wij geen betalingen kunnen innen is het niet mogelijk om met een OV-chipkaart op naam te reizen. Wanneer u deze gegevens niet verstrekt of wilt verstrekken aan NS, is het mogelijk om een naamloze OV-chipkaart te gebruiken.

Daarnaast is het voor ons van commercieel en financieel belang dat wij vorderingen die wij op u hebben kunnen (laten) innen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer wij aan u een boete opleggen omdat u reist zonder geldig vervoersbewijs. Het belang van NS is in dat geval groter dan de mogelijke inbreuk op uw privacy die het gebruik van gegevens met zich meebrengt. Wij treffen daarnaast waarborgen om uw privacy te beschermen. Zo zorgen wij er bijvoorbeeld voor dat alleen medewerkers toegang hebben tot deze gegevens voor zover dat nodig is voor het uitvoeren van hun functie.

Met wie delen wij gegevens?
Wij kunnen derden, zoals deurwaarders en incassobureaus inschakelen om namens ons vorderingen te innen.

Ook schakelen wij derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Wij bewaren uw gegevens tot 18 maanden nadat u met ons gereisd hebt.

Claims en restitutie

Informatie over het gebruik van uw gegevens voor het afhandelen van claims en restitutieverzoeken.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Het kan voorkomen dat uw trein vertraging heeft of dat u vergeten bent uit te checken. Wanneer u daar recht op heeft, zullen wij teveel betaalde kosten terugstorten. Hiervoor is het nodig dat wij gegevens van u gebruiken die u aan ons heeft gegeven toen u het product bij ons aanschafte of die wij van u hebben ontvangen bij het indienen van de claim. Dit zijn bijvoorbeeld uw contactgegevens, OV-chipkaartnummer, bankgegevens en reisgegevens.

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Betalingen als u bent vergeten uit te checken zullen aan de werkgever plaatsvinden. Geld terug bij vertraging wordt op uw eigen rekeningnummer gestort.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?
Wij werken continu aan het verbeteren van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat uw trein vertraagd is of onverhoopt is uitgevallen of dat u bent vergeten uit te checken. In dat geval komt u mogelijk in aanmerking voor geld terug bij vertraging of een andere vorm van restitutie.

Ook kan er onverhoopt een verstoring in de verwerking van de betaling optreden, waardoor u bijvoorbeeld niet verder kunt reizen.

De grondslag voor de verwerking is:
de uitvoering van de overeenkomst.

Als u vertraging heeft gehad of bent vergeten uit te checken, kunt een verzoek indienen voor een vergoeding via geld terug bij vertraging, geld terug bij vertraging NS International of geld terug bij vergeten uit te checken. Wij gebruiken in dat geval uw contactgegevens en reisgegevens om te bepalen of u in aanmerking komt voor restitutie. Daarnaast gebruiken wij uw bankgegevens om de vergoeding uit te keren. U kunt hiervoor ook contact opnemen met NS Klantenservice. Bent u houder van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan worden betalingen als u vergeten bent uit te checken verwerkt op de factuur van de werkgever.

In het geval van betalingsstoringen streven wij ernaar u automatisch te compenseren als u door deze verstoring teveel heeft betaald. U hoeft dan niet zelf met de NS Klantenservice contact op te nemen, maar wij zetten uw teveel betaalde saldo voor u klaar of herstellen dit op uw eerstvolgende factuur. U kunt uw tegoed bij reizen op saldo bij een NS-kaartautomaat of een ophaalpunt ophalen. Op www.ns.nl kunt zien of er sprake is van automatische restitutie. Om dit mogelijk te maken zal NS, uitsluitend voor dit specifieke doel, uw gedetailleerde reisgegevens verwerken. Indien u geen prijs stelt op de verwerking van uw gedetailleerde reisgegevens voor dit doel, dan kunt u dit kenbaar maken bij NS Klantenservice.

Met wie delen wij gegevens?
Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Wij bewaren uw persoonsgegevens tot 18 maanden na het maken van de reis.

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen

Uw privacy is ons vertrekpunt

Reizen en betalen met de Betaalpas of OV-pas

Hieronder lees je in het kort wat er met je persoonsgegevens gebeurt als je reist met je Betaalpas of OV-pas. We leggen uit welke gegevens nodig zijn voor reizen, betalen, service en controle, wie daarbij betrokken zijn en hoe lang gegevens worden bewaard. Deze samenvatting bevat de belangrijkste punten; meer informatie staat in de volledige privacyverklaring.

Waarvoor gebruiken wij je gegevens?
Als je met je Betaalpas of OV-pas in- en uitcheckt, verwerken de vervoerder waarmee je reist en Translink gegevens om te controleren of je kunt reizen, je vervoerbewijs vast te leggen, je reis samen te stellen, de ritprijs te berekenen en de betaling af te handelen. Zonder deze gegevens kun je niet met een Betaalpas of OV-pas reizen en moet je een ander vervoerbewijs gebruiken.

Bij het in- en uitchecken worden technische pasgegevens, datum, tijd en locatie van de check-in of check-uit verwerkt. Direct na het inchecken worden de technische pasgegevens gepseudonimiseerd. Dat betekent dat je pas een uniek technisch nummer krijgt, zodat vervoerders en Translink de reis kunnen verwerken zonder dat de gebruikte gegevens direct naar je pas of naar jou herleidbaar zijn. Wel kan koppeling soms mogelijk zijn, bijvoorbeeld als je zelf contact opneemt met de klantenservice, een account gebruikt of een persoonsgebonden product koppelt.

Wie zijn verantwoordelijk?
De vervoerders en Translink zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens die nodig is voor het reizen met je Betaalpas of OV-pas. Zij hebben onderling afspraken gemaakt over hun verantwoordelijkheden. Voor bepaalde onderdelen zijn ook andere partijen betrokken, zoals je bank en Fiserv bij betalingen met de Betaalpas, een Betaaldienstverlener bij reizen op rekening met de OV-pas, een productverkoper als je gebruikmaakt van een OV-product, zoals een kortingsabonnement of toeslag en dienstverleners voor bijvoorbeeld productie, bezorging of technische ondersteuning.

Reizen met de Betaalpas
Bij reizen met een Betaalpas controleert Translink of de pas geschikt is voor reizen in het openbaar vervoer en niet is geblokkeerd. Na het uitchecken berekent Translink de ritprijs. De betaling wordt afgehandeld via Fiserv en jouw bank. Reizen op één reisdag worden meestal gebundeld en later aangeboden aan je bank, tenzij tussentijds een drempelbedrag wordt bereikt. Op je bankafschrift zie je een uniek betalingskenmerk dat begint met “NLOV”. Dat kenmerk, samen met het afgeschreven bedrag, kan nodig zijn voor servicevragen. Deel deze gegevens daarom niet onnodig, omdat anderen daarmee mogelijk inzicht kunnen krijgen in je reizen.

Reizen met de OV-pas
De OV-pas wordt uitgegeven door Translink. Je kunt ermee reizen op saldo of, als je daarvoor een aparte overeenkomst hebt, op rekening via een Betaaldienstverlener. Bij aankoop via OVpay of ovpay.nl kan Translink je naam en bezorgadres verwerken om de pas op te sturen; deze bezorggegevens worden tijdelijk bewaard. Koop je een OV-pas bij een fysieke retailer, dan weet Translink niet wie de pas heeft gekocht. Translink verwerkt dan wel de reizen en het saldo van die pas, maar weet zonder aanvullende gegevens niet wie de gebruiker is.

Bij reizen op saldo houdt Translink het saldo en de saldomutaties bij. De ritprijs wordt na het uitchecken van het saldo afgeschreven. Je kunt saldo laden, terugvragen of automatisch laten opladen. Bij reizen op rekening rekent de Betaaldienstverlener de kosten achteraf met jou af en informeert die partij je zelf over de verwerking van jouw persoonsgegevens.

Accounts, service en inzicht in reizen
Via de OVpay app, ovpay.nl of een app/website van een vervoerder kun je een account aanmaken en één of meer passen koppelen. Daarmee kun je bijvoorbeeld je reishistorie, betalingen, saldo, betaalstatus, openstaande bedragen of blokkades bekijken. In de OVpay omgeving kun je je reizen met je passen in het hele openbaar vervoer tot 18 maanden terug inzien. In een accountomgeving van een vervoerder zie je alleen de reizen bij die vervoerder.

Voor servicevragen over de Betaalpas is meestal het betalingskenmerk en het bijbehorende bedrag nodig. Voor servicevragen over de OV-pas zijn het pasnummer en de verificatiecode nodig. Klantenservice-medewerkers krijgen alleen inzicht in gegevens die nodig zijn om je vraag te beantwoorden. Voor vragen over reizen bij meerdere vervoerders kunnen vervoerders en Translink beperkte gegevens uitwisselen, zodat je via één loket geholpen kunt worden.

Controle, blokkades en geautomatiseerde besluiten
Bij elke check-in wordt automatisch gecontroleerd of je pas gebruikt mag worden. Een pas of de reisfunctie kan worden geblokkeerd als de pas als gestolen of verloren staat geregistreerd, als een betaling niet lukt, als er onvoldoende saldo is, als er een openstaande schuld bestaat of als niet aan voorwaarden voor een persoonsgebonden product of kortingsprofiel wordt voldaan.

Na betaling van een openstaand bedrag of het aanvullen van saldo wordt een tijdelijke blokkade meestal automatisch opgeheven. Sommige blokkades, zoals bij een gestolen OV-pas of een door de bank geblokkeerde Betaalpas, kunnen niet door vervoerders of Translink worden opgeheven.

Bij controle in het openbaar vervoer houd je je Betaalpas of OV-pas tegen het controleapparaat van de BOA of medewerker. Daarmee wordt gecontroleerd of je een geldig vervoerbewijs hebt. Als dat nodig is en je daarvoor toestemming geeft, kan de medewerker tijdelijk de laatste tien OV-handelingen met dezelfde pas bekijken, tot maximaal 62 dagen terug. Deze gegevens worden maar kort op het controleapparaat getoond en verdwijnen automatisch.

Persoonsgebonden producten en kortingen
Als je een persoonsgebonden product of kortingsprofiel gebruikt, zoals leeftijdskorting of een abonnement, kunnen aanvullende gegevens nodig zijn. Denk aan je naam, geboortedatum en soms een pasfoto. Deze gegevens worden gebruikt om te controleren of je recht hebt op het product of de korting en om dit tijdens het reizen en bij inspectie toe te passen. Wil je deze gegevens niet verstrekken, dan kun je het betreffende product of profiel niet gebruiken.

Bewaartermijnen en beveiliging

Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig is voor het doel waarvoor ze worden verwerkt. Reistransactiegegevens worden in veel gevallen maximaal 18 maanden bewaard. Gegevens die alleen nodig zijn voor directe controle of service worden korter bewaard, bijvoorbeeld maximaal 24 uur of alleen zolang de service wordt verleend. Voor financiële administratie kunnen langere wettelijke bewaartermijnen gelden. Translink en de vervoerders nemen technische en organisatorische maatregelen om je gegevens te beveiligen. Voor technische betaalpasgegevens gelden bovendien beveiligingsnormen voor betaalkaartgegevens.

Met wie worden gegevens gedeeld?

Gegevens worden gedeeld voor zover dat nodig is voor reizen, betalen, service, controle, beveiliging en wettelijke verplichtingen. Translink deelt bij betaling met de Betaalpas technische gegevens en het betalingskenmerk met Fiserv en jouw bank. Bij de OV-pas kunnen gegevens worden gedeeld met partijen die nodig zijn voor productie, bezorging of ondersteuning. Vervoerders en Translink kunnen ook verplicht zijn gegevens te verstrekken aan bevoegde instanties, bijvoorbeeld op grond van wet- en regelgeving.

Wat kun je zelf doen?

Houd je pas los tegen de kaartlezer en bied niet je hele portemonnee aan, zodat niet per ongeluk een andere pas wordt gelezen. Bewaar het pasnummer en de verificatiecode van je OV-pas goed; zonder die gegevens kun je de pas bij verlies of diefstal mogelijk niet blokkeren. Deel je betalingskenmerk, bankgegevens, pasnummer of verificatiecode alleen als dat nodig is voor service. Heb je vragen over de verwerking van je persoonsgegevens of wil je je privacyrechten uitoefenen, dan kun je terecht bij de contactpunten van de vervoerder en Translink of bij OVpay.

Reizen met een Betaalpas en OV-pas

De negen Nederlandse openbaarvervoerders[2] ("Vervoerders") en Translink faciliteren gezamenlijk twee nieuwe mogelijkheden om te reizen met het openbaar vervoer. Dit is het aanschaffen van een Vervoerbewijs door in en uit te checken met je Betaalpas of je OV-pas. We spreken in deze privacyverklaring over een Pas als we zowel de Betaalpas als de OV-pas bedoelen.

Voor de Betaalpas doen we dit in samenwerking met een aantal betaaldiensten.[3] Bij deze betaaldiensten is aan je Betaalpas een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland verbonden. Je betaalt voor je reizen via de bankrekening die hoort bij je Betaalpas.

Bij de OV-pas betaal je voor je reizen via het saldo dat hoort bij je OV-pas of betaal je achteraf als je reist op rekening. De OV-pas wordt uitgegeven door Translink en ook het saldo wordt beheerd door Translink. Als je vragen hebt over de OV-pas, zoals werking, aanschaf en saldo, kun je met Translink contact opnemen. Voor vragen met betrekking tot gemaakte reizen kun je contact opnemen met de vervoerder waarmee je reist of met Translink.

Voorwaarden

Als je reist op basis van in- en uitchecken met je Pas gaan jij en NS een vervoersovereenkomst aan waarop de AVR-NS van toepassing zijn en in sommige gevallen de Algemene voorwaarden NS International. Bij het gebruik van de Betaalpas zijn daarnaast de 'OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard' van toepassing en bij het gebruik van de OV-pas zijn de 'Algemene Voorwaarden OV-pas' van toepassing. Bij het gebruik van een product of kortingsprofiel, zijn de desbetreffende productvoorwaarden ook van toepassing. Indien je reist met de Intercity Direct zijn ook de Productvoorwaarden Intercity Direct van toepassing. Als je gebruikmaakt van reizen op rekening dan zijn ook voorwaarden voor deze dienst van toepassing, waarvoor je een overeenkomst afsluit met jouw Betaaldienstverlener.

Het Verwerken van je rit- en betaalgegevens is nodig bij het in- en uitchecken met je Pas. Je kunt hierdoor reizen en afrekenen met je pas in het openbaar vervoer van NS. NS en Translink kunnen je ook service verlenen. Wil je niet dat NS en Translink over deze benodigde rit- en betaalgegevens beschikken? Dan kun je niet reizen en betalen met je Pas en moet je gebruik moeten maken van een ander Vervoerbewijs.

Bij de inrichting van de processen is uitgegaan van privacy by design. Dit betekent dat Translink en de Vervoerders het systeem zo hebben ontworpen en ingericht om de privacy van jou als reiziger zo goed mogelijk te beschermen.

De hieronder met een hoofdletter geschreven begrippen hebben een definitie zoals vermeld in de begrippenlijst aan het eind van dit privacystatement.

Pseudonimiseren en heridentificatie

Direct nadat je hebt ingecheckt wordt het unieke identificatienummer ("PAN") van je Pas Gepseudonimiseerd. Dit betekent dat iedere Pas hierbij een eigen uniek nummer krijgt. Dit unieke nummer wordt gebruikt voor de verschillende doeleinden zoals reizen, betalen, service, inspectie en overzichtsrapporten.

Translink heeft een centraal administratiesysteem waar Translink voor Vervoerders o.a. Vervoerbewijzen vastlegt, de ritprijs berekent en het totale bedrag bijhoudt waarvoor je die dag hebt gereisd. Dit systeem kent iedere Vervoerder eigen unieke identificatienummers voor jouw Pas toe. Hierdoor hebben Vervoerders onderling geen inzicht in de door jou gemaakte reizen bij andere Vervoerders. Betaaldienstverleners hebben alleen inzicht in de door jou gemaakte reizen voor zover zij deze reizen aan jou factureren en de prijs die ze hiervoor in rekening brengen zelf mogen bepalen (d.w.z. dat zij mogen afwijken van de prijs die de Vervoerder zelf voor die reis rekent bij reizen op saldo). In de gevallen waarin de Betaaldienstverlener dezelfde prijs in rekening moet brengen als de Vervoerder, ziet de Betaaldienstverlener geen ritdetails, maar alleen de naam van de Vervoerder, de datum en de ritprijs.

Gepseudonimiseerde gegevens zijn zonder aanvullende informatie niet te herleiden naar je Pasgegevens. Dit Pseudonimiseren is een maatregel om de risico's voor jou als reiziger te verminderen bij het Verwerken van jouw Persoonsgegevens. Vervoerders en Translink hebben met elkaar afspraken gemaakt om dit risico op heridentificatie te minimaliseren; zo kunnen vervoerders reishistorie van een reiziger bij een andere vervoerder in principe niet inzien. Een pseudoniem kan echter soms gekoppeld worden aan een

2 *Arriva, Connexxion, EBS, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz en RET. Zie ovpay.nl voor het meest actuele overzicht.*

3 *Maestro, Mastercard, VPAY en VISA. Zie ovpay.nl voor het meest actuele overzicht.*

persoon als daarvoor een geldige reden bestaat bijvoorbeeld omdat de reiziger zich kenbaar maakt bij de vervoerder.

De Vervoerders en Translink hebben met elkaar afspraken gemaakt om dit risico op heridentificatie te minimaliseren.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Hoe werkt reizen en betalen met de Betaalpas en OV-pas?
A. Aanschaffen OV-pas (saldo)
Je kunt een fysieke OV-pas aanschaffen via de OVpay app en www.ovpay.nl (per september 2025). Deze kun je ook bij verschillende vervoerders aanschaffen via de website, een servicebalie en/of kaartverkoopautomaat. NS verkoopt geen losse OV-passen, maar geeft deze uitsluitend uit in combinatie met een NS-abonnement. Als jij een OV-pas bestelt, krijgt deze een uniek nummer in het centrale administratiesysteem van Translink. Dit is nodig om het saldo op de kaart bij te houden en gemaakte reizen te verrekenen met het saldo op de OV-pas. Het saldo verandert als iemand reist met de OV-pas en als er op de rekening geld wordt gestort of er vanaf wordt gehaald.

Voor de fysieke OV-pas heeft Translink een naam en bezorgadres nodig, zodat Translink deze kan opsturen. Deze Persoonsgegevens voor het bezorgen worden 30 dagen bewaard. Dit zodat Translink een nieuwe OV-pas kan produceren en aan jou toesturen als er iets mis mocht gaan in het productie- en verzendproces.

Een fysieke OV-pas aanschaffen (en saldo opladen) kan ook bij een aantal landelijk opererende retailers, te weten Primera en vanaf Q4 2026 ook Albert Heijn. Dit kan dan zowel met contant geld als met een Betaalpas. Translink verwerkt bij de aanschaf op deze wijze geen Persoonsgegevens. Translink en NS komen ook niet te weten wie de OV-pas heeft aangeschaft. Translink en NS weten dus wel welke reizen er zijn gemaakt met zo'n OV-pas, maar niet wie de persoon is of personen zijn die deze reizen hebben gemaakt.

Opladen, beheren en terugstorten van saldo op de OV-pas
Via de OVpay app en www.ovpay.nl kan je tot maximaal € 150 saldo laden op de OV-pas. Je kunt zo ook zien wat je saldo is. Dit saldo laden kan ook bij verschillende vervoerders via hun website en servicebalie. Opladen van een OV-pas bij bovengenoemde retailers kan alleen als de pas daar ook is aangeschaft (en dus een barcode heeft).

Als je de OV-pas bent verloren of als deze gestolen of defect is, dan dien je dit te melden via de OVpay app of OVpay klantenservice. Daarvoor heeft Translink de gegevens van de OV-pas nodig, namelijk het pasnummer en de verificatiecode. Deze staan op jouw OV-pas, de één op de voorkant en de ander op de achterkant. De OV-pas wordt dan geblokkeerd en is niet langer te gebruiken om te reizen. Als je het pasnummer en de verificatiecode van een OV-pas niet (meer) hebt, dan kun je deze helaas ook niet blokkeren.

Als je een nieuwe OV-pas vanuit je OVpay account of een gebruikersaccount bij een vervoerder aanvraagt, wordt automatisch het saldo gekoppeld aan de nieuwe OV-pas. Dit is niet het geval als je je vervangende OV-pas zonder account (bijvoorbeeld via een retailer) los bestelt. Een verlopen OV-pas wordt automatisch geblokkeerd en is niet meer geschikt om mee te reizen.

Automatisch opladen OV-pas
Met automatisch opladen wordt het saldo van een specifieke OV-pas automatisch aangevuld. Hiervoor sluit je een overeenkomst met Translink. Je geeft hierbij de opdracht om het saldo van de betreffende OV-pas telkens met het afgesproken bedrag op te laden. Dit opladen gebeurt automatisch eenmalig bij het activeren. Daarna gebeurt dit als:

- Met de OV-pas wordt ingecheckt bij een vervoerder en het saldo te laag is om het minimum vereiste bedrag bij de Vervoerder waarmee je reist te betalen;
- Het saldo te laag is om de ritprijs te betalen nadat met die OV-pas bij een vervoerder is gereisd;
- Het saldo € 10,– of minder bedraagt.

Het automatisch opladen is alleen aan te vragen en te activeren via een OVpay account in de OVpay App en op de OVpay website. Het is niet aan te vragen via andere kanalen zoals via Vervoerder of Betaaldienstverlener.

De persoon die de overeenkomst voor automatisch opladen afsluit, kan de gebruiker van de OV-pas zijn, maar dat hoeft niet. Je kunt de overeenkomst ook afsluiten voor een familielid. De overeenkomst hoort echter altijd bij één specifieke OV-pas.

Reizen op rekening met de OV-pas
Reizen op rekening is het achteraf betalen voor reizen die je maakt met de OV-pas. Je sluit hiervoor een aparte overeenkomst met een Betaaldienstverlener. In deze overeenkomst staan de betaalvoorwaarden, zoals binnen welke termijn je moet betalen en met welke betaalwijze (bijvoorbeeld een automatische incasso of periodieke overboeking).

De Betaaldienstverlener betaalt de kosten voor elke door jou gemaakte reis op rekening aan de Vervoerder. De Betaaldienstverlener rekent dit achteraf met jou af. Het bedrag dat de Betaaldienstverlener bij jou in rekening brengt, kan afwijken van de ritprijs die door een Vervoerder voor eenzelfde reis wordt gerekend bij reizen op saldo. Je bent dus klant van de Betaaldienstverlener.

Het niet voldoen aan de (betaal-)voorwaarden van de Betaaldienstverlener kan ertoe leiden dat het met de OV-pas reizen op rekening (tijdelijk) wordt geblokkeerd. Je kunt dan wel nog reizen op saldo, mits er voldoende saldo aan de OV-pas is gekoppeld om te reizen bij Vervoerders.

De Betaaldienstverlener is zelf verantwoordelijk voor de gegevens die hij van Translink en vervoerders ontvangt. Hij informeert jou zelf hoe hij met jouw persoonsgegevens omgaat; dit staat dus niet in deze privacyverklaring. Deze gegevens kunnen door vervoerder en Translink meestal niet aan jou gekoppeld worden. Maar als je een product bij een vervoerder koopt of een account aanmaakt in een app van (OV-pay app) of een vervoerder, is dat wel mogelijk

Wel of geen product gekoppeld aan de OV-pas
Een fysieke OV-pas kan in principe door iedereen die de kaart in bezit heeft, worden gebruikt om mee te reizen. Je kunt ook aan de OV-pas een Persoonsgebonden product koppelen, zoals bijvoorbeeld leeftijdskorting in bus, tram en metro of een vrij-reizen product (zoals een abonnement). Als je aan een OV-pas één of meer Persoonsgebonden producten koppelt, dan mag alleen de persoon van wie het Persoonsgebonden product is hiermee reizen.

Bij het bestellen via de OVpay app of OVpay.nl kan je een kenmerk op de fysieke OV-pas laten drukken. Dit kenmerk kan jouw naam zijn, maar ook iets anders zoals 'familiepas' of 'pas twee'. Hiermee maak je de kaart herkenbaar voor jezelf. Hiermee maak je de kaart niet persoonsgebonden. Iemand anders mag dus ook gewoon met deze OV-pas reizen, zolang er geen sprake is van een Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel. Het laten toevoegen van een kenmerk is niet mogelijk bij OV-passen die bij een retailer gekocht worden. Op OV-passen die je bestelt in combinatie met een NS-abonnement zal NS jouw naam laten afdrukken; in dit geval kun je niet zelf je kenmerk kiezen.

Persoonsgebonden product en Kortingsprofiel

Zowel op een Betaalpas als OV-pas zijn Persoonsgebonden producten en Kortingsprofielen mogelijk. De mogelijkheden hiervoor verschillen per product en per Vervoerder. Om zo'n product of profiel te kunnen gebruiken, dien je eerst via de app of website van OVpay of een Vervoerder een persoonlijk profiel aan te maken. Afhankelijk van het product of profiel heb je hiervoor je email, naam, geboortedatum en/ of pasfoto nodig.

Studentenreisproduct op een OV-pas

Het studentenreisproduct komt de komende kwartalen voor steeds meer studenten beschikbaar op een OV-pas. Als je nog geen OV-pas hebt, dan dien je deze eerst aan te schaffen. Je dient ook een persoonlijk profiel aan te maken waarbij je je email, naam, en geboortedatum opgeeft. Hierna kun je het studentenreisproduct aanvragen. RSR[4] controleert dan in haar administratie of je hier recht op hebt. Zij controleert ook bij Translink als beheerder van het persoonlijke profiel of dit profiel en de bij RSR bekende gegevens overeenkomen. Als dat zo is, dan koppelt RSR het studentenreisproduct aan je OV-pas.

B. OV-pas gegevensbescherming

De OV-pas is in beginsel niet aan jou als persoon gekoppeld. Daardoor kun je als je een fysieke OV-pas in bezit hebt, deze gebruiken om mee te reizen. Dit zolang er geen Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel aan de OV-pas is gekoppeld.

Omdat de OV-pas niet standaard aan één persoon is gekoppeld, kan iemand die jouw OV-pas in bezit heeft mogelijk ook gebruikmaken van bepaalde services. Denk aan het inzien van gemaakte ritten, het terugstorten van saldo, het melden van verlies of diefstal van de OV-pas of het corrigeren van een gemiste check-uit via de OVpay app, ovpay.nl of de website of app van een Vervoerder.

Wil je voorkomen dat iemand anders zonder jouw toestemming gebruikmaakt van deze services voor jouw OV-pas, dan kun je extra gegevensbescherming activeren. Dit kan door de OV-pas met het pasnummer en de verificatiecode te koppelen aan je OVpay account. De extra gegevensbescherming wordt dan automatisch geactiveerd. Je kunt deze bescherming ook zonder OVpay account activeren via ovpay.nl of via een Vervoerder die deze mogelijkheid aanbiedt.

Voor het aanmaken van een OVpay account heb je een e-mailadres en wachtwoord nodig. Bij het koppelen van de OV-pas ontvang je een e-mail op het door jou opgegeven e-mailadres. Nadat je deze e-mail hebt bevestigd, is de OV-pas gekoppeld aan jouw account. Een OV-pas kan maar aan één OVpay account tegelijk gekoppeld zijn. Wil je de OV-pas aan een ander OVpay account koppelen, dan moet je deze eerst loskoppelen van het huidige account. Je kunt een OV-pas wel tegelijk koppelen aan een OVpay account en aan een account bij één of meer Vervoerders.

Als je geen extra gegevensbescherming activeert, kun je nog steeds gebruikmaken van services via ovpay.nl. Daarnaast kun je terecht bij automaten en servicebalies van verschillende Vervoerders.

C. Reizen

Eerste keer reizen met je Betaalpas

De eerste keer dat je incheckt met je Betaalpas vindt een automatische controle plaats om vast te stellen of aan je Betaalpas een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland is verbonden. Dit gebeurt ook wanneer je gedurende een periode van 14 dagen niet hebt gereisd met de betreffende Betaalpas en vervolgens opnieuw incheckt.

Translink controleert ook bij de Bank van je Betaalpas of je kaart of rekening is geblokkeerd. Als dat zo is, dan blokkeren wij de reisfunctie in het openbaar vervoer van je Betaalpas en kun je hiermee niet reizen. Dit is een beslissing van de Bank. De Vervoerders en Translink kunnen niets aan de blokkade veranderen.

Reizen met je Betaalpas en OV-pas

Bij het inchecken met je Pas leest de kaartlezer de Technische gegevens uit. Wij controleren hierbij of er met deze Pas kan worden gereisd en koppelen dit via de kaartlezer terug aan je. Een Betaalpas wordt bijvoorbeeld geweigerd als je met de betreffende kaartuitgever niet in het openbaar vervoer in Nederland kan reizen. Dit aanbieden van je Pas aan een kaartlezer is een "tap".

Als je kunt reizen met de Pas dan worden bij het in- en uitchecken vanuit de kaartlezer van de Vervoerder waarmee je reist Persoonsgegevens verstuurd naar Translink. Dat zijn naast de Technische gegevens ook datum, tijd en halte of station waar je bent in- of uitgecheckt. Translink legt alle check-ins en check-outs vast en zorgt voor de ritreconstructie en het bepalen van de ritprijs. Je reis wordt samengesteld en de ritprijs berekend met deze gegevens en – als van toepassing – met aanvullende gegevens van Persoonsgebonden producten en Kortingsprofielen. Let erop dat je bij het in- en uitchecken altijd je Pas los aanbiedt bij je kaartlezer en niet vanuit bijvoorbeeld een portemonnee. Zo voorkom je dat je per ongeluk in- of uitcheckt met een andere kaart dan bedoeld, waardoor je mogelijk teveel betaalt voor je reis.

Controle op geldigheid Betaalpas of OV-pas

Iedere keer dat je met je Betaalpas of OV-pas incheckt, vinden enkele automatische controles plaats. Bij de OV-pas stellen we vast of op je OV-pas voldoende saldo staat om te kunnen reizen met het openbaar vervoer. Het minimum vereiste saldo dat nodig is kan verschillen per Vervoerder en wordt bepaald door de Vervoerder.

Daarnaast vindt iedere keer dat je met je Betaalpas of OV-pas incheckt, een automatische controle plaats op de signaleringslijsten of de Pas niet is

4 *Regisseur Studenten Reisrecht (RSR) is de organisatie die verantwoordelijk is voor de digitale administratie en het beheer van het studentenreisproduct (de studenten-ov). Als jij als student jouw studentenreisproduct via DUO hebt aangevraagd, koppelt RSR dit aan jouw OV-pas.*

geblokkeerd. Deze lijsten worden beheerd bij Translink en gedistribueerd naar Vervoerders. Een Pas wordt door Translink aan deze lijst toegevoegd als

- blijkt dat je in het openbaar vervoer gebruikte Pas op een signaleringslijsten staat van de Bank (de Betaalpas) of Translink en vervoerders (de OV-pas), bijvoorbeeld omdat deze als gestolen of vermist staat geregistreerd;
- een afrekening van de Pas voor het gebruik van het openbaar vervoer niet heeft plaatsgevonden, bijvoorbeeld omdat je bij de afrekening over onvoldoende bestedingsruimte op jouw bankrekening danwel saldo op de OV-pas beschikte;
- meerdere afrekeningen van een Betaalpas gekoppeld aan dezelfde bankrekening niet hebben plaats gevonden;
- blijkt dat je gebruikmaakt van een Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel en je niet voldoet aan de daarop van toepassing zijnde voorwaarden;
- blijkt dat de bank die jouw Betaalpas heeft uitgegeven niet geaccepteerd wordt voor het gebruik van het openbaar vervoer.

Parkeer en reis (P&R)

Op veel plaatsen kun je jouw auto parkeren op een P&R parkeerterrein en dan verder reizen met het openbaar vervoer. Op steeds meer van deze locaties kun je bij het afrekenen van jouw parkeerkosten de pas (zoals OV-pas of Betaalpas) waarmee je gereisd hebt aanbieden bij de betaalterminal. Dan vraagt de P&R aanbieder aan Translink om in haar systemen te controleren of je hebt gereisd in het openbaar vervoer en of je recht hebt op korting op het parkeertarief. Deze korting is afhankelijk van de locatie en de afspraken tussen de P&R aanbieder en de gemeente. Controleer altijd van tevoren of op jouw gekozen P&R-locatie korting verleend wordt bij gebruik van de OV-pas en/of Betaalpas. Reizen gemaakt met de Betaalpas geven bij NS P&R parkeerterreinen geen recht op korting.

Translink deelt hierbij nooit jouw reisgegevens met de P&R aanbieder. Zij geeft slechts aan of de korting kan worden toegepast. De P&R aanbieder verwerkt daarna deze korting en rekent met jou het parkeren af.

D. Betalen

Betalen met je Betaalpas

Bij het met de Betaalpas in- en uitchecken berekent Translink de ritprijs van de reizen die je maakt. Translink handelt samen met de betaalinstelling Fiserv (voorheen EMS, nu Fiserv Ltd. www.fiserv.com) en jouw Bank de betaling af voor de door jou gemaakte reizen. In de nacht na de Reisdag waarop je hebt gereisd, wordt het verschuldigde bedrag voor alle reizen die je op één Reisdag maakt in één keer aangeboden via Fiserv aan jouw Bank. Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische gegevens en het Betalingskenmerk aan Fiserv en jouw Bank.

Tijdens de Reisdag rekent Translink je gemaakte reizen echter al af als het bedrag aan verschuldigde ritprijzen een door Vervoerders te bepalen drempelbedrag overschrijdt. De verschuldigde ritprijzen worden dan direct afgeschreven van jouw bankrekening. Na succesvolle betaling worden de ritten die je als reiziger daarna nog maakt in rekening gebracht aan het einde van de Reisdag, tenzij tussentijds weer het drempelbedrag wordt bereikt.

Bij een succesvolle betaling kun je op je (digitale) rekeningafschrift terugzien welk bedrag is afgeschreven en ontvang je een Betalingskenmerk. Dit kenmerk is uniek per betaling per betaling en wordt voorafgegaan door de letters “NLOV”. Het rekeningafschrift kun je vinden door in te loggen op je beveiligde bankomgeving.

Omdat je met Betalingskenmerk in combinatie met het bijbehorende bedrag (in €) bepaalde services kunt gebruiken, betekent dit ook dat als je dit Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag met een andere persoon of organisatie deelt, zij inzicht kunnen krijgen in de reizen die je hebt gemaakt.

Betalen met je OV-pas

Bij het met de OV-pas in- en uitchecken berekent Translink de ritprijs van de reizen die je maakt. Translink handelt ook de betaling af voor de door jou gemaakte reizen bij reizen op saldo. Na het uitchecken worden de kosten van de gemaakte rit direct afgeschreven van het aan jouw OV-pas gekoppelde saldo. Bij een succesvolle betaling kun je in de OVpay app en op www.ovpay.nl direct terugzien welk bedrag is afgeschreven, mits je je OV-pas hier gekoppeld hebt aan een persoonlijk account. Dit is ook mogelijk bij NS met een MijnNS-account op ns.nl of in de NS App, maar alleen voor ritten die je bij NS gemaakt hebt. Bij reizen op rekening betaal je zoals hierboven vermeld periodiek aan de Betaaldienstverlener.

Als je op rekening reist, kun je je ritten en de bijbehorende prijzen terugvinden in je account bij die Betaaldienstverlener. Je kunt ook al je ritten zien in de OVpay app of op www.ovpay.nl. Vervoerders tonen alleen de ritten die je bij hen hebt gemaakt. Let op: als je Betaaldienstverlener andere tarieven mag rekenen dan het normale saldo-tarief van een Vervoerder, dan zie je bij de OVpay app en website en bij de Vervoerder geen prijs bij die ritten.

Een niet gelukte betaling

Als de betaling niet lukt met je Pas, bijvoorbeeld omdat het saldo te laag is, dan blokkeert Translink de OV-Pas dan wel de reisfunctie die is verbonden aan de Betaalpas. Je kunt dan niet meer reizen met je Pas, totdat het openstaande bedrag is voldaan en/of totdat is voldaan aan het minimumsaldo dat is vereist voor reizen met een OV-pas.

Openstaand bedrag betalen voor de Betaalpas

Binnen een periode van 62 kalenderdagen worden herhaald betaalverzoeken gedaan om het verschuldigde bedrag van je bankrekening af te schrijven. Als de betaling succesvol is, wordt de blokkade opgeheven. Zowel in deze periode als erna kun je als reiziger ook zelf het openstaand bedrag betalen. Dit doe je door:

- Je Betaalpas bij een kaartlezer van een vervoerder aan te bieden (op het station, op de halte of in het voertuig). Via Translink en Fiserv wordt dan een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank. Dit kan maximaal 1x per dag geprobeerd worden;
- In de OVpay app het openstaand bedrag voldoen, mits je Betaalpas hier aan een persoonlijk account is gekoppeld. Er wordt dan via Translink en Fiserv een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank.

Voor alle manieren geldt dat als de betaling lukt, je ongeveer 15 minuten later weer kan reizen met je Betaalpas.

Openstaand bedrag betalen voor de OV-pas

Je kunt saldo laden via OVpay of een Vervoerder. Ook kun je saldo laden bij een van de landelijke retailers als je je OV-pas bij zo’n retailer aangeschaft hebt. Eventuele openstaande bedragen worden verrekend met het bijgeladen saldo. Let op dat je altijd het minimum vereiste saldo op je OV-pas hebt staan dat nodig is om te kunnen reizen bij de desbetreffende Vervoerder. Nadat

je succesvol voldoende saldo hebt geladen, kun je na ongeveer 15 minuten weer inchecken met je OV-pas.

Blokkering reisfunctie

De blokkering van de reisfunctie van een Pas kun je checken door je Pas aan te bieden bij een kaartlezer van een Vervoerder en te letten op de melding op het display of door contact op te nemen met de OVpay klantenservice. Je kunt, zolang de reisfunctie van de Pas geblokkeerd is, natuurlijk altijd een ander Vervoerbewijs gebruiken om te reizen met het openbaar vervoer.

E. Overzichtsrapporten

Alle Vervoerders krijgen elk dagelijks overzichtsrapporten van Translink om de juistheid van hun eigen transacties en betalingen te kunnen controleren, mogelijke fouten op te sporen en te corrigeren en om de integriteit van het openbaarvervoersysteem te waarborgen. Dit betreft rapportages over transacties (zoals check-in, check-uit of mislukte taps), reizen (check-in combineren met een check-uit) en betalingen binnen het domein van de betreffende Vervoerder. Translink zorgt ook dat iedere Vervoerder dagelijks alle betalingen voor de gemaakte reizen met je Pas ontvangt.

F. Service

We begrijpen goed dat je vragen kunt hebben over bijvoorbeeld een reis, in rekening gebrachte kosten of een gemiste in- of uitcheck. Of wellicht wil je inzicht in je gemaakte reizen van de afgelopen periode(s). Dit kan door op één van de volgende manieren(delen van) je reizen op te vragen (De OVpay app heeft een eigen privacyverklaring, die je kunt vinden in de OVpay app en op de OVpay website onder privacy):

- In de NS App of via de NS klantenservice (voor alle Passen); of
- Bij de NS-kaartautomaat of -balie (alleen voor OV-pas); of
- Via de OVpay website, OVpay App en OVpay klantenservice (voor alle Passen).

Om je persoonlijk te kunnen helpen, via klantenservice heb je voor de Betaalpas het Betalingskenmerk in combinatie met het bijbehorende bedrag van je rekeningafschrijving nodig. Wij kennen namelijk jouw pasnummer niet en wij kunnen ook niet zoeken op je IBAN. Voor de OV-pas heb je het pasnummer en volgnummer nodig. Deze staan op de OV-pas.

App en website

Binnen zowel de NS App als de OVpay App heb je de mogelijkheid om één of meerdere Passen te koppelen. Je maakt hiervoor eerst een account aan met jouw emailadres en een eigen wachtwoord in de App.

Het koppelen kan op verschillende manieren.

Betaalpas

1. In de NS app en OVpay app kan dit bij de Betaalpas met een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag Dit kan alleen binnen 31 dagen nadat je hebt gereisd en een betaling hebt gedaan.
2. Een andere manier om je Betaalpas te koppelen in de OVpay app is door de PAN en vervaldatum van jouw Betaalpas in te voeren in het account en daarna met die pas te gaan reizen.
3. In de OVpay app kun je jouw Betaalpas eveneens koppelen door IBAN en pasvolgnummer van jouw Betaalpas in het online account in te voeren en door daarna binnen 60 dagen met die Betaalpas te gaan reizen. De OV-pas kan je niet op deze manier koppelen.

OV-pas

1. In de NS app of OVpay app kan dit door te kiezen voor OV-pas toevoegen en vervolgens het pasnummer en volgnummer in te vullen. Deze nummers staan afgedrukt op je OV-pas, elk op een andere zijde.
2. In de OVpay app kan dit ook door een nieuwe fysieke OV-pas te bestellen, waarna deze automatisch aan je account wordt toegevoegd.

Door het koppelen van een OV-pas in jouw account in de OVpay app voorkom je dat iemand anders (als je bijv. jouw OV-pas bent verloren) de OV-pas koppelt en toegang krijgt tot bijv. jouw gemaakte reizen en het saldo op de pas. Als je een nieuw NS-abonnement in combinatie met een OV-pas bestelt dan wordt er automatisch een MijnNS-account voor je aangemaakt waar je OV-pas direct aan gekoppeld wordt. Je dient dit MijnNS-account wel zelf nog te activeren.

Services via app en website

Via jouw online account kun je onder andere je in- en uitchecks zien, de ritprijs voor gemaakte ritten en betalingen, de betaalstatus en een eventuele blokkade van je Pas. Ook kun je een gemiste in- of uitcheck corrigeren en, alleen in je OVpay account, een eventuele openstaande vordering voldoen.

In de OVpay App kun je o.a. alle reishistorie van je gemaakte ritten met je Passen in het gehele openbaar vervoer van de laatste 18 maanden inzien. In de accountomgeving van een Vervoerder (web of App) kun je alleen de bij die Vervoerder gemaakte ritten met je Passen inzien, ook van de laatste 18 maanden. Bij reizen op rekening kun je in de accountomgeving van je Betaaldienstverlener alle reishistorie van je gemaakte ritten in het gehele openbaar vervoer van de laatste 18 maanden inzien, voor zover deze ritten gefactureerd worden door de Betaaldienstverlener.

In de OVpay app kun je ook een leeftijdsprofiel aanmaken waarbij je gebruik kunt maken van leeftijdskorting in bus, tram en metro als je voor deze korting in aanmerking komt.

Je kunt in de NS App en OVpay app ook instellen dat je notificaties ontvangt bij in- en uitchecken en in de OVpay app is daarnaast ook een notificatie bij een openstaand bedrag mogelijk.

Via de OVpay app of OV-klantenservice kan je melden dat je de OV-pas bent verloren, deze hebt teruggevonden of als deze is gestolen of defect is. Een verloren of gestolen Betaalpas dien je te melden bij je Bank.

Liep je tijdens je reis met een Pas vertraging op bij NS en kom je in aanmerking voor compensatie op basis van de regeling 'Geld terug bij Vertraging'? Dan kun je een restitutieverzoek indienen via het webformulier op www.ns.nl (www.ns.nl/formulieren/geld-terug-bij-vertraging.html), met opgave van Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag (bij Betaalpas) of met opgave van de gevraagde OV-pas gegevens (bij OV-pas).

Klantenservice

Vragen over het reizen met een Pas kun je stellen aan de klantenservice van NS of de OVpay klantenservice. De medewerkers van de klantenservice hebben geen inzage in jouw Betaalpas(rekening)gegevens. De OVpay klantenservice heeft wel inzicht in jouw OV-pasgegevens inclusief saldomutaties; dit om jou te kunnen helpen bij vragen. Een medewerker zal altijd expliciet vragen om jouw gegevens als dit voor de beantwoording van je vragen noodzakelijk is.

Voor vragen over een gemiste check-in of check-uit kun je terecht bij de OVpay klantenservice.

Onze servicemedewerkers krijgen alleen inzicht in de gegevens die noodzakelijk zijn om jouw vragen te beantwoorden.

G. Inspectie

Iedereen die gebruikmaakt van het openbaar vervoer dient over een geldig Vervoerbewijs te beschikken. Als je met je Pas incheckt, dan is je Vervoerbewijs op dat moment gekoppeld aan die Pas via een digitale registratie bij Translink. Medewerkers van NS controleren in de vervoersmiddelen en op stations reizigers regelmatig op het hebben van een geldig Vervoerbewijs. Dit omvat ook het controleren op de geldigheid van je Persoonsgebonden product en Kortingsprofiel. Als een medewerker van NS je Vervoerbewijs controleert, dien je je Pas tegen de kaartlezer van het controleapparaat van de NS-medewerker aan te houden.

Om als medewerker van NS ook service en/of eventueel coulance te kunnen verlenen aan jou, vraagt de medewerker van NS daarvoor apart je goedkeuring. De medewerker van NS kan dan op diens apparaat de laatste 10 handelingen van het gebruik van jouw Pas in het openbaar vervoer inzien (tot maximaal 62 dagen terug). Deze gegevens worden maximaal vijf minuten op het apparaat getoond of verdwijnen op het moment dat er een andere Pas tegen de kaartlezer wordt gehouden.

Als je gebruikmaakt van een Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel, dan is dit bij inspectie zichtbaar voor de medewerker van NS. Dit product of profiel is alleen zichtbaar als het van toepassing is op de rit die je dan maakt. In alle andere gevallen ziet de medewerker van NS deze gegevens niet.

Reis je met een OV-pas op saldo, maar is er op dat moment geen geldig vervoersbewijs actief (bijvoorbeeld omdat je nog niet hebt in- of uitgecheckt), dan kan de medewerker je een waarschuwing geven. Deze wordt dan geregistreerd op de pas en versleuteld opgeslagen voor 60 dagen. De waarschuwing is alleen te zien tijdens het scannen van de pas bij de controle van het vervoersbewijs.

Als je een Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel gebruikt bij het reizen waar jij geen recht op hebt, dan kan de medewerker van NS deze markeren. Als de verkoper van je Persoonsgebonden product of de aanbieder van je Kortingsprofiel deze vervolgens blokkeert, kan je hier geen gebruik meer van maken. In de OVpay app, via de OVpay klantenservice of de klantenservice van de vervoerder waarmee je hebt gereisd, kun je jouw gegevens (laten) corrigeren. Hierna kan je weer gebruik maken van het product of -profiel, mits je aan de geldende voorwaarden voldoet.

Een medewerker van NS kan namens Translink een OV-pas innemen en/of blokkeren als deze als verloren of gestolen gemeld staat; als je probeert te reizen met een OV-pas waarvan de geldigheidsdatum is verlopen en/of er een vermoeden van fraude of misbruik met de OV-pas bestaat en/of met de aan de OV-pas gekoppelde producten.

Grondslag van de verwerking

In- en uitchecken met de Pas bij NS gebeurt om de ritprijs in rekening te kunnen brengen. De grondslag voor de Verwerking van Persoonsgegevens is het uitvoeren van een overeenkomst. Dit betreft de vervoersovereenkomst waarop de AVR-NS van toepassing zijn en de 'OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard' dan wel de 'Algemene Voorwaarden OV-pas'.Dit is afhankelijk van welk betaalmiddel je gebruikt. Als je gebruikmaakt van een product of profiel dan gelden aanvullende (product)voorwaarden.

Voor het in de NS App en OVpay app instellen van notificaties bij in- en uitchecken en openstaande bedragen is de grondslag jouw toestemming.

Translink en alle Vervoerders hebben een gerechtvaardigd belang om signaleringslijsten bij te houden van Passen. Deze distribueert Translink naar elke Vervoerder die hiermee controleert bij een check-in en check-uit of je kan en mag reizen met die Pas in het openbaar vervoer. (zie ook B/ reizen/ Controle op geldigheid Betaalpas en OV-pas).

Geautomatiseerde besluitvorming

In twee gevallen worden er geautomatiseerd beslissingen genomen.

1. Een nog verschuldigde ritprijs
   Als reiziger dien je altijd de verschuldigde ritprijs te voldoen. Als de afhandeling van je betaling niet lukt dan wordt (de reisfunctie van) de Pas automatisch geblokkeerd. Je kunt dan nog wel uitchecken voor een reis, maar je kunt niet meer inchecken voor een nieuwe reis. Je kunt tegen dit geautomatiseerde besluit, waarbij jouw Pas is geblokkeerd, bezwaar maken. Dit kan via de OVpay klantenservice. Deze beoordeelt waarom je Pas is geblokkeerd en deblokkeert deze als daar aanleiding voor is.

2. Een door een Bank geblokkeerde Betaalpas
   Als een in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas door een Bank als gestolen of vermist is genoteerd, of als er een andere reden is waarom deze kaart door de Bank is geblokkeerd, dan wordt de reisfunctie van de Betaalpas ook automatisch geblokkeerd. Voor de Betaalpas is dit onderdeel van de algemene voorwaarden voor het gebruik van je Betaalpas zoals je bent overeengekomen met je Bank.

   Aan deze blokkade kunnen de Vervoerders en Translink niets veranderen. Voor vragen hierover kun je je richten tot je Bank.

Een door Translink (tijdelijk) geblokkeerde OV-pas

Als een OV-pas als gestolen of verloren is genoteerd bij Translink, als je onvoldoende saldo hebt om te kunnen reizen bij de desbetreffende Vervoerder, of als er een andere reden is waarom deze kaart door Translink is geblokkeerd, dan wordt deze automatisch geblokkeerd. Dit staat ook zo beschreven in de algemene voorwaarden voor het gebruik van de OV-pas. Na het aanvullen van je saldo of na het weer gevonden melden kun je weer reizen met de OV-pas. Een gestolen OV-pas wordt permanent geblokkeerd.

Wie zijn de Verwerkingsverantwoordelijken? Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Je Persoonsgegevens worden Verwerkt door: NS ("NS"), en Translink. NS, de overige Vervoerders en Translink zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van Persoonsgegevens ten aanzien van het reizen met je Pas . De onderlinge afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de Vervoerders en Translink. De gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid betreft de volgende processen en bijbehorende Persoonsgegevens:

Verwerkingsverantwoordelijkheid per proces en de bijbehorende Persoonsgegevens

Proces	*Wettelijke grondslag*	*Doeleinde*	*Persoongegevens*	*Bewaartermijn*
Tappen (in- en uitchecken)	Uitvoering van overeenkomst	Statuscontrole Betaalpas en validatie van de tap	Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); Tapgegevens	Maximaal 24 uur
Verwerking taps (transactieverwerking)	Uitvoering van overeenkomst	Verwerking van taps; Kwalificeren van taps: tap-in/ tap-uit/ tap openstaande schuld verrekenen; Samenstellen van ritten o.b.v. check-in/ check-uit (reistransactiegegevens); vaststellen van ritprijs; gereed maken van reistransactiegegevens/tap openstaande schuld verrekenen; Opknippen van ritten en creëren van synthetische deelritten per OV-bedrijf zodat de deelritten aan het juiste OV-bedrijf toegekend kunnen worden en de ritprijs bepaald kan worden	Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); Pseudonimisatie-tokens; Reistransactiegegevens	18 maanden
Beheren saldo en saldomutaties OV-pas	Uitvoering van overeenkomst	Verrekenen met het saldo op een OV-pas van: Gemaakte en gecorrigeerde reizen; Gestorte en opgenomen geldbedragen	Pseudonimisatie-tokens; Saldotegoed; Saldomutaties	5 jaar (saldobedrag) na einde geldigheid OV-pas
Beheren en toepassen signaleringslijsten	Gerechtvaardigd belang: onvoldoende saldo OV-pas; Openstaande schuld bij andere Vervoerder(s); O.a. gestolen/verloren Pas;	Beheren bij Translink en toepassen door Vervoerders van signaleringslijsten om geen toegang te geven tot het OV aan: Gestolen en verloren Passen; Passen met een openstaande schuld; OV-passen met onvoldoende saldo voor de desbetreffende modaliteit.	Pseudonimisatie-tokens; Reden om op lijst te staan	Iedere 2 minuten wordt deze lijst geactualiseerd
Centrale reizigersondersteuning (self service) – zonder of met serviceaccount	Uitvoering van overeenkomst	Inzichtelijk maken reis-, betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay website en OVpay app; Faciliteren van proces gemiste check-uit via OV-pay website, OVpay app of OVpay klantenservice; Aanschaffen persoonsgebonden (kortings-) product en toepassen bij het reizen met Pas	Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens; Pseudonimisatie-tokens; Naam of naam, geboortedatum en/of pasfoto	Tot service is verleend, op website en in OVpay app blijven geen gegevens achter; Twee maanden na het verlopen van het laatste actieve Persoonsgebonden product of Kortingsprofiel
Decentrale reizigersondersteuning (self service) – met serviceaccount bij OV-bedrijf	Uitvoering van overeenkomst	Voor betrokkenen via website/ app van OV-bedrijf inzichtelijk maken van: Reistransacties en betaaltransacties bij het desbetreffende OV-bedrijf (transacties in de afgelopen 18 maanden); Openstaande schuld en de onderliggende transacties (eventueel) bij andere OV-bedrijven	Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens	Tot service is verleend, op website/ in app blijven geen gegevens achter
Inspectie/controle geldig vervoersbewijs	Uitvoering van overeenkomst	Op basis van check-in/check-uit met je Pas controleren of een reiziger een geldig elektronisch vervoersbewijs heeft tijdens gebruik openbaar vervoer; en indien van toepassing controleren op de geldigheid van het toe te passen kortingsprofiel en/of het Persoonsgebonden product; Indien geen geldige check-in of check-uit bestaat, controle van de laatste tien transacties in het openbaar vervoer met dezelfde betaalpas om vervolgactie door OV-bedrijf te kunnen bepalen	Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); Pseudonimisatie-tokens; Reistransactiegegevens; Productgegevens; naam, geboortedatum en/of pasfoto	Gegevens worden automatisch verwijderd zodra op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Betaalpas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of een volgende pas ter inspectie wordt aangeboden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten

Proces	*Wettelijke grondslag*	*Doeleinde*	*Persoongegevens*	*Bewaartermijn*
Mobiele service aan reiziger	Gerechtvaardigd belang vervoerder	Controleur kan n.a.v. vragen op verzoek van een reiziger de Betaalpas scannen om informatie te geven over de laatste tien reistransacties in het openbaar vervoer met dezelfde pas	Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); Pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens	Gegevens worden automatisch verwijderd zodra op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Betaalpas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of een volgende pas ter inspectie wordt aangeboden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten
Samenstellen en verstrekken van rapportages over de reistransactie-verwerking	Gerechtvaardigde belang Translink; Gerechtvaardigde belangen Vervoerders en wettelijke verplichting Vervoerders	Integriteit van het OV-systeem bewaken (bijv. validatie van transacties); De administratie van vervoersovereenkomsten, het rond rekenen van transacties alsmede financiële administratie en verantwoording mogelijk maken	Reistransactiegegevens (zoals check-in/check-uit; Datum/tijd; Plaats; vervoermiddel; ritten en prijzen per rit); Pseudonimisatie-tokens;	18 maanden (gerechtvaardigde belang); 7 jaar (wettelijke verplichting)

Met wie delen wij gegevens?

NS, de overige Vervoerders en Translink maken gebruik van diensten van Verwerkers, waarbij wij altijd schriftelijke afspraken maken met externe partijen (zoals IT-leveranciers) die in opdracht van ons Persoonsgegevens Verwerken. Dit gebeurt door het sluiten van een zogeheten "verwerkersovereenkomst", waarin wij onder meer afspraken vastleggen over de beveiliging van je Persoonsgegevens en over het gebruik van de Persoonsgegevens.

Translink maakt gebruik van de diensten van Fiserv voor de afhandeling van de betaling met jouw Bank. Hierbij verstrekt Translink de Technische gegevens en het Betalingskenmerk. Fiserv Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke.

Translink maakt gebruik van de diensten van iProov voor het maken van de pasfoto in de OVpay app. iProov Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerker. Translink maakt gebruik van de diensten van Thales voor het uitgeven en produceren van de fysieke OV-pas. Thales Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerker. Translink deelt met PostNL jouw naam en bezorgadres zodat zij de door jou bestelde OV-pas kunnen bezorgen. PostNL Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke.

De Vervoerders en Translink zijn daarnaast in sommige gevallen op grond van wet- en regelgeving verplicht om je gegevens aan derden te verstrekken zoals bij een vordering van justitie.

Beveiliging van de Persoonsgegevens

NS, de overige Vervoerders en Translink beveiligen jouw Persoonsgegevens, bijvoorbeeld tegen onbevoegde toegang, verlies en diefstal. Alle partijen hebben beleid om betalen met de Pas in het openbaar vervoer zodanig in te richten dat er standaard een passend beveiligingsniveau van toepassing is.

Voor de beveiliging van de Technische gegevens hanteren de Vervoerders en Translink PCI DSS. Dit is een internationale beveiligingsstandaard met als doel betaalkaartgegevens te beschermen en misbruik van kaartgegevens, en daarmee schade, te voorkomen. De Vervoerders en Translink treffen passende technische en organisatorische maatregelen voor het beveiligen van systemen, processen en (persoons-)gegevens.

Jouw Technische gegevens worden in de kaartlezers van NS en in het centraal administratiesysteem van Translink uitsluitend Gepseudonimiseerd Verwerkt.

Contactpunt voor vragen of uitoefening van je rechten met betrekking tot reizen met een Betaalpas

Als je vragen hebt over de Verwerking van je Persoonsgegevens met betrekking tot reizen met een Pas, kun je daarvoor terecht bij de contactpunten bij NS en Translink.

Specifieke vragen kunnen NS en Translink in principe alleen beantwoorden door gebruik te maken van de kenmerken van je Pas. Als je een account hebt aangemaakt in de OVpay App, je Pas aan dit account hebt gekoppeld en je daarbij je gegevens hebt opgegeven, kan Translink ook met deze gegevens je helpen. Voordat je inzicht krijgt in jouw reizen met een Pas moet je het Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag opgeven.

Voor algemene vragen over reizen met een Pas kun je contact opnemen met de klantenservice OVpay via telefoonnummer 0900-1433 (gebruikelijke belkosten) of via het contactformulier op www.ovpay.nl/contact.

Voor specifieke vragen over de dienstverlening van NS kun je terecht bij NS Klantenservice via één van de contactkanalen vermeld op www.ns.nl/service-en-contact bij voorkeur via chat zodat je ook eventuele screenshots mee kunt sturen en zodoende makkelijker geholpen kunt worden.

Als je meer informatie wilt over hoe NS of Translink met je Persoonsgegevens omgaat, kun je contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming van een van beide organisaties:

Voor NS: fg@ns.nl, voor Translink: fg@translink.nl.

Uitoefenen van je rechten

Als je gebruik wilt maken van het uitoefenen van je rechten, dan vind je in het hoofdstuk Uw rechten hoe je dit kan doen bij NS, of via de Klantenservice van Translink of de functionaris voor gegevensbescherming van Translink, zie daarvoor de contactgegevens hierboven.

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen

Uw privacy is ons vertrekpunt

Begrippen

App: een door een Vervoerder individueel of Vervoerders en Translink gezamenlijk (onder de naam OVpay) ontwikkelde en aangeboden mobiele applicatie waarmee de reiziger met een Betaalpas diens online-account kan aanmaken, raadplegen, de Betaalpas hieraan kan koppelen en zo onder andere eenvoudig de reistransacties en betalingen kan inzien en serviceverzoeken kan indienen. Op het gebruik van een App zijn de gebruiksvoorwaarden van de betreffende App van toepassing.

AVR-NS: de vervoervoorwaarden van NS (de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van reizigers en handbagage van de Nederlandse Spoorwegen).

AV-S: de algemene voorwaarden stads- en streekvervoer (de algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers per openbaar stads- en streekvervoer (per bus, tram, lightrail, metro) en regionaal treinvervoer van de volgende vervoerders: Arriva, Connexion, EBS, GVB, HTM, Keolis, Qbuzz en RET).

Bank: een financiële onderneming die betaaldiensten aanbiedt en waar de bankrekening wordt aangehouden waaraan de Betaalpas van de reiziger is gekoppeld die gebruikt wordt in het openbaar vervoer. Hieronder verstaan wij ook een creditcardmaatschappij of andere gereguleerde financiële onderneming die als financiële onderneming betaaldiensten aanbiedt en die de Betaalpas heeft uitgegeven.

Betaaldienstverlener: 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, bijvoorbeeld door middel van een automatische incasso of een periodieke overboeking.

Betaalpas: een door een financiële onderneming uitgegeven contactloze betaalpas of creditcard (fysiek of digitaal) waarmee je gebruik kunt maken van en kunt betalen voor het openbaar vervoer door in en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het voertuig.

Betalingskenmerk: dit is een code bestaande uit een combinatie van in totaal veertien letters en cijfers, die uniek is voor iedere betaling van met een Betaalpas gemaakte ritten. De code wordt altijd voorafgegaan door de letters NLOV en is gekoppeld aan het bedrag dat wordt afgeschreven van jouw bankrekening bij betaling met een Betaalpas.

Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke: Wanneer twee of meer Verwerkingsverantwoordelijken gezamenlijk de doeleinden en middelen van de Verwerking bepalen, zijn zij Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken zoals bedoeld in de AVG.

Kortingsprofiel: het profiel dat Translink en de vervoerder waarmee je reist kunnen uitlezen om te inspecteren en controleren of je recht hebt op korting. In het Kortingsprofiel geef je jouw naam of geboortedatum en eventueel een pasfoto op.

OV-pas: een door Translink uitgegeven contactloze pas waarmee je gebruik kunt maken van en kunt betalen voor het openbaar vervoer door in en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het voertuig.

Pas: de Betaalpas of OV-pas.

Persoonsgebonden product: het product is persoonsgebonden als de specifieke voorwaarden van dat product dat bepalen. Persoonsgebonden wil zeggen dat alleen de persoon op wiens naam dat product staat ermee mag reizen en met de OV-pas die daaraan is gekoppeld.

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals bedoeld in de AVG.

Pseudonimisering: het Verwerken van Persoonsgegevens op zodanige wijze dat de Persoonsgegevens niet meer aan een reiziger kunnen worden gekoppeld zonder dat er aanvullende gegevens worden gebruikt, mits deze aanvullende gegevens apart worden bewaard en er technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om ervoor te zorgen dat de Persoonsgegevens niet aan een geïdentificeerde of identificeerbare reiziger worden gekoppeld zoals bedoeld in de AVG.

Reisdag: de periode die begint om 00.00 uur en eindigt de volgende dag om 03.05 uur.

Technische gegevens: deze technische gegevens bestaan uit de nummers van de Betaalpas, te weten de PAN, het PAN-volgnummer en de geldigheidsdatum van de pas. De PAN is een uniek pasidentificatienummer. Het PAN-volgnummer staat in de chip van de Betaalpas en is niet zichtbaar.

Translink: de organisatie die o.a. Vervoerbewijzen registreert, ritprijzen berekent, saldo beheert, betalingen int en verrekent in opdracht van Vervoerders en service verleent aan reizigers. Trans Link Systems B.V. is statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amersfoort.

Vervoerbewijs: een bewijs dat toegang geeft tot en voorziet in betaling voor het gebruik van het vervoer van de Vervoerder door elektronische registratie van de reis of een deel daarvan bij Translink.

Vervoerder(s): de Nederlandse bedrijven in het openbaar vervoer vermeld op de website OVpay.nl.

Verwerken: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde processen zoals bedoeld in de AVG.

Verwerker: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens Verwerkt zoals bedoeld in de AVG.

Verwerkingsverantwoordelijke: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt zoals bedoeld in de AVG.

NS-Business Card en NS Go

Indien uw werkgever ervoor heeft gekozen om u een NS-Business Card ter beschikking te stellen kunt u gebruikmaken van verschillende (mobiliteits-)diensten.

Deze diensten kunnen zowel door NS als door derde partijen worden geleverd en zijn afhankelijk van de mobiliteitsdiensten die uw werkgever toegestaan heeft. Alle diensten van NS en overige dienstverleners worden gefactureerd door NS middels de NS-Business Card factuur. In de van toepassing zijnde Productvoorwaarden is beschreven welke rechten en verplichtingen het gebruik van de NS-Business Card en de Diensten met zich meebrengt. Indien u een NS-Business Card aanvraagt zal NS controleren of er nog openstaande vorderingen bekend zijn bij NS bij de door u opgegeven gegevens. Indien er een betalingsachterstand bestaat behoud NS zich het recht voor uw overeenkomst te beëindigen.

NS Go is het mobiliteitsplatform waarmee uw werkgever in staat wordt gesteld om het mobiliteitsbeleid te beheren en sturen op duurzame mobiliteit. Voor u als medewerker betekent dit dat het aanvragen en beheren van mobiliteitsdiensten en de administratie van zakelijke en privéreizen eenvoudiger afgehandeld kan worden. Middels NS Go wordt een integratie met het HR-systeem van uw werkgever gerealiseerd waardoor inzicht en administratieve afhandeling van diensten en reizen gerealiseerd kan worden.

NS of de mobiliteitsdienst is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG voor de gegevens die worden verwerkt voor het uitvoeren van de reis of dienst. Uw werkgever is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG voor de gegevens die worden verwerkt in het NS Go platform.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Indien u boeker bent, reist of gebruikmaakt van diensten die via de NS-Business Card worden betaald verwerken wij uw (zakelijke) contactgegevens, uw kaartnummer, eventueel uw emailadres en de adresgegevens waar u van of naartoe reist. Wij gebruiken een pasfoto van u voor op de OV-chipkaart, zodat wij u kunnen identificeren als u met ons reist. De gegevens voor de OV-chipkaart worden geregistreerd door ons en door Trans Link Systems B.V. (hierna: "Translink") voor de uitgifte van de kaart. Indien u daarvoor toestemming geeft bewaren wij uw pasfoto voor een duplicaat OV-chipkaart of toekomstige kaart/drager.

Maakt u en uw werkgever gebruik van NS Go, dan bepaalt uw werkgever welke gegevens worden geïntegreerd in het NS Go platform. Uw werkgever zal enkel gegevens verwerken die noodzakelijk zijn voor de administratieve afhandeling van de voor u beschikbare diensten. Dit zullen in elk geval zijn uw voor- en achternaam, (privé en/of werk) adres, zakelijk emailadres, personeelsnummer, geboortedatum, geslacht (M/V/X), (arbeids)overeenkomst start- en einddatum, informatie met betrekking tot uw rol in de organisatie. Daarnaast vereisen bepaalde mobiliteitsdiensten een pasfoto die u zelf dient te uploaden op het NS Go platform.

Uw werkgever ontvangt geen tijdstippen van de door u gemaakte reizen. De tijdstippen worden door NS echter wel gebruikt om de door u gemaakte reizen te labelen als een 'zakelijke reis' of een 'privéreis' (let op: er worden geen tijdstippen getoond aan/gedeeld met uw werkgever). Als u gebruikmaakt van parkeren worden de tijdstippen wel vermeldt op de factuur.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?
Om van uw treinreis een complete deur-tot-deur-reis te maken kunt u de diensten eenvoudig online, via de NS-app boeken. Om van deze diensten gebruik te maken dient u in het bezit te zijn van een gepersonaliseerde zakelijke OV-chipkaart, de NS-app en een NS (Go) account.

NS Go maakt het mogelijk voor u en uw werkgever om uw reizen en diensten te administreren en biedt uw werkgever inzicht in het (duurzaam) gebruik van mobiliteit.

De grondslag voor de verwerking is: de uitvoering van de overeenkomst.

Wij gebruiken een deel van bovengenoemde gegevens als onderdeel van de reisovereenkomst die wij met u sluiten voor uw reizen en diensten. Bijvoorbeeld voor het in rekening brengen van de prijs van de reis of het afhandelen van een verzoek aan onze klantenservice. Wanneer u deze gegevens niet aan ons en eventueel andere mobiliteitsdiensten verstrekt, is het niet mogelijk deze diensten te gebruiken met een NS-Business Card of het NS Go platform te gebruiken.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang van uw werkgever.

Uw werkgever heeft een gerechtvaardigd belang voor het verkrijgen van inzicht in uw zakelijke reizen en het kunnen vormgeven van haar mobiliteitsbeleid. Met NS Go kan uw werkgever bijvoorbeeld inzicht krijgen in gegevens over duurzaamheid en gemaakte kosten. Daarnaast kunt u gebruikmaken van NS Go om uw reizen in te zien en eventueel om deze als zakelijk of privé aan te merken.

Met wie delen wij gegevens?
Wanneer u gebruikmaakt van andere mobiliteitsdienstverleners dan NS zal NS met deze dienst uw kaartnummer en reisgegevens uitwisselen.
Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Wij bewaren uw reisgegevens tot 18 maanden na gebruikmaking van de dienst en 18 maanden na het beëindigen van de NS-Business Card overeenkomst. Uw werkgever kan de persoonsgegevens tot maximaal 7 jaar bewaren. Uw pasfoto bewaren wij voor de duur van de geldigheid van de OV-chipkaart indien u daarvoor toestemming geeft, indien u geen toestemming geeft verwijderen wij deze nadat wij de foto hebben doorgestuurd naar Translink voor productie van de kaart. Uw persoonsgegevens blijven in het NS Go platform niet langer

bewaard dan nodig is om de genoemde doeleinden te bereiken en zullen worden verwijderd indien u uw gebruikersaccount deactiveert.

Trein en station

Reisproducten gebruiken

Veiligheid tijdens uw reis

Reizen met een functiebeperking

Calamiteiten

Wifi in de trein

Reisproducten gebruiken

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u reist met een reisproduct van NS.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Wanneer u met ons reist met een OV-chipkaart op naam of een los of internationaal ticket is het nodig dat wij een aantal van uw gegevens gebruiken om de reis mogelijk te maken. Hierbij valt te denken aan uw kaartgegevens, bankgegevens en reisgegevens. Deze gegevens heeft u aan ons verstrekt tijdens de aanschaf van het product.

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Deze gegevens hebben van u of van uw werkgever gekregen.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?
Wij gebruiken uw persoonsgegevens om het vervoer met gebruik van een OV-chipkaart op mogelijk te maken. Daarnaast gebruiken we de gegevens om het gebruik van onze kaartautomaten en check-in/uit paaltjes mogelijk te maken. Tot slot gebruiken we de gegevens om uw vervoersbewijs door de conducteur te laten controleren.

Met het internationale ticket kunt u het poortje passeren. Het internationale ticket wordt ook gebruikt om uw vervoersbewijs te controleren in de trein.

De grondslag voor de verwerking is:
de uitvoering van de overeenkomst.

Wij verwerken alleen de gegevens die u aan ons verstrekt om een reisproduct op naam te gebruiken en voor zover deze noodzakelijk zijn om met u een reizigersovereenkomst te sluiten en deze uit te voeren door reizen met NS mogelijk te maken (zie voor meer informatie het hoofdstuk Reisproducten kopen). Wanneer u geen persoonsgegevens aan ons wilt verstrekken kunt u reizen met een niet gepersonaliseerd reisproduct.

In de chip van een naamloze OV-chipkaart zit geen persoonlijke informatie zoals uw naam of huisadres maar bijvoorbeeld wel uw reisvoorkeuren, bijvoorbeeld voorkeurstations of voorkeurtrajecten. Deze voorkeuren worden door ons niet bijgehouden op detailniveau. Wij weten bijvoorbeeld niet op welk tijdstip u gereisd heeft.

De grondslag voor de verwerking is:
het gerechtvaardigd belang van NS.

NS gebruikt de check-in/check-uit gegevens van haar reizigers ook om hiermee zogenaamde loopstromen (reizigersaantallen) per station te creëren. De niet naar personen herleidbare gegevens gebruikt NS zowel voor maatschappelijke doelen, zoals verbetering van de dienstenaanbod en veiligheid en crowd control op en rondom het station, als commerciële doelen, zoals het bepalen van de locaties voor bepaalde services en winkels op de stations en verbetering van de producten. Een ander doel van deze rapportages is om de operatie in de stationswinkels zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de drukte op het station. NS heeft daarvoor een gerechtvaardigd belang dat zwaarder weegt dan dat van haar reizigers. U kunt zich hier op ieder moment voor afmelden door bezwaar te maken tegen de (verdere) verwerking van uw gegevens. Dit kunt u aangeven in het aanvraagformulier.

Verenigbaar gebruik:
periodieke prijsbepaling NS-Business Collectief.

We kunnen periodiek het daadwerkelijke reisgedrag inclusief reizen met bus, tram, metro en andere mobiliteitsdiensten van gebruikers van een NS-Business Card analyseren. Dit doen we alleen wanneer de kaart is of zal worden verstrekt door uw werkgever binnen de voorwaarden van NS-Business Collectief. Dit doen we om de werkgever periodiek het meest passende tarief aan te kunnen bieden met extra voordelen voor u als gebruiker van de NS-Business Card, zoals vrij reizen voor woon-werk, zakelijk en privé. De gegevens welke we hiervoor gebruiken zijn niet meer te herleiden naar een individuele gebruiker.

Verenigbaar gebruik:
wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden.

Tot slot kan het voorkomen dat wij wetenschappelijk onderzoek of onderzoek voor statistische doeleinden (laten) uitvoeren. Voor dit onderzoek kan het verwerken van persoonsgegevens aan de orde en soms zelfs noodzakelijk zijn. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan geaggregeerde gegevens zoals aantal in- en uitstappers op een station. Wij zullen in dat geval passende waarborgen treffen zoals pseudonimisering, rekening houden met het kader waarin de gegevens zijn verzameld en enkel publiceren wanneer uitgesloten kan worden dat eventuele verdere verwerking geen gevolgen heeft voor betrokkenen.

In geval van wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden delen wij gegevens met wetenschappelijke organisaties zoals universiteiten of organisaties met een publiek karakter zoals gemeenten, het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat of ProRail. Voor deze organisaties zijn de gegevens niet meer herleidbaar naar een individuele persoon. Deze organisaties gebruiken de gegevens om hun taken en verantwoordelijkheden in de stationsomgeving beter uit te kunnen voeren en om de voorzieningen af te stemmen op de behoeften van de reiziger.

Daarnaast publiceren wij gegevens die niet meer te herleiden zijn naar een individuele persoon zodat dit gebruikt kan worden voor wetenschappelijke of statistische doeleinden.

Met wie delen wij gegevens?
Wanneer u met een OV-chipkaart reist, geven wij deze gegevens door aan Translink. Translink is verantwoordelijk voor de uitgifte en werking van OV-chipkaarten en het afhandelen van de (reis)transacties die u met de OV-chipkaart doet.

Verder delen wij gegevens met derden als dat noodzakelijk is voor de landelijk goede werking van uw OV-chipkaart. Er kan een beperkte hoeveelheid

functionele gegevens worden gedeeld met Translink andere openbaar vervoer bedrijven. Meer informatie hierover vindt u op www.OV-chipkaart.nl.

Als u een internationaal treinticket koopt dan worden de gegevens geregistreerd door ons en BeNe Rail International (een internationaal samenwerkingsverband tussen de NS en de Belgische Spoorwegen) voor het maken, de uitgifte en werking van het ticket.

Ook geven wij uw gegevens door aan de desbetreffende vervoerder zoals Eurostar en Thalys in verband met het doen van de boeking. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Daarnaast schakelen wij derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Bent u de houder van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan delen wij een aantal gegevens omtrent uw reizen met uw werkgever. Welke gegevens dit zijn, is afhankelijk van het soort abonnement dat uw werkgever heeft afgesloten, bijvoorbeeld een Trein Vrij of een OV Vrij abonnement. Zo worden er in geval van een Trein Vrij abonnement op de factuur aan de werkgever bijvoorbeeld uw reizen met NS en andere vormen van OV (zoals bus, tram en metro) en het daarvoor in rekening gebrachte tarief opgenomen. Ook is het voor uw werkgever inzichtelijk als u gebruik maakt van een klassewissel of deur-tot-deur diensten (zoals taxi of OV-fiets). De tijdstippen van door u gemaakte reizen worden niet doorgegeven aan uw werkgever. De tijdstippen worden door NS echter wel gebruikt om de door u gemaakte reizen te labelen als een ‘zakelijke reis’ of een ‘privéreis’ (let op: er worden geen tijdstippen getoond aan of gedeeld met uw werkgever). Uw werkgever ontvangt deze gegevens om eventuele doorbelasting van kosten aan u mogelijk te maken en/of correcties aan te vragen (bijvoorbeeld indien u bent vergeten uit te checken).

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wanneer u reist met NS bewaren wij uw persoonsgegevens tot 18 maanden na het maken van de reis.

Veiligheid tijdens uw reis

Informatie over het gebruik van uw gegevens om de veiligheid tijdens uw reis te waarborgen.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Wij vinden de veiligheid van onze reizigers en medewerkers van groot belang. Daarom maken wij gebruik van camerabewaking. Door middel van de camera's worden beelden vastgelegd en (naderhand) bekeken. In geval van incidenten kunnen wij dan snel handelen en overtredingen en strafbare feiten opsporen en vervolgen.

Om de veiligheid verder te vergroten kunnen reizigers via een WhatsApp- of SMS een melding maken als zij zich onveilig voelen in de trein. Via het WhatsApp- of Sms-bericht legt de reiziger direct contact met de Meldkamer van NS die eventueel assistentie van collega's kan inroepen. Hiervoor gebruiken wij uw telefoonnummer.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?
Onveiligheid is een maatschappelijk probleem waarmee wij ook te maken hebben. Reizen met de trein is in principe veilig, maar soms ontstaan er onveilige situaties of kan een situatie als onveilig ervaren worden door het optreden van agressieve reizigers zonder geldig vervoersbewijs, vandalen en rondhangende personen of door te grote drukte rond de toegangspoorten.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

Een van de maatregelen die wij hiertegen nemen is de inzet van cameratoezicht op stations en in de treinen. Dit blijkt in de praktijk een belangrijk hulpmiddel te zijn bij het voorkomen, de opsporing en vervolging van strafbare feiten en de aanpak van andere overtredingen. Een ander belangrijk doel is het kunnen ondersteunen van een doelgerichte inzet van hulpverleningsdiensten bij calamiteiten of bij een verzoek om hulp. Het gebruik van cameratoezicht kan ook ingezet worden bij (het ondersteunen van) de behandeling van geschillen en het eventueel verhalen van schade aan NS-eigendommen. Daarnaast is het een belangrijk middel voor het tijdig signaleren van te grote drukte en stelt het NS in staat maatregelen te treffen die de veilige, snelle passage van de toegangspoorten bevorderen. Zonder het inzetten van camerabewaking kunnen wij de veiligheid van onze reizigers, medewerkers en eigendommen niet voldoende waarborgen.

Het cameratoezicht is openlijk en wordt door middel van afbeeldingen op stickers aangegeven. NS, maar ook haar reizigers hebben een belang bij het maken van de beelden. Ook aan de voor- en achterkant van sommige treinseries hebben wij camera's geplaatst. Deze camera's helpen ons om incidenten op het spoor sneller af te handelen en kunnen daarnaast gebruikt worden om toekomstige incidenten te voorkomen.



Op alle stations en treinen kunnen beveiligingspersoneel, Veiligheid & Service medewerkers, Hoofdconducteurs en service medewerkers rondlopen die zijn uitgerust met een bodycam. Zij dragen de bodycam ter bescherming van uw en hun eigen veiligheid. Het moment van vastleggen van een mogelijk onveilige situatie met de bodycam wordt door de medewerker zelf bepaald.



Zonder het maken van deze beelden is het achteraf niet mogelijk om incidenten te onderzoeken of de veiligheid van onze reizigers en medewerkers te waarborgen. Dit belang achten wij zwaarder wegend dan de eventuele inbreuk op de privacy van een reiziger of een medewerker. Wij zorgen ervoor dat alle beelden veilig worden opgeslagen en dat toegang tot de beelden beperkt is tot daartoe gemachtigde medewerkers.

Met meldingen over onveiligheid via WhatsApp of sms is NS beter in staat de veiligheid in de trein te vergroten en wordt een mogelijkheid geboden om sociaal onveilige situaties te melden. In elke conversatie heeft u de mogelijkheid om te laten weten wat u van de dienstverlening en de afhandeling vindt door op de in de conversatie opgenomen link te klikken. De antwoorden die u geeft worden door een extern onderzoeksbureau voor analyse doeleinden verwerkt. Dit gebeurt met geanonimiseerde gegevens.

Technisch Geleid Vertrekproces.

NS rijdt sinds de dienstregeling 2025 de Airportsprinter via het zogenaamde Technisch Geleid Vertrekproces. Anders dan de gebruikelijke situatie – waar de hoofdconducteur het vertrekproces in gang zet – wordt het proces geleid door techniek en gefaciliteerd door de machinist. De techniek bestaat uit camera's aan de buitenzijde van de trein en inklem- en meesleepbeveiliging op de treindeuren. De camerabeelden worden gestuurd naar de cabine van de machinist en bieden de machinist visuele ondersteuning om veilig te kunnen vertrekken. De 20 sprinters Nieuwe Generatie (SNG) die zijn uitgerust met deze technologie zijn te herkennen aan de buitencamera's bij de deuren van de trein. De camera's nemen beelden van het perron op en worden lokaal 7 dagen opgeslagen, de beelden zijn alleen toegankelijk voor gespecialiseerd personeel.

Verenigbaar gebruik:
wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden.

Tot slot kan het voorkomen dat wij de camerabeelden voor wetenschappelijk onderzoek of onderzoek voor statistische doeleinden (laten) gebruiken. Dit ziet op onderzoek naar de werkomgeving voor machinisten en mogelijke verbeteringen hierin op het gebied van efficiëntie en veiligheid. Hiervoor worden enkel geblurde camerabeelden gebruikt zodat personen niet herkenbaar in beeld zijn. Er zullen geen persoonsgegevens gedeeld worden voor dit doel met derde partijen.

Met wie delen wij gegevens?
Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten, bijvoorbeeld in geval van bovengenoemde proef voor incidentafhandeling. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie. Camerabeelden kunnen door een bevoegde opsporingsinstantie bij NS worden gevorderd.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Camerabeelden opvragen
Wilt u dat camerabeelden worden gebruikt voor onderzoek naar een mogelijk strafbaar feit? Neem dan contact op met de politie. De politie kan de beelden bij NS vorderen.

Wilt u inzage in uw eigen persoonsgegevens op camerabeelden? Lees dan onder 'Uw rechten' de uitleg bij 'Inzage in camerabeelden'. Daar staat hoe u een verzoek indient en welke informatie wij nodig hebben om gericht te kunnen zoeken.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot het beeldmateriaal. De beelden worden, als er geen incident geweest is, 28 dagen bewaard en vervolgens vernietigd. Indien er sprake is van een incident, worden de beelden bewaard totdat het incident volledig is afgehandeld. Daarnaast kunnen wij beelden die incidenten bevatten proactief/preventief bewaren mits dat noodzakelijk is.

In geval van meldingen van onveiligheid bewaren wij uw telefoonnummer gedurende 28 dagen.

Reizen met een functiebeperking

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u vanwege een functiebeperking assistentie nodig heeft bij in-, over- of uitstappen.

Wanneer u zelfstandig reist, en geen gebruik maakt van reisassistentie, is onderstaand gebruik niet van toepassing.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Wanneer u een functiebeperking heeft en reisassistentie gebruikt om te kunnen reizen met de trein verwerken wij gegevens die wij nodig hebben om de assistentie mogelijk te maken zoals uw contactgegevens, uw hulpmiddel, gegevens over uw reis en indien relevant gegevens over uw beperking.

In geval van een NS Flex-abonnement voor blinden en slechtzienden verwerken wij de gegevens van uw OV-begeleiderskaart B, waarbij enkel uw naam zichtbaar is.

Wanneer u houder bent van een NS-Business Card van NS Zakelijk, gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

De grondslag voor de verwerking is: een wettelijke verplichting, het uitvoeren van de overeenkomst en toestemming.

Wij willen reizen voor iedereen mogelijk maken. NS heeft hiervoor op grond van het Besluit Toegankelijkheid Openbaar Vervoer ook een wettelijke verplichting. Daarom bieden we aan reizigers met een functiebeperking ondersteuning bij het in-, uit- of overstappen, en bieden we reisbewaking zodat we tijdig kunnen bijsturen als de reis niet volgens plan verloopt, door bijvoorbeeld een defecte lift of een vertraagde trein.

Om gebruik te maken van deze dienst verwerken wij reisgegevens van de reiziger, zoals de datum en het tijdstip waarop de reiziger wenst te reizen, en het hulpmiddel. Dat doen we om te bepalen welk reisassistentiemiddel benodigd is. Ook gebruiken we uw emailadres om u een bevestiging van de boeking te kunnen sturen. Daarnaast gebruiken we uw telefoonnummer om contact op te nemen bij een verstoring tijdens uw reis.

Wanneer wij een taxi of rolstoeltaxi voor u boeken wordt uw naam doorgegeven aan Reva Taxi B.V. Wanneer u daar expliciet toestemming voor geeft, wordt ook uw telefoonnummer met Reva Taxi B.V. gedeeld.

In geval van een NS Flex-abonnement voor blinden en slechtzienden verwerken wij een kenmerk zodat wij weten dat u reist met een OV-begeleiderskaart B.

Met wie delen wij gegevens?
Reisassistentie wordt uitgevoerd door onze partner Qarin op de stations waar geen permanente bezetting door NS Service personeel is. Met Qarin delen wij uw naam, de reisgegevens, en het hulpmiddel. Met Qarin hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens. We geven Qarin alleen de gegevens die zij nodig hebben om de assistentie te kunnen uitvoeren, en we treffen waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op uw privacy ontstaat.

Soms is het nodig om voor (een deel van) de reis een taxi in te zetten. Dit wordt gedaan door onze partner Transvision. Zij wijst per aanvraag een taxibedrijf toe en het taxibedrijf vervoert u vervolgens naar de gewenste bestemming. We treffen waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op uw privacy ontstaat. Zo geven wij alleen gegevens door aan Reva Taxi B.V. die zij nodig hebben voor het maken van een reservering. Reva Taxi B.V. is vervolgens zelf verantwoordelijk om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Wij raden u daarom aan om voor meer informatie te kijken naar de privacyverklaring van Reva Taxi B.V. (beschikbaar via www.zcnvervoer.nl/disclaimer/privacy_statement/).

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Wanneer u reist met NS bewaren wij uw persoonsgegevens tot 18 maanden na het maken van de reis. De kopie van uw OV-begeleiderskaart B wordt vernietigd na invoering van het kenmerk aan uw klantnummer. U kunt NS op ieder moment verzoeken om het kenmerk te wissen.

Calamiteiten

Informatie over het gebruik van uw gegevens in geval van calamiteiten.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
In geval van calamiteiten kan het nodig zijn dat wij aan u persoonsgegevens, zoals uw contactgegevens vragen zodat wij u kunnen voorzien van hulp of verblijf tijdens de calamiteit.

Wanneer u houder bent van een NS-Business Card van NS Zakelijk, gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?
Wij gebruiken uw gegevens zodat wij ondersteuning kunnen bieden in geval van calamiteiten. Als u als reiziger door toedoen van de NS strandt, zullen wij in specifieke gevallen een taxi of hotel voor u boeken. NS bepaalt in welke gevallen u recht heeft op een taxi of hotel.

De grondslag voor de verwerking is:
het uitvoeren van de overeenkomst.

Wanneer wij een taxi voor u boeken wordt uw naam en telefoonnummer doorgegeven aan Reva Taxi B.V. Reva Taxi B.V. wijst een taxibedrijf toe en ritnummer. Het taxibedrijf vervoert u vervolgens naar de gewenste bestemming.

Indien u ergens zult moeten overnachten als gevolg van een calamiteiten, zoals extreme weersomstandigheden, dan geven wij uw (contact)gegevens door aan Onemeeting, Uniglobe en het desbetreffende hotel.

We treffen waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op u privacy ontstaat. Zo geven wij alleen gegevens door aan deze partijen die zij nodig hebben voor het maken van een reservering of boeking.

Met wie delen wij gegevens?
In geval van calamiteiten delen wij gegevens met Reva Taxi B.V., Onemeeting, Uniglobe en hotels. Deze partijen zijn vervolgens zelf verantwoordelijk om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Wij raden u daarom aan om voor meer informatie te kijken naar de betreffende privacyverklaring van Reva Taxi B.V. (www.zcnvervoer.nl/disclaimer/privacy_statement/), Onemeeting (www.onemeeting.com/privacy-cookiebeleid)e en Uniglobe (www.uniglobe.com/privacy-policy), en navraag hierover te doen bij het desbetreffende hotel.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Wij bewaren uw gegevens zolang als dat nodig is om u van dienst te zijn tijdens en na een calamiteit.

WiFi in de trein

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u gebruik maakt van WiFi in de trein.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Om WiFi in de trein mogelijk te maken gebruiken wij uw MAC-adres. Het MAC-adres hebben wij nodig om de toegang tot het internet mogelijk te maken. Wij verstrekken aan uw laptop of mobiele apparaat vervolgens een dynamisch IP-adres.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?
Wanneer u gebruik wenst te maken van WiFi in de trein, gaan wij met u een gebruiksovereenkomst aan.

De grondslag voor de verwerking is:
het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst.

Wij verwerken de bovenstaande gegevens alleen om de gebruiksovereenkomst uit te kunnen voeren en u toegang te geven tot het WiFi-netwerk. Wanneer u deze gegevens niet verstrekt kan er geen verbinding tot stand komen tussen uw apparaat en het WiFi netwerk.

Met wie delen wij gegevens?
Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
We bewaren het MAC-adres maximaal 24 uur. Daarna worden de gegevens geanonimiseerd.

Station

Veiligheid op en rondom het station

Bezetting en gebruik onbetaalde P+R terreinen

Onderhoud van het station

Werken op het station

Producten met passagerechten op het station

Bestellingen bij Julia’s

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen

Uw privacy is ons vertrekpunt

Veiligheid op en rondom het station

Informatie over het gebruik van uw gegevens die wij gebruiken voor het verhogen van uw veiligheid en het verbeteren van onze dienstverlening op en rondom het station.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om uw veiligheid op en rondom het station te verhogen en onze dienstverlening te verbeteren, maken wij gebruik van telsensoren die aantallen passanten tellen en lokale loopstromen analyseren. De beelden van deze telsensoren worden niet opgeslagen op de sensor of op enige andere wijze. In het verleden werd naast deze telsensoren ook gebruik gemaakt van WiFi-tracking. Sinds 7 januari 2021 zet NS geen WiFi-tracking meer in.

Daarnaast maken wij gebruik van cameratoezicht op en rondom het station. Door middel van de camera's worden beelden vastgelegd en (naderhand) bekeken. In geval van incidenten kunnen wij dan snel handelen en overtredingen en strafbare feiten opsporen en vervolgen. Wij maken gebruik van ondersteunende AI toepassingen bij het cameratoezicht. Zo wordt AI ingezet om onbeheerde goederen sneller te signaleren.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Dagelijks maken meer dan 1,2 miljoen reizigers gebruik van de stations in Nederland. Als knooppunt van voetgangersverkeer en openbaar vervoer is een station een bijzondere locatie; met overstapmogelijkheden tussen trein, stedelijke en regionaal openbaar vervoer, fiets en auto, en steeds meer diverse diensten en voorzieningen.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

NS is continu bezig met het verhogen van de veiligheid en het verbeteren van onze dienstverlening op en rond het station. Daartoe is het essentieel om inzicht te hebben in de loopstromen, looproutes, verblijftijden en wachtgebieden van reizigers en andere gebruikers van het station. In dit kader brengen wij op enkele grote stations de passantenstromen in kaart door middel van telsensoren. Wij zorgen voor een veilige en zorgvuldige verwerking van de gegevens die door de sensoren zijn gegenereerd. Dit gebeurt op zodanige wijze dat de gegevens niet, direct of indirect, naar individuele passanten herleidbaar zijn. Uw privacy is dus gewaarborgd.

De niet naar personen herleidbare gegevens gebruiken wij zowel voor maatschappelijke doelen, zoals veiligheid en crowd control op en rondom het station, als commerciële doelen, zoals het bepalen van de locaties voor bepaalde services en winkels op de stations.

Op de stations Amsterdam Centraal, Amsterdam Zuid, Amsterdam Bijlmer Arena, Utrecht Centraal, Schiphol Airport en 's-Hertogenbosch heeft NS telsensoren in gebruik.

Het cameratoezicht vindt ook plaats op en rondom het station en in de winkels van NS. Let op: niet alle winkels en vastgoedobjecten op de stations worden geëxploiteerd door NS. Onder wiens verantwoordelijkheid het cameratoezicht in de winkel plaatsvindt, wordt kenbaar gemaakt bij de ingang van de winkel zelf.

Cameratoezicht blijkt in de praktijk een belangrijk hulpmiddel te zijn bij het voorkomen, de opsporing en vervolging van strafbare feiten en de aanpak van andere overtredingen. Een ander belangrijk doel is het kunnen ondersteunen van een doelgerichte inzet van hulpverleningsdiensten bij calamiteiten of bij een verzoek om hulp. Het gebruik van cameratoezicht kan ook ingezet worden bij (het ondersteunen van) de behandeling van geschillen en het eventueel verhalen van schade aan NS-eigendommen. Daarnaast is het een belangrijk middel voor het tijdig signaleren van te grote drukte en stelt het NS in staat maatregelen te treffen die de veilige, snelle passage van de toegangspoorten bevorderen. Zonder het inzetten van camerabewaking kunnen wij de veiligheid van onze reizigers, medewerkers en eigendommen niet voldoende waarborgen.



Het cameratoezicht is openlijk en wordt door middel van afbeeldingen op stickers aangegeven. NS, maar ook haar reizigers hebben een belang bij het maken van de beelden. Ook aan de voor- en achterkant van sommige treinseries hebben wij camera's geplaatst. Deze camera's helpen ons om incidenten op het spoor sneller af te handelen en kunnen daarnaast gebruikt worden om toekomstige incidenten te voorkomen.

Op alle stations en treinen kunnen beveiligingspersoneel, Veiligheid & Service medewerkers, Hoofdconducteurs en service medewerkers rondlopen die zijn uitgerust met een bodycam. Zij dragen de bodycam ter bescherming van uw en hun eigen veiligheid. De opslag van beelden van de bodycams wordt door de medewerker zelf ingeschakeld op het moment dat er mogelijk een onveilige situatie ontstaat.

Zonder het maken van deze beelden is het achteraf niet mogelijk om incidenten te onderzoeken of de veiligheid van onze reizigers en medewerkers te waarborgen. Wij zorgen ervoor dat alle beelden veilig worden opgeslagen en dat toegang tot de beelden beperkt is tot daartoe gemachtigde medewerkers.



Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens. Camerabeelden kunnen voor de opsporing van strafbare feiten door een bevoegde opsporingsinstantie, zoals de politie, bij NS worden gevorderd.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Camerabeelden opvragen

Wilt u dat camerabeelden worden gebruikt voor onderzoek naar een mogelijk strafbaar feit? Neem dan contact op met de politie. De politie kan de beelden bij NS vorderen.

Wilt u inzage in uw eigen persoonsgegevens op camerabeelden? Lees dan onder 'Uw rechten' de uitleg bij 'Inzage in camerabeelden'. Daar staat hoe u een verzoek indient en welke informatie wij nodig hebben om gericht te kunnen zoeken.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

De beelden van de telsensoren worden niet opgeslagen op de sensor of enige andere wijze.

Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot beeldmateriaal van camera's. De beelden worden, als er geen incident geweest is, 28 dagen bewaard en vervolgens vernietigd. Indien er sprake is van een incident, worden de beelden bewaard totdat het incident volledig is afgehandeld. Daarnaast kunnen wij beelden die incidenten bevatten proactief/preventief bewaren mits dat noodzakelijk is.

Bezetting en gebruik onbetaalde P+R terreinen

Informatie over het gebruik van uw gegevens die wij gebruiken voor het verbeteren van onze dienstverlening op onbetaalde P+R terreinen.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om u adequaat te kunnen informeren over de actuele beschikbaarheid van vrije parkeerplaatsen op onbetaalde P+R terreinen en zorg te dragen voor voldoende parkeerplaatsen op deze terreinen maken wij gebruik van zogeheten telcamera's. Dit zijn camera's die kentekens herkennen en zijn geplaatst bij de oprit en uitrit van de onbetaalde P+R terreinen. Om te voorkomen dat wij uw kenteken vastleggen, wordt uw kenteken direct op de camera versleuteld naar een zogeheten hash-code. Hiermee wordt het kenteken omgezet naar een willekeurige cijferreeks. Deze cijferreeks wordt alleen in het systeem opgeslagen voor de tijd dat uw auto zich op het onbetaalde P+R terrein bevindt. Zodra uw auto het onbetaalde P+R terrein verlaat, wordt ook de cijferreeks uit het systeem verwijderd.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Dagelijks maken meer dan 1,2 miljoen reizigers gebruik van de stations in Nederland. Als knooppunt van voetgangersverkeer en openbaar vervoer is een station een bijzondere locatie; met overstapmogelijkheden tussen trein, stedelijke en regionaal openbaar vervoer, fiets en auto, en steeds meer diverse diensten en voorzieningen.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

Wij verbeteren onze dienstverlening op en rond stations continu. De autobereikbaarheid van het station is daar een onderdeel van. Via het aanbieden van P+R voorzieningen faciliteren wij de autobereikbaarheid van stations. De focus daarbij ligt onder andere op het drempelloos gebruik van onbetaalde P+R terreinen.

Om u adequaat te kunnen informeren over de actuele beschikbaarheid van vrije parkeerplaatsen op onbetaalde P+R terreinen en zorg te dragen voor voldoende parkeerplaatsen op deze terreinen is het essentieel voor ons om inzicht te hebben in de beschikbaarheid van vrije parkeerplaatsen en het gebruik van onbetaalde P+R terreinen. In dat kader brengen wij de bezetting en het gebruik van een aantal onbetaalde P+R terreinen in kaart door middel van telcamera's met kentekenherkenning.

Wij zorgen voor een veilige en zorgvuldige verwerking van de gegevens die door de telcamera's worden gegenereerd. Dit gebeurt op een zodanige wijze dat de gegevens niet, direct of indirect, naar individuele gebruikers van de onbetaalde P+R terreinen herleidbaar zijn. Uw privacy is hiermee zoveel als mogelijk gewaarborgd.

Op P+R terreinen waar telcamera's in gebruik zijn, is een pictogram aangebracht. Op dit pictogram wordt ook verwezen naar de website van NS met het bijbehorende privacystatement.



Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen met een derde partij voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derde is een verwerker van ons en verwerkt de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partij hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens. Uw persoonsgegevens worden niet doorgegeven buiten de Europese Economische Ruimte.

De informatie over de bezetting en het aantal vrije parkeerplaatsen op een specifieke onbetaalde P+R terrein, welke geen persoonsgegevens bevat, wordt doorgegeven aan het open parkeerdata platform van de RDW. Vanuit dit open parkeerdata platform worden andere systemen, zoals de NS Reisplanner, gevuld. Deze systemen kunnen u vervolgens informeren over de beschikbaarheid van vrije parkeerplaatsen op de specifieke onbetaalde P+R terreinen.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

De versleutelde kentekeninformatie, zijnde de cijferreeks, wordt opgeslagen voor de tijd dat uw auto zich op de onbetaalde P+R terrein bevindt. Zodra uw auto het onbetaalde P+R terrein verlaat, wordt deze als zodanig uit het systeem verwijderd.

Onderhoud van het station

Informatie over de eventuele verwerking van gegevens tijdens onderhoudsinspecties van het stationsgebouw.

Welke gegevens verzamelen wij?
Om uw verblijf op het station zo aangenaam mogelijk te maken is het van belang om het stationsgebouw goed te onderhouden. Om dit veilig en accuraat te kunnen doen, maken we bij sommige onderhoudsinspecties gebruik van drones en scanners. Deze apparaten maken opnames van de binnen- en buitenkant van de stationsgebouwen.

Om te voorkomen dat u tijdens dronevluchten en het maken van scans in beeld wordt gebracht, plaatsen wij waarschuwingsborden en zetten wij het gebied waar we inspecteren, waar mogelijk, af met afzetlint. U mag tijdens het maken van de scans of tijdens de dronevlucht niet binnen dit afgezette gebied komen.

Het kan dat u, ondanks onze voorzorgsmaatregelen, herkenbaar in beeld komt bij het maken van deze opnames. Bijvoorbeeld omdat u het afgezette gebied betreedt.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

Onderhoudsinspecties aan de stationsgebouwen zijn noodzakelijk. Door de inzet van drones en scanners worden deze inspecties mogelijk op niet voor personen toegankelijke plaatsen. Daarnaast maakt de inzet van drones en scanners de inspecties eenvoudiger en veiliger voor het personeel.

In principe willen we geen persoonsgegevens verzamelen. Ze zijn immers niet noodzakelijk voor de onderhoudsinspecties. We doen er alles aan om te voorkomen dat u herkenbaar in beeld komt en wij beelden van u verwerken.

Mocht u onverhoopt toch in beeld komen, dan stopt de dronepiloot tijdens de vlucht of tijdens het scannen, zodra hij u opmerkt, met het maken van opnames en zal hij de opnames waar u op staat ter plekke wissen. Mocht het gebeuren dat we u niet hebben gezien tijdens het filmen, dan worden de filmbeelden waarop u staat achteraf verwijderd. Indien een bepaalde opname van het station absoluut noodzakelijk is vanwege de waarde voor de inspectie, dan dragen wij er zorg voor dat u niet langer herkenbaar in beeld bent door bijvoorbeeld door een blur techniek toe te passen. De beelden die we opslaan zijn daarmee geschoond van uw persoonsgegevens.

Met wie delen wij gegevens?
We delen de filmbeelden, die geen personen bevatten, met onze leveranciers, zoals aannemers en installateurs, om het onderhoud van de stations goed en efficiënt uit te kunnen voeren. De beelden van publiek toegankelijke ruimten kunnen ook voor communicatieve doeleinden ingezet worden. Echter, ook deze beelden zullen geen herkenbare personen meer bevatten.

Hoe lang bewaren wij de gegevens?
De beelden, die geen tot personen herleidbare beelden bevatten, worden voor onbepaalde tijd bewaard ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden.

Werken op het station

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u op de website werkenophetstation.nl uw gegevens invult in het contactformulier of als u werkzaamheden aanvraagt via de website.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u op de website werkenophetstation.nl het formulier om werkzaamheden aan te vragen of het contactformulier invult, vragen wij u persoonsgegevens op te geven die noodzakelijk zijn om uw aanvraag af te handelen en/of contact met u op te nemen. De gegevens die worden gevraagd zijn uw contactgegevens (voor- en achternaam, (zakelijk) e-mailadres en (zakelijk) telefoonnummer). In geval van een aanvraag voor het verrichten van werkzaamheden op het station vragen wij u daarnaast uw bedrijfsgegevens, zoals KVK-nummer, BTW-nummer, bedrijfsnaam en adresgegevens, in te vullen.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het sluiten en de uitvoering van een overeenkomst en toestemming.

De grondslag voor het verwerken van uw (zakelijke) contactgegevens en de bedrijfsgegevens is het sluiten en de uitvoering van een overeenkomst. Voor NS, waaronder maar niet beperkt tot de betreffende stationsmanager, is het van groot belang om te weten wie op een bepaald station werkzaamheden uitvoert. Bijvoorbeeld om ongeoorloofde aanpassingen aan stations te voorkomen. Daarnaast moet NS contact kunnen opnemen met een leverancier indien er achteraf gebreken in de uitgevoerde werkzaamheden worden geconstateerd. Een ander doel voor deze gegevens is dat ongeveer vier keer per jaar per leverancier een gesprek plaatsvindt over de reeds verrichtte en nog te verrichten werkzaamheden. Voor dit overleg is het voor NS onder andere van belang om te weten welke leverancier welke werkzaamheden heeft verricht in de voorafgaande maanden.

De grondslag voor het verwerken van uw (zakelijke) contactgegevens die u invult op het contactformulier op de website is uw toestemming. Via dit formulier kunt u informatie opvragen of uw vragen stellen aan NS. De op door u op dit formulier ingevulde gegevens verwerken wij op basis van uw toestemming.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten, waaronder maar niet beperkt tot de bouwer van de website. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wanneer u uw gegevens via website aan ons doorgeeft, bewaren wij deze gegevens gedurende maximaal 6 maanden. We kunnen de gegevens gedurende deze periode gebruiken om contact met u op te nemen in geval van geconstateerde gebreken in de door u uitgevoerde werkzaamheden. Daarnaast worden de gegevens over de uitgevoerde werkzaamheden gebruikt om ongeveer vier keer per jaar met u de uitgevoerde en nog uit te voeren werkzaamheden te bespreken.

Uw rechten

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), geeft u een aantal rechten om uw persoonsgegevens ook zelf beter te beschermen en te beheren. Meer informatie hierover vindt je onder ‘rechten van betrokkenen’ op ns.nl/privacy. Ook kun je hier terecht voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door NS.

Producten met passagerechten op het station

Informatie over het gebruik van uw gegevens bij passageproducten.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Op steeds meer stations worden poortjes in gebruik genomen. NS faciliteert voor verschillende doelgroepen passageproducten voor toegang tot de stations. Dat gebeurt zonder onderscheid tussen aanvragers en enkel de noodzakelijke persoonsgegevens worden verwerkt. De mogelijk producten betreffen de Interwijkpassen, de Keycards, Toegangspassen en Service- en toegangspassen.

Voor het aanvragen van het NS passageproduct verwerken wij contact- en adresgegevens die u aan ons verstrekt.

Bij het passeren van een poort wordt daarnaast het nummer van het passageproduct verwerkt.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

De grondslag voor de verwerking is:
het sluiten en de uitvoering van de overeenkomst.

Wij gebruiken uw persoonsgegevens om uw gekozen passageproduct aan te maken en te verzenden naar het door u opgegeven adres en daarnaast ten behoeve van serviceverlening zoals communicatie over (her)uitgifte, verlies of diefstal.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

In de chip van de passageproducten is geen persoonlijke informatie opgenomen zoals uw naam of huisadres. Bij het passeren van een poort wordt het nummer van het passageproduct verwerkt. Voor het opstellen van anonieme rapportages en uitvoeren van statistisch onderzoek gebruiken wij deze passagetransacties bijvoorbeeld. Deze informatie wordt niet bijgehouden op persoonsniveau. Daar waar het vermoeden bestaat dat een passageproduct niet in overeenstemming met de gebruiksvoorwaarden wordt gebruikt behoudt NS zich het recht voor de transacties van deze passageproducten te analyseren. Alleen in dat geval wordt een koppeling gelegd tussen de door u verstrekte contactgegevens en de passages.

Met wie delen wij gegevens?
Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Wij bewaren uw contactgegevens tot 24 maanden na uw aanvraag. Wij bewaren uw transactiegegevens 18 maanden.

Bestellingen bij Julia's

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u via Thuisbezorgd.nl of Foodsy een bestelling plaatst bij het restaurant Julia's op één van de stations.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u via Thuisbezorgd.nl of Foodsy een bestelling plaatst bij Julia's, vragen Thuisbezorgd.nl en Foodsy u een aantal persoonsgegevens op te geven. Voor de verwerking van deze persoonsgegevens zijn zowel Thuisbezorgd.nl als Foodsy verwerkingsverantwoordelijke op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Zij informeren u via hun privacy statement over de verwerking van uw persoonsgegevens. Thuisbezorgd.nl en Foodsy geven echter ook een beperkt aantal persoonsgegevens door aan Julia's om uw bestelling te kunnen afhandelen. De gegevens die Julia's voor dit doel ontvangt zijn uw (account)naam en contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

De grondslag voor het verwerken van uw (account)naam en contactgegevens is het gerechtvaardigd belang. Julia's heeft deze gegevens nodig om uw bestelling te kunnen afhandelen. Thuisbezorgd.nl en Foodsy geven jouw bestelling, inclusief jouw (account)naam en contactgegevens, door aan Julia's. Julia's gaat vervolgens voor jou aan de slag om jouw bestelling af te handelen. Echter, het kan onverhoopt voorkomen dat door jou bestelde producten niet voorradig zijn. In een dergelijk geval nemen wij contact met jou op om met jou te overleggen of jij jouw bestelling zou willen wijzigen. Hiermee voorkomen we niet alleen lange wachtrijen, maar ook teleurstellingen.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wanneer wij uw gegevens van Thuisbezorgd.nl of Foodsy ontvangen, bewaren wij deze gegevens tot maximaal 24 uur nadat de bestelling is geplaatst. We kunnen de gegevens gedurende deze periode gebruiken om contact met u op te nemen inzake uw bestelling en om de bestelling aan het einde van de dag af te handelen in ons systeem.

Uw rechten

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), geeft u een aantal rechten om uw persoonsgegevens ook zelf beter te beschermen en te beheren. Meer informatie hierover vind je in het hoofdstuk Uw rechten. Ook kun je hier terecht voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door NS.

Deur- tot- deur diensten

Mobiliteitsdiensten boeken en gebruiken
OV-fiets
Fietsenstallingen
Fietskluizen
Betaald parkeren P+R in samenwerking met Q-Park

Mobiliteitsdiensten boeken en gebruiken

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u een auto parkeert of een rit met een deelfiets, deelauto, deelscooter of taxi wilt plannen, boeken, gebruiken en betalen in de NS-app, in de Mijn NS omgeving of telefonisch. Deze diensten kunnen zowel door NS als door derde partijen worden geleverd. Alle diensten van NS en overige dienstverleners worden gefactureerd op de NS-Business Card factuur of NS Flex factuur. In de van toepassing zijnde Productvoorwaarden is beschreven welke rechten en verplichtingen het gebruik van de NS-Business Card / NS Flex en de diensten met zich meebrengt.

NS is verwerkingsverantwoordelijke voor het plannen, boeken en betalen van mobiliteitsdiensten. Daarnaast is de mobiliteitsaanbieder verwerkingsverantwoordelijke voor het uitvoeren van de dienst zelf. De mobiliteitsaanbieder en NS zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het opstellen van de factuur. NS geeft enkel de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het maken van uw rit door aan de betreffende mobiliteitsaanbieder.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u gebruik wilt maken van een deelvoertuig kunt u die plannen, boeken en zo mogelijk ook gebruiken en betalen vanuit de NS-app, in de Mijn NS omgevingen of telefonisch. Afhankelijk van de dienst of het type deelvervoer dat u gebruikt verwerken wij onder andere de gegevens zoals die vermeld staan op uw OV-chipkaart met NS- Flex abonnement of NS-Business Card, uw locatiegegevens en transactiegegevens. Indien u gebruik maakt van een parkeerdienst via NS, dan verwerken wij uw kenteken en deze delen wij met de aanbieder van de parkeerlocatie. Wij delen geen OV-chipkaartgegevens met deze partij(en).

Afhankelijk van de wijze waarmee u de mobiliteitsdienst boekt verwerken wij andere persoonsgegevens. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens in de NS-app: Apps van NS & NS International. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens in Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International. Indien u telefonisch boekt verwerken wij uw telefoonnummer.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Om van uw treinreis een complete deur-tot-deur-reis te maken kunt u de diensten eenvoudig online, via de NS-app boeken. Een deel van deze functionaliteiten worden ook geboden in de Mijn NS omgevingen of wanneer u telefonisch boekt. Om van deze diensten gebruik te maken dient u in het bezit te zijn van de NS-app en een NS-Business Card of NS Flex abonnement.

De grondslag voor de verwerking is: het uitvoeren van de overeenkomst.

Wij gebruiken een deel van bovengenoemde gegevens als onderdeel van de reisovereenkomst die wij met u sluiten voor uw reizen en andere diensten. Bijvoorbeeld voor het in rekening brengen van de prijs van de reis of het afhandelen van een verzoek aan onze klantenservice. Wanneer u deze gegevens niet aan ons en eventueel andere mobiliteitsdiensten verstrekt, is het niet mogelijk deze diensten te plannen, boeken en gebruiken en betalen met een NS-Business Card of NS Flex abonnement.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming.

NS kan de locatiegegevens van uw mobiele telefoon verwerken indien u boekt via de NS-app, bijvoorbeeld om bij het plannen uw positie ten opzichte van een deelvoertuig weer te geven. Dit is niet noodzakelijk voor het gebruik van de mobiliteitsdienst en daarom vragen wij u hiervoor om toestemming. Indien het gebruik van de actuele locatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienst vragen wij u niet om toestemming. Datzelfde geldt voor het versturen van commerciële berichten.

Met wie delen wij gegevens?

Wanneer u gebruikmaakt van andere mobiliteitsaanbieders dan NS dan zal NS met deze mobiliteitsaanbieder uw reisgegevens uitwisselen en in sommige gevallen ook uw kaartnummer.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Klantgegevens, met uitzondering van reistransacties, worden 48 maanden na het laatste klantcontact tussen u en NS verwijderd. Uw NS account vernietigen wij op het moment dat u NS daarom verzoekt zoals op deze pagina is beschreven. Het NS account kan namelijk ook gebruikt worden voor andere diensten.

Wij bewaren uw reisgegevens tot 18 maanden na gebruikmaking van de dienst en 18 maanden na het beëindigen van de NS-Business Card of NS Flex overeenkomst. Uw persoonsgegevens blijven bij NS en de mobiliteitsaanbieder niet langer bewaard dan nodig is om de genoemde doeleinden te bereiken en zullen worden verwijderd indien u uw gebruikersaccount deactiveert.

OV-fiets

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u een (elektrische) OV-fiets wilt gebruiken.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Wanneer u gebruik wilt maken van een (elektrische) OV-fiets gebruiken wij onder andere de gegevens zoals die vermeld staan op uw OV-chipkaart en transactiegegevens. Deze gegevens heeft u aan ons verstrekt bij de aanschaf van het OV-fiets abonnement. Bij de elektrische OV-fiets worden locatiegegevens verzameld.

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Elektrische fiets (OV-ebike)
NS biedt op kleine schaal de elektrische OV-fiets (OV-ebike) aan. Hierbij kunnen de reisafstanden en snelheden van de OV-ebikes door middel van het aflezen van de GPS locatiegegevens worden gemeten. Deze onderzoeks-gegevens worden niet herleidbaar (anoniem) verwerkt.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het uitvoeren van de overeenkomst.

Om gebruik te maken van (elektrische) OV-fiets heeft u een abonnement nodig. Dat kunt u online afsluiten. Wij gebruiken voor dit abonnement uw contactgegevens en uw kaartnummer. Het abonnement kunt u aan elke persoonlijke OV-chipkaart koppelen. Deze gegevens, andere gegevens die vermeld staan op uw OV-chipkaart en transactiegegevens, gebruiken wij voor de uitvoering van de overeenkomst met u. Bijvoorbeeld voor het in rekening brengen van de prijs van de rit of het afhandelen van een verzoek aan onze klantenservice.

Daarnaast scannen wij uw OV-chipkaart wanneer u een rit wilt starten en beëindigen. Dit gebeurt middels het automatisch slot van de OV-fiets of bij een medewerker op de verhuurlocatie.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

Het is in uw belang en dat van ons dat wij onze diensten kunnen verbeteren. Als u een (elektrische) OV-fiets huurt, verwerkt NS uw transactiegegevens in geaggregeerde vorm voor marketingdoeleinden. Het gaat bijvoorbeeld om de meest gebruikte locatie voor verhuring, verhuur in de ochtend- of avondspits of de netto opbrengst per maand. Mocht u er geen prijs op stellen dat NS uw transactiegegevens voor dit doel verwerkt, dan kunt u zich afmelden door hier te klikken. Bij de elektrische fiets kan NS bij vermissing of diefstal gebruik maken van GPS locatiegegevens van de fiets om deze terug te vinden.

Met wie delen wij gegevens?
Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Wij bewaren uw persoonsgegevens tot 18 maanden na gebruikmaking van de (elektrische) OV-fiets.

Fietsenstallingen

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u een fiets wilt stallen in een fietsenstalling bij het station.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Wanneer u gebruik wilt maken van een fietsenstalling bij het station, door middel van een Jaarabonnement, 'Stallen op Rekening' of als dagstaller, gebruiken wij onder andere de gegevens zoals die vermeld staan op uw OV-chipkaart en transactiegegevens. In geval van een Jaarabonnement of 'Stallen op Rekening' heeft u deze gegevens aan ons verstrekt bij de aanschaf van het abonnement. Als dagstaller verstrekt u deze gegevens op het moment dat u in- en/of uitcheckt met uw OV-chipkaart of uw fietstag, en/of de kosten voor het stallen van uw fiets afrekent.

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Tot slot vinden wij de veiligheid van gebruikers van de fietsenstalling en medewerkers van groot belang. Daarom maken wij gebruik van camerabewaking. Door middel van de camera's worden beelden vastgelegd waardoor wij in geval van incidenten snel kunnen handelen en overtredingen en strafbare feiten kunnen opsporen en vervolgen.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het uitvoeren van de overeenkomst.

Om gebruik te maken van een fietsenstalling via een Jaarabonnement of met 'Stallen op Rekening' heeft u een abonnement nodig. Dat kunt u online afsluiten. Wij gebruiken voor dit abonnement uw contactgegevens en uw kaartnummer. Het abonnement kunt u aan elke persoonlijke OV-chipkaart koppelen. Vervolgens kunt u ervoor kiezen om een fietstag te koppelen aan uw OV-chipkaart om automatisch in- en uit te checken bij de fietsenstallingen.

Als u uw fiets als dagstaller parkeert gaat u met ons een overeenkomst aan. Wij gebruiken de gegevens die zijn vermeld op uw OV-chipkaart en de transactiegegevens voor de uitvoering van deze overeenkomst.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

Veiligheid
Het gebruik van camera's blijkt in de praktijk een belangrijk hulpmiddel te zijn bij het voorkomen, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten en de aanpak van andere overtredingen. Een ander belangrijk doel voor het gebruik van camera's is het kunnen ondersteunen van een doelgerichte inzet van hulpverleningsdiensten bij calamiteiten of bij een verzoek om hulp. Het gebruik van cameratoezicht kan ook ingezet worden bij (het ondersteunen van) de behandeling van geschillen en het eventueel verhalen van schade aan NS-eigendommen. Zonder het inzetten van camerabewaking kunnen wij de veiligheid van gebruikers van de fietsenstalling, medewerkers en eigendommen niet voldoende waarborgen.

Het cameratoezicht is openlijk en wordt door middel van afbeeldingen op stickers aangegeven. NS, maar ook haar reizigers, hebben een belang bij het maken van de beelden.

In bepaalde fietsenstallingen is NS samen met andere(n) verwerkingsverantwoordelijke voor het maken van de camerabeelden. NS is het contactpunt voor vragen en/of de uitoefening van privacy rechten.

Het gaat hierbij om de volgende locaties: Fietsenstallingen Mahlerplein, Zuidplein, Strawinskylaan, Stationsplein en IJ-boulevard (samenwerking met de gemeente Amsterdam).

Marketing
Het is in uw belang en dat van ons dat wij onze diensten kunnen verbeteren. Als u bij een fietsstalling uw fiets stalt, verwerkt NS uw transactiegegevens in geaggregeerde vorm voor marketingdoeleinden. Het gaat bijvoorbeeld om de meest gebruikte locatie voor stalling, stalling in de ochtend- of avondspits of de netto-opbrengst per maand. Mocht u er geen prijs op stellen dat NS uw transactiegegevens voor dit doel verwerkt, dan kunt u zich afmelden door hier te klikken.

Met wie delen wij gegevens?
Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens. Camerabeelden kunnen voor de opsporing van strafbare feiten door een bevoegde opsporingsinstantie, zoals de politie, bij NS worden gevorderd.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Camerabeelden opvragen
Wilt u dat camerabeelden worden gebruikt voor onderzoek naar een mogelijk strafbaar feit? Neem dan contact op met de politie. De politie kan de beelden bij NS vorderen.

Wilt u inzage in uw eigen persoonsgegevens op camerabeelden? Lees dan onder 'Uw rechten' de uitleg bij 'Inzage in camerabeelden'. Daar staat hoe u een verzoek indient en welke informatie wij nodig hebben om gericht te kunnen zoeken.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Financiële gegevens, contactgegevens en uw kaartnummer bewaren wij tot 18 maanden na gebruikmaking van de fietsenstalling.

Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot beeldmateriaal van camera's. De camerabeelden worden, als er geen incident geweest is, 28 dagen bewaard en vervolgens vernietigd. Indien er sprake is van een incident, worden de betreffende beelden bewaard totdat het incident volledig is afgehandeld.

Fietskluizen

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u een fietskluis op het station wilt huren.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u gebruik wilt maken van een fietskluis op het station, door middel van een Fietskluisabonnement, gebruiken wij onder andere uw naam, adresgegevens, contactgegevens, geboortedatum en bankgegevens. Wanneer u ervoor kiest om dit te verstrekken, gebruiken wij ook uw telefoonnummer. Deze gegevens verstrekt u zelf aan ons bij het aanvragen van een abonnement voor de fietskluis.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is:
het uitvoeren van de overeenkomst.

Om gebruik te maken van een fietskluis heeft u een Fietskluisabonnement nodig. Dat kunt u online afsluiten. Uw naam, contactgegevens, geboortedatum en bankrekeningnummer zijn noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst. Zonder deze gegevens kunnen wij het Abonnementstarief niet innen of met u in contact treden over de totstandkoming van het abonnement (bijvoorbeeld indien er sprake is van een wachtlijst), over een factuur of storingen van de fietskluis, of over het terugstorten van uw borg. Uw adresgegevens gebruiken wij om u de sleutel van de fietskluis toe te sturen.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw gegevens tot 18 maanden na beëindiging van de overeenkomst.

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen

Uw privacy is ons vertrekpunt

Betaald parkeren P+R in samenwerking met Q-Park

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u gebruik maakt van betaald parkeren P+R in samenwerking met Q-Park.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Om het parkeren te vereenvoudigen en te versnellen gebruiken wij een parkeersysteem met kentekenherkenning. Dit betekent dat u in- en uitrijdt op basis van uw kenteken. Om te voorkomen dat wij uw kenteken onnodig vastleggen, wordt uw kenteken versleuteld naar een zogeheten hash-code. Hiermee wordt het kenteken omgezet naar een willekeurige cijferreeks. Het voorgaande geldt voor alle klanten die gebruik maken van de betaalde P+R terreinen.

Voor klanten die vooraf- of achteraf betalen vanwege een afgesloten abonnement (bijvoorbeeld een NS-Business Card of Q-Park abonnement) geldt dat naam, adres, bankrekeningnummer, e-mailadres en indien opgegeven het telefoonnummer alsmede het kaartnummer van de kaart of pas wordt verwerkt. In dat geval is de kaartverstrekker verantwoordelijk voor uw persoonsgegevens.

Voor klanten zonder abonnement die betalen bij de terminal op het P+R terrein geldt dat de pin- of creditcardtransactiegegevens voor NS niet zichtbaar zijn.

Tot slot zijn de P+R terreinen voorzien van camera's waardoor er camerabeelden worden verwerkt.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?
Wanneer u op een P+R terrein parkeert is het noodzakelijk dat wij van u gegevens hebben om de parkeertransactie af te rekenen of in rekening te brengen.

De grondslag voor de verwerking is: het uitvoeren van de overeenkomst.

Het kenteken, eventueel financiële gegevens en contactgegevens zijn noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst. Zonder deze gegevens kunnen wij geen parkeergelden innen of met u in contact te treden over een factuur of parkeertransactie in het geval u een abonnement hebt afgesloten.

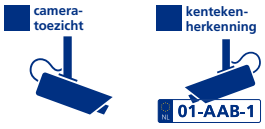
De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

Als u via de NS-Business Card gebruikmaakt van P+R, dan verwerkt NS uw transactiegegevens in geaggregeerde vorm voor facturatie- en marketingdoeleinden. Het gaat bijvoorbeeld om de ritgegevens, in- en uitcheckmoment en locatie.

Mocht u er geen prijs op stellen dat NS uw transactiegegevens voor dit doel verwerkt, dan kunt u zich afmelden voor deze dienst via Mijn NS Zakelijk.

Op P+R terreinen zijn camera's geplaatst, zoals zogenaamde overzichtscamera's. Middels deze overzichtscamera's wordt de veiligheid en eventueel operationele processen op afstand gewaarborgd.

Dat wij camera's gebruiken wordt aan u kenbaar gemaakt middels pictogrammen of borden. De volgende pictogrammen kunt u aantreffen:



Met wie delen wij gegevens?
Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

De werkzaamheden in de centrale meldkamer en het cameratoezicht worden uitgevoerd door Q-Park. SKIDATA is verantwoordelijk voor het in stand houden van het Parkeer Management Systeem. Uw gegevens worden derhalve ook gedeeld met Q-Park, en als u een abonnement bij Q-Park heeft is Q-Park verantwoordelijk voor uw gegevens. Wij raden u daarom aan om voor meer informatie over deze verwerking te kijken op de website van Q-Park www.q-park.nl/nl-nl/privacy-statement/.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Financiële en contactgegevens bewaren wij tot 18 maanden na beëindiging van de overeenkomst.

Camerabeelden bewaren wij maximaal 4 weken zodat wij in geval van incidenten de beelden kunnen beoordelen.

Digitale diensten

Apps van NS en NS International

Mijn NS en Mijn NS Zakelijk

WiFi in de trein

Cookiestatement NS.nl

Apps van NS en NS International

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u gebruik maakt van één van de apps van NS: NS App, NS International App en NS Perronwijzer App.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Bij gebruik van onze apps gebruiken wij in elk geval de schermresolutie van uw device, het operating system, uw IP-adres, de zoekgeschiedenis van stations en sleutels, waarmee we het device kunnen identificeren. Daarnaast kunt u ervoor kiezen om locatiegegevens, ingevoerde kortingen, diverse notificaties en pushberichten en de camera in te schakelen.

U kunt onze apps koppelen aan uw Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en/of Mijn NS International account. Wanneer u hiervoor kiest gebruiken wij in de app uw contactgegevens, reishistorie, kaartgegevens, e-ticket, en bijbehorende transactiegegevens en reissaldo.

U kunt u de NS-app koppelen aan uw OV-chipkaart. In dat geval wordt uw laatste check in / check uit gebruikt voor het begeleiden van uw reis.

U kunt ons via de NS-app ook feedback sturen (“En? Hoe is je reis?”). Wij gebruiken dan uw eventuele toelichting en eventuele gekozen reisadvies. Daarnaast kunt ervoor kiezen om uw e-ticket poortpassage gegevens en locatiegegevens met ons te delen.

Bij het melden van een probleem en/of bug in de NS International App kunt u uw emailadres en eventueel ook extra technische gegevens meesturen. De technische gegevens betreft het Mijn NS International account, uw gebruikershandelingen in de app (van de laatste 30 minuten), informatie over de in de NS International App opgeslagen boekingen (zonder uw naam en/of e-mailadres) en uw operating system en sleutels waarmee we het device kunnen identificeren.

Wanneer u houder bent van een NS Businesskaart NS-Business Card van NS Zakelijk, gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

Als u toestemming geeft voor het gebruik van uw persoonsgegevens in de NS App of de NS International app, gebruiken wij deze gegevens in die app waarin u toestemming heeft gegeven. Met deze apps kunnen we u reisadvies geven, versturen we pushberichten over vertragingen en wijzigingen in uw geplande reis, kunt u contact opnemen met de NS Klantenservice of het Expertisecentrum, sturen we als u reist met NS International een elektronisch vervoersbewijs en verstrekken wij stationsinformatie.

Daarnaast kunt u door middel van de NS-app uw reissaldo, reishistorie en transactieoverzicht inzien of feedback geven aan NS. In de NS-app kunt u toestemming geven voor het delen van uw locatie bij de door u gegeven feedback. Tot slot kunt u in de NS-app toestemming geven voor het gebruik van uw GPS-locatie en/of wifisignaal om te bepalen of u in de trein zit. Om dat te kunnen doen, wordt de GPS-locatie en de snelheid van uw toestel vergeleken met de GPS-locatie en snelheid van de trein. Voor wifi geldt dat de NS-app doorgeeft welke wifi-router in de buurt is van uw telefoon. NS kan daarmee niet achterhalen wie u bent, maar slechts bepalen dat er een persoon met de NS-app in de trein zit. Locatie- of apparaat gegevens worden namelijk niet opgeslagen en het is voor NS ook niet mogelijk om de gebruiker van de NS-app te identificeren. Wij gebruiken deze informatie om u te verwelkomen in de trein, actuele reisinformatie te geven en om de actuele drukte in de trein te bepalen. De wifi-detectie functionaliteit werkt alleen op Android telefoons. *Indien u bent ingelogd kunt u een voorkeur opgegeven om meldingen te ontvangen wanneer u bent ingecheckt en uitgecheckt. U kunt ook toestemming geven voor de “vergeten check-uit” om de achtergrondlocatie aan te zetten zodat we u een melding kunnen sturen over een vergeten check-uit. Hiervoor worden uw incheck- en uit-checkgegevens gebruikt.*

Daarnaast kunt u de applicatie toegang geven tot de camera en de fotogalerij van uw mobiele telefoon of apparaat. Gebruik van de camera kan en wordt enkel aangeboden bij de functionaliteit ‘automatisch uw OV-chipkaarten scannen’, wanneer u een avatar wilt uploaden in Mijn NS en/of een foto wil toevoegen van uw favoriete locatie. Foto’s worden alleen in de app opgeslagen en enkel gebruikt voor die toepassing, met uitzondering van de foto’s die geüpload zijn in de Mijn NS-omgeving. Bij het automatisch scannen van OV-chipkaarten detecteren we alleen de tekst op de kaart, er worden geen foto’s opgeslagen in de app of geüpload naar de server.

Ook is het in de NS app mogelijk om als u de app de eerste keer opent of later via ‘meer’ opties toestemming te geven om data te delen voor (marketing)personalisatie-doeleinden. NS kan (na toestemming) uw app-installatie herkennen via de app-id of u herkennen doordat u inlogt in de app. Doordat NS uw app installatie herkent en kan koppelen aan uw profiel door de app-id, kan NS de inhoud van interne en externe NS kanalen ook nadat u bent uitgelogd blijven afstemmen op uw wensen. In dit geval biedt NS u bijvoorbeeld niet een abonnement aan dat u al heeft, maar informeert NS u over het gemak van OV-fietsen om te reizen tussen uw bestemming en het treinstation. Als u, onder ‘meer’ in de app uw toestemming voor data delen voor personalisatie intrekt kan NS u niet meer herkennen.

In de NS Apps maken we gebruik van verschillende SDK’s (software development kits) zoals Blueconic en Qualtrics. Een SDK is een onderdeel van de broncode van de app. Deze SDK’s worden alleen gebruikt indien u daarvoor toestemming geeft middels de cookiebanner in de apps zelf. Zie ook het Cookiestatement in de apps zelf voor meer informatie hierover. Het doel van de SDK’s, waarvoor u toestemming geeft, is personalisatie van de inhoud en aanbiedingen in de apps. NS verzamelt dan informatie over hoe je de app gebruikt, zoals klikgedrag en bezochte pagina’s. We combineren dit (indien mogelijk) met jouw persoonsgegevens in onze klantsystemen, gezamenlijk voor NS (binnenland) en NS International, wanneer je ook op deze online kanalen van NS toestemming hebt gegeven om jouw gegevens voor persoonlijke informatie en aanbevelingen te gebruiken. Dit is mogelijk indien je een Mijn NS- of Mijn NS International-account hebt en hierop bent ingelogd.

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen

Uw privacy is ons vertrekpunt

Als u in de NS Perronwijzer App toestemming geeft voor het gebruik van uw locatiegegevens, dan gebruikt de app uw locatie alleen om het dichtstbijzijnde station te bepalen zodat wij u eenvoudiger een passend reisadvies kunnen geven. U kunt uw toestemming op elk moment weer intrekken in de NS Perronwijzer App. Bij gebruik van de NS Perronwijzer App dient u dan zelf het station te selecteren.

Als u in de NS International App bij het melden van een probleem en/of bug toestemming geeft voor het gebruik van uw email en eventueel ook (indirect herleidbare) technische gegevens, dan gebruikt de NS de gegevens uitsluitend om uw probleem op te lossen. U kunt uw toestemming op elk moment weer intrekken in de NS International App. Na het moment dat u uw toestemming heeft ingetrokken zal NS uw gegevens niet meer gebruiken voor het door u gemelde probleem en/of bug.

De grondslag voor de verwerking is: gerechtvaardigd belang.

Bij het plannen van een reis in de NS Reisplanner maken we gebruik van de locatiegegevens van het door u ingevoerde vertrek- en eindpunt. In de app of uw internetbrowser kunt u toestemming geven voor het delen van uw locatie. In dat geval kan uw vertrek- en/of eindpunt worden bepaald aan de hand van uw locatie. We bewaren de aan een reisadvies gerelateerde locatiegegevens 3 weken, zodat we de kwaliteit van de reisadviezen kunnen blijven verbeteren. De locatiegegevens worden gescheiden van andere identificerende gegevens bewaard.

De NS International app maakt gebruik van de informatie over uw boekingen om u bij een verstoring en/of vertraging advies te kunnen geven. Dit kan een alternatief reisadvies zijn of de mogelijkheid tot het annuleren of verzetten van uw reis. De app stuurt bij een verstoring alleen een pushbericht wanneer u hiervoor akkoord via het mobiele besturingssysteem heeft gegeven. De berichten kunnen op elk moment in de app worden uitgeschakeld.

Met wie delen wij gegevens?
Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Wanneer u geen gebruik meer wenst te maken van een app van NS kunt u de app loskoppelen van uw account, uw account opheffen of de app en alle daarin opgeslagen gegevens verwijderen. Wij zullen uw gegevens dan niet langer meer gebruiken voor het gebruik van de app. Uw IP-adres bewaren wij 24 uur, om aanvallen te voorkomen en grote aantallen verzoeken afkomstig van een bepaald IP-adres te kunnen blokkeren. Om de apps goed te laten functioneren en fouten te kunnen traceren maken wij gebruik van zogenaamde server-side logging. Dat wil zeggen dat wij activiteit op de servers loggen en deze logs 30 dagen bewaren. In de logging kunnen persoonsgegevens zijn opgenomen, bijvoorbeeld bij het kopen van een e-ticket. De configuratie instellingen van de app zoals type OS en ingestelde taal worden op uw device bewaard, zodat een consistente gebruikerservaring aangeboden kan worden. De configuratie instellingen van de apps worden lokaal opgeslagen op uw device totdat de app wordt verwijderd. Gestuurde push berichten via de NS-app of NS Lab-app blijven 30 dagen bewaard en worden daarna automatisch verwijderd. Om de apps goed te laten functioneren en fouten te kunnen traceren worden de pushberichten 30 dagen bewaard.

In de feedbackfunctie van de NS app worden uw gegevens en voorkeuren automatisch na een half jaar na de laatst gegeven feedback verwijderd. Uw feedback bewaren we 6 maanden ten behoeve van het realiseren van de prestatie-indicatoren. Daarna wordt de feedback geanonimiseerd, tenzij u er zelf voor kiest om uw gegevens eerder te verwijderen. We bewaren uw email en technische gegevens om een probleem en/of bug in de NS International App maximaal 30 dagen. De gegevens worden uiteraard eerder verwijderd wanneer uw melding is afgehandeld of wanneer u uw toestemming intrekt We bewaren uw email en technische gegevens om een probleem en/of bug in de NS International App maximaal 30 dagen. De gegevens worden uiteraard eerder verwijderd wanneer uw melding is afgehandeld of wanneer u uw toestemming intrekt.

NS slaat uw locatiegegevens of het feit dat u in een bepaalde trein zit niet op in een vorm die naar u herleidbaar is.

Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International

Informatie over het gebruik van uw gegevens voor toegang tot Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International en de abonnementenshop.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
In Mijn NS, Mijn NS Zakelijk of Mijn NS International gebruiken wij uw contactgegevens en IP-adres, en indien u uw OV-chipkaart, betaalpas of creditcard koppelt aan uw account eventueel uw ov-chipkaartnummer, referentienummer van de betaalpas (fysiek of digitaal), reishistorie, abonnementsvorm en facturen.

Wanneer u houder bent van een NS-Business Card van NS Zakelijk, gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?
Via Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International kunt u eenvoudig uw persoonsgegevens en abonnement wijzigen, reisgegevens inzien, aanvragen van geld terug bij vertraging (GTBV) en vergeten check-out, Samenreiskortingscodes genereren of zich abonneren op de NS nieuwsbrief. U dient zich voor een account op Mijn NS of Mijn NS International eenmalig te registreren. Indien u of een Mijn NS account hebt of een Mijn NS International account hebt kunt u bij beide Mijn-omgevingen inloggen.

De grondslag voor de verwerking is: de uitvoering van de overeenkomst

Omdat wij uw persoonsgegevens als naam, adres, woonplaats en e-mailadres kennen, omdat u (mogelijk) een contract heeft met NS, maakt NS – voor zover u nog geen NS account heeft – een Mijn NS account aan met uw e-mailadres, waarbij u een uitnodiging per e-mail ontvangt om het betreffende account te activeren. NS doet dit om het voor u makkelijker te maken om uw eigen gegevens te beheren en om eenvoudig toegang te geven tot services. Indien u de link in de uitnodiging niet accepteert, wordt het Mijn NS account niet geactiveerd. Indien u een NS Flex abonnement afsluit dient u een Mijn NS account te hebben. U krijgt daarvoor automatisch een uitnodiging. Bij een NS Flex abonnement kunt u enkel uw reisgegevens en facturen inzien via een Mijn NS account.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigde belang

U kunt ook zelf een NS account aanmaken als u geen contract heeft met NS. Ook kunt u er zelf voor kiezen of u uw ov-chipkaart, betaalpas of creditcard koppelt aan uw account. In dat geval is de registratie van een NS account geheel vrijwillig en kunt u uw account gebruiken om uw toestemmingen aan te passen en persoonsgegevens te wijzigen of bijvoorbeeld reisassistentie aanvragen. In dat geval heeft NS een zwaarder wegend belang om uw emailadres en wachtwoord te verwerken, met name omdat deze verwerking pas start op uw verzoek.

LET OP: uw gebruikersnaam en wachtwoord zijn altijd strikt persoonlijk. Verstrekt u deze niet aan derden (in welke vorm dan ook). Dit kan uw privacy schaden.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming.

De NS Apps en websites maken we gebruik van verschillende cookies en SDK's (software development kits) zoals Blueconic en Qualtrics. Een SDK is een onderdeel van de broncode van de app. Deze technieken worden alleen gebruikt indien u daarvoor toestemming geeft middels de cookiebanner in de apps zelf. Zie ook het Cookiestatement in de apps zelf voor meer informatie hierover. Het doel van technieken, waarvoor u toestemming geeft, is personalisatie van de inhoud en aanbiedingen in de apps, websites en e-mail (de digitale kanalen van NS). NS verzamelt dan informatie over hoe je de digitale kanalen gebruikt, zoals klikgedrag en bezochte pagina's. We combineren dit (indien mogelijk) met jouw persoonsgegevens in onze klantsystemen, gezamenlijk voor NS (binnenland) en NS International, wanneer je ook op deze online kanalen van NS toestemming hebt gegeven om jouw gegevens voor persoonlijke informatie en aanbevelingen te gebruiken. Dit is mogelijk indien je een Mijn NS- of Mijn NS International-account hebt en hierop bent ingelogd.

Met wie delen wij gegevens?
Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Wanneer u geen gebruik meer wenst te maken van Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International kunt u uw account opheffen. Wij zullen uw account dan verwijderen, dit betekent niet dat u bijvoorbeeld geen nieuwsbrief meer ontvangt van NS en ook uw abonnement wordt hierdoor niet beëindigd.

WiFi in de trein

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u gebruik maakt van WiFi in de trein.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Om WiFi in de trein mogelijk te maken gebruiken wij uw MAC-adres. Het MAC-adres hebben wij nodig om de toegang tot het internet mogelijk te maken. Wij verstrekken aan uw laptop of mobiele apparaat vervolgens een dynamisch IP-adres.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?
Wanneer u gebruik wenst te maken van WiFi in de trein, gaan wij met u een gebruiksovereenkomst aan.

De grondslag voor de verwerking is:
het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst.

Wij verwerken de bovenstaande gegevens alleen om de gebruiksovereenkomst uit te kunnen voeren en u toegang te geven tot het wifi-netwerk. Wanneer u deze gegevens niet verstrekt kan er geen verbinding tot stand komen tussen uw apparaat en het WiFi netwerk.

Met wie delen wij gegevens?
Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
We bewaren het MAC-adres maximaal 24 uur. Daarna worden de gegevens geanonimiseerd.

Cookiestatement NS.nl

Meer informatie over het gebruik van cookies kunt u op www.ns.nl/privacy/cookiestatement.html vinden.

Contact en service

Klantcontact en service
Onderhouden klantrelatie
Claims en restitutie
Uw rechten

Klantcontact en service

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u met ons contact heeft.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Om uw vragen te kunnen beantwoorden of u ergens mee te helpen is het soms noodzakelijk dat wij uw gegevens gebruiken. Deze gegevens verstrekt u aan ons. Het gaat bijvoorbeeld om uw contactgegevens en uw kaartnummer. In sommige gevallen, zoals bij hulp op afstand, is het tevens nodig dat wij weten op welke locatie de kaartautomaat zich bevindt. Voor het afhandelen van klachten of verzoek, bijvoorbeeld restitutie, kan het nodig zijn dat wij uw bankgegevens gebruiken. Ook kunnen wij gezondheidsgegevens van u verwerken bijvoorbeeld welk hulpmiddel u nodig heeft indien u reist met een functiebeperking, zie het hoofdstuk Claims en restitutie. Voor het aanvragen van een duplicaat of een nieuwe gepersonaliseerde OV-chipkaart hebben wij van u mogelijk een pasfoto nodig, die wij op de OV-chipkaart laten plaatsen, zie het hoofdstuk Reisproducten kopen. Indien u daarvoor toestemming heeft gegeven bewaren wij uw pasfoto voor een duplicaat OV-chipkaart of toekomstige kaart/drager.

Wij maken gebruik van een chatbot als middel om met u te kunnen communiceren. Bijvoorbeeld voor vragen over de dienstregeling, een reisproduct of een e-ticket, of vragen over uw abonnement. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van persoonsgegevens die nodig zijn voor het beantwoorden van de vraag. Daarnaast kan de chatbot gesprekken en (complexe) vragen doorverwijzen naar een medewerker van NS, waarbij de chatbot de benodigde NAW-gegevens op kan vragen voor een juiste doorverwijzing. Wij kunnen de gepseudonimiseerde persoonsgegevens uit deze chatbot gebruiken voor analysedoeleinden en ook om de kwaliteit van de chatbot te verbeteren. Wij verwerken eveneens uw IP-adres voor veiligheidsdoeleinden.

Tevens maken wij gebruik van outbound bellen (uitgaand telefoonverkeer), waarbij wij een intermediair inschakelen, die u kan bellen in het kader van telemarketing, mits u geen gebruik heeft gemaakt van het recht van verzet. De Code voor Telemarketing 2026 (Code voor Telemarketing 2026 (CTM) - Stichting Reclame Code) wordt hierbij nageleefd.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?
Wij gebruiken uw gegevens voor klantcontact en service, waaronder het behandelen van vragen, klachten, meldingen en geschillen en zorgdragen ingeval van gevonden en verloren voorwerpen.

De grondslag voor de verwerking is: de uitvoering van de overeenkomst.

Wanneer u bij de OV service balie op het station een vraag stelt of een klacht indient of wanneer u telefonisch, per e-mail, via sociale media, chat of per post contact opneemt met de NS klantenservice, kunnen wij uw contactgegevens vragen voor het afhandelen van uw vraag of klacht en u eventueel later benaderen met aanvullende informatie. We gebruiken deze persoonsgegevens alleen voor dit doel en uw persoonsgegevens zijn alleen toegankelijk voor degenen binnen NS die zich bezig houden met de afhandeling van uw vraag of klacht.

Als u de contactpersoon bent voor een zakelijke klant van NS, gebruiken we uw telefoonnummer om vragen en klachten te behandelen. Daarnaast kunnen we u verzoeken om aanvullende informatie over de afgesloten abonnementen of mobiliteitsdiensten.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

Indien u een zakelijk of consumentenabonnement afsluit of een andere dienst van ons afneemt dan kunt u in sommige gevallen uw telefoonnummer opgeven. Dit is niet verplicht, maar indien u het opgeeft kunnen wij ook telefonisch vragen en of klachten afhandelen.

Een (deel van) de telefoon- of online gesprekken die u voert met NS Klantenservice, alsmede de schriftelijke correspondentie met ons, worden opgenomen en/of opgeslagen om onze dienstverlening te verbeteren. Wij gebruiken de gesprekken niet voor andere doeleinden en zorgen ervoor dat gesprekken alleen toegankelijk zijn voor degenen binnen NS die door middel van het gesprek opgeleid worden. Indien er sprake is van een bommelding kan het gesprek worden overgedragen voor nader onderzoek. Ten behoeve van het verbeteren van onze dienstverlening kunnen wij u benaderen voor klanttevredenheidsonderzoeken, bijvoorbeeld nadat wij met u telefonisch contact hebben gehad. Hiervoor kunnen we ook gebruik maken van marktonderzoeksbureaus die onder onze verantwoordelijkheid werken. Klanttevredenheidsonderzoeken vinden plaats om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Wij kunnen u ook benaderen om te onderzoeken of u tevreden bent over onze producten.

Het verwerken van deze gegevens is in het commerciële belang van NS: het geeft ons de mogelijkheid om onze dienstverlening zo goed mogelijk aan u te leveren en wanneer dat nodig is te verbeteren of om incidenten op te lossen. Wij treffen alle nodige maatregelen, zoals beveiligingsmaatregelen, om een inbreuk op uw privacy te voorkomen of te beperken.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming.

Indien u daarvoor toestemming heeft gegeven kunnen andere vervoerders uw reisgegevens inzien om aan u service te verlenen.

Daarnaast verwerken wij mogelijk uw gezondheidsgegevens indien u reist met een functiebeperking, in dat geval vragen wij altijd vooraf om uw toestemming.

Met wie delen wij gegevens?
Indien u daarvoor toestemming heeft gegeven kunnen andere vervoerders uw reisgegevens inzien om aan u service te verlenen. Indien u daarvoor toestemming heeft gegeven delen wij uw gegevens met de relevante vervoerder(s). Met de vervoerders hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking en beveiliging van gegevens.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Een deel van onze NS Klantenservice is uitbesteed aan een partij die naast in Nederland ook in Suriname is gevestigd. Wij hebben met deze partij passende maatregelen getroffen door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren vragen, klachten en uw contactgegevens niet langer dan 18 maanden na het afhandelen van de uw verzoek of klacht, tenzij de aard van de vraag of klacht ons noodzaakt om deze langer te bewaren. Eventuele persoonsgegevens die worden verwerkt bij de afhandeling van gevonden voorwerpen bewaren wij 12 maanden.

Opgenomen telefoongesprekken bewaren wij maximaal 59 dagen. Opgeslagen chatgesprekken bewaren wij maximaal 18 maanden.

Onderhouden klantrelatie

Informatie over het gebruik van uw gegevens om onze relatie met u te onderhouden

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Om de relatie met u te kunnen onderhouden en u bijvoorbeeld (gepersonaliseerde) aanbiedingen te kunnen doen gebruiken wij bijvoorbeeld uw contactgegevens, transactiegegevens, uw reisgedrag, eventuele contacthistorie met NS, klantprofielen (analyse of u bijvoorbeeld mogelijk binnen korte termijn uw abonnement zal beëindigen), open-/klikgedrag e-mails en website (alleen onder de in het Cookiestatement vermelde voorwaarden) en afgeleide voorkeuren (zoals vrijetijdsbesteding indien u dat heeft aangegeven). De door u aan NS verstrekte persoonsgegevens zijn gekoppeld aan u als klant van NS en dus niet aan een door u bij NS afgenomen product of dienst.

Bent u houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?
Wij gebruiken uw gegevens om de relatie met u tot stand te brengen en in stand te houden, onder andere door u zo goed mogelijk te informeren over producten en door het optimaliseren van producten, services en diensten die u van NS afneemt. Hiervoor heeft NS een gerechtvaardigd belang. Daarnaast onderhouden wij de relatie met u door middel van marketingacties, de NS Spoordeelwinkel, cookies en het toezenden van nieuwsbrieven per post en per e-mail. Deze verwerkingen vinden plaats onder de grondslag toestemming. Hieronder leest u over de verwerkingen die plaatsvinden op basis van de genoemde grondslagen.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming.

In de online Mijn NS omgeving bepaalt u via 'Gegevens en voorkeuren' eenvoudig zelf welke berichten u digitaal van NS ontvangt en welke gegevens hiervoor gebruikt mogen worden, zodat berichten nog beter aansluiten op u wensen en uw reis. U kunt uw communicatievoorkeuren op elk moment inzien en aanpassen. U kunt NS toestemming geven voor tips en aanbiedingen, serviceberichten en klant- en marktonderzoek.

Tips en aanbiedingen
Indien u tips en aanbiedingen wilt ontvangen van NS kunt u NS hiervoor toestemming geven. Ook deze toestemming geeft u in de online Mijn NS omgeving via 'Gegevens en voorkeuren'.

Serviceberichten NS
Indien u berichten wilt krijgen die te maken hebben met uw reis (denk aan storingen, werkzaamheden en drukke treinen) kunt u NS hiervoor toestemming geven. Ook deze toestemming geeft u in de online Mijn NS omgeving via 'Gegevens en voorkeuren' en kunt u daar ook aanpassen.

Klant- en marktonderzoek
Wij nodigen u op basis van de klantrelatie af en toe per e-mail uit uw mening en ervaringen met NS te delen om producten en diensten te verbeteren. Ook deze toestemming geeft u in de online Mijn NS omgeving via 'Gegevens en voorkeuren' en kunt u daar ook aanpassen.

Gebruik van reisgegevens ten behoeve van personalisatie in communicatie
Naast bovengenoemde toestemmingen kan NS deze berichten verder personaliseren wanneer u ook toestemming geeft voor het gebruik van uw reisgegevens. Met uw historische reisgedrag en uw laatste check-in en check-out beoordelen we of bepaalde informatie, producten en diensten relevant voor u kunnen zijn. We gebruiken daarbij geavanceerde technieken zodat we de berichten nog beter op u kunnen afstemmen. Zo blijft u goed geïnformeerd over zaken die zich voor, tijdens en na uw reis afspelen. Ook kan NS voorstellen doen voor andere producten en diensten die mogelijk interessant voor u zijn.

Serviceberichten vervoerders
Als u daarvoor toestemming heeft gegeven dan geven wij uw gegevens door aan andere vervoerders zodat zij aan u serviceberichten kunnen sturen.

Cookies
Zie voor het gebruik van cookies en vergelijkbare technieken op NS.nl het Cookiestatement NS.nl. Verder kunt u andere cookiestatements van NS vinden in de apps en op de websites zelf, bijvoorbeeld van NSinternational.com en in de NS International app of in de NS app.

Advertentietargeting
Na uw toestemming, gebruiken wij op www.NS.nl een versleutelde versie van uw e-mailadres voor Meta 'Custom Audiences' en Google 'Customer match'. Dit zijn platforms die gebruikt worden voor advertentietargeting. Na matching van een versleutelde versie van uw e-mailadres met Meta of Google verwijderen zij dit versleutelde e-mailadres direct. NS bewaart uw versleutelde e-mailadres voor dit doeleinde maximaal twee jaar.

Door aangepaste doelgroepen te gebruiken in de advertentietargeting bij verschillende platforms, zoals Meta, TikTok en Google, kan NS bestaande doelgroepen definiëren onder mensen die deze technologieën en/of platforms gebruiken. We gebruiken hiervoor bronnen zoals e-mailadressen, klantenlijsten, website- of app-verkeer. Met deze methoden kunnen wij mensen die eerder interactie hebben gehad met NS op mobiel of desktop opnieuw aanspreken. Onze banners en andere advertenties worden aan mensen in dit segment getoond terwijl ze gebruik maken van Facebook, Instagram, Google, TikTok of websites van partners (zoals NU.nl en Buienradar.nl).

Wanneer u uw toestemming voor het gebruiken van aangepaste doelgroepen ten behoeve van advertentietargeting wilt intrekken kan dit door uw cookies aan te passen via www.ns.nl/privacy/cookiestatement.html Druk hier op de link onder het kopje "Pas cookie-instellingen aan" en geef aan welke cookies u wilt accepteren/weigeren.

Wanneer je toestemming hebt gegeven voor het gebruik van personalisatie en/of advertentiecookies op websites en apps van NS en je daarnaast ook toestemming heeft gegeven voor serviceberichten en tips en aanbiedingen combineren we deze informatie (indien mogelijk) met jouw persoonsgegevens in onze klantsystemen, gezamenlijk voor NS Binnenland en International. Dit is mogelijk indien je een Mijn NS- of Mijn NS International-account

hebt en hierop bent ingelogd. Deze gegevens worden gebruikt om binnen NS-klantsystemen te bepalen welke informatie voor jou relevant is.

Hieronder zijn de verwerkingen weergegeven die plaatsvinden onder de grondslag gerechtvaardigd belang.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

Functioneel e-mailbeleid
Wij zenden u – zonder toestemming – berichten die geen reclame-karakter hebben, bijvoorbeeld berichtgeving over de aankoop, beheer, wijziging of beëindiging van uw NS-producten of over uw boeking bij NS International, zoals wijzigingen of calamiteiten.

Wij houden ons aan de gedragscodes voor persoonlijke reclamede gedragscodes voor persoonlijke reclame van de brancheverenigingvoor dialoogmarketing (DDMA).

Serviceberichten
NS stuurt u op basis van de klantrelatie belangrijke reisinformatie, zoals storingen, werkzaamheden en drukte op uw traject. Om u zo goed mogelijk te kunnen informeren maakt NS gebruik van uw profielgegevens. U kunt zich hiervoor op elk moment afmelden via een link in de e-mail of via uw eigen inlog in Mijn NS.

Analyse van gepseudonimiseerde reisgegevens
Wij willen de relatie die wij met u hebben graag onderhouden door een aantrekkelijke dienstregeling en andere diensten aan te bieden die past bij de behoefte van onze reizigers. Als wij dat doen voor marketing die toeziet op de reizigersgroei en reizigersspreiding hebben wij een (commercieel) belang om bepaalde afgeleide reisgegevens te gebruiken. Deze reisgegevens noemen wij Maandtellers. Maandtellers zijn reisgegevens bestaande uit reisfrequentie, tijdsduur die verstreken is na de laatste reis, binnen/ buiten spits reizen, voorkeurstrajecten, voorkeursstations, OV-fiets, stallen op rekening en reisopbrengst. Deze gegevens gebruiken wij voor analyses om zo trends te kunnen ontdekken en onze producten daarop aan te passen. Door deze gegevens te koppelen aan individuele reisgegevens bereiken wij betere bedrijfsresultaten en een hogere klanttevredenheid. Voor analyses maken wij zoveel mogelijk gebruik van geaggregeerde of gepseudonimiseerde gegevens. De gebruikte gegevens vertellen ons alleen iets over uw reisgedrag. Wij kunnen u niet 'volgen' met het gebruik van deze gegevens. Als u niet wil dat uw gepseudonimiseerde reisgegevens onderdeel zijn van deze analyse dan kunt u dit aangeven via het aanvraagformulier. Aanbiedingen op basis van uw reisgegevens ontvangt u pas wanneer u NS daarvoor toestemming geeft.

Wij leven de wettelijke spelregels voor e-mailreclame nauwgezet na. Wij zenden u geen reclame of aanbiedingen zonder toestemming als u nog nooit uw e-mailadres heeft opgegeven voor onze online services. Als u dat wél eens hebt gedaan, dan hoeven wij géén toestemming meer te vragen, maar moeten wij u eenvoudige afmeldmogelijkheden bieden. NS doet dat in alle gevallen. Als u geen klant van ons bent maar wel berichten wilt ontvangen kunt u zich daarvoor opgeven via de websites van NS.

Als u geen prijs stelt op informatie en aanbiedingen, kunt u zich uitschrijven:
- *Voor e-mail:* via uw eigen inlog in Mijn NS of Mijn NS Zakelijk of via de afmeldmogelijkheid onderaan het bericht;
- *Voor post en telefoon van NS:* via 'Gegevens en Voorkeuren' in Mijn NS of de NS klantenservice;
- *Voor post en telefoon van NS International:* via post naar NS International BV, Postbus 2552, 3500 GN Utrecht.

Wij doen er alles aan om uw uitschrijving zo snel mogelijk te verwerken. Echter, het verwerken van uw uitschrijving kan enige tijd kosten; in de tussenliggende tijd kan het voorkomen dat u alsnog commerciële berichten van NS ontvangt.

Klant- en marktonderzoek
Wij nodigen u op basis van de klantrelatie af en toe per e-mail uit uw mening en ervaringen met NS te delen om producten en diensten te verbeteren. Om u zo goed mogelijk te kunnen informeren maakt NS gebruik van uw profielgegevens. U kunt zich hiervoor op elk moment afmelden via een link de e-mail of via uw eigen inlog in Mijn NS.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

Als u vergeet uit te checken, kan NS in bepaalde gevallen automatisch een voorstel doen voor een correctie van uw reis. Hierdoor voorkomt u mogelijk dat een correctietarief in rekening wordt gebracht en hoeft u niet zelf een correctieverzoek in te dienen.

Voor deze verwerking gebruikt NS de grondslag gerechtvaardigd belang. Het automatisch corrigeren van een incomplete transactie is niet strikt noodzakelijk voor de uitvoering van de reisovereenkomst, maar helpt u bij een correcte afrekening van de reis en draagt bij aan een goede dienstverlening.

Bij een automatische correctie gebruikt NS uitsluitend een beperkt aantal reisgegevens. NS kijkt alleen naar reisgegevens binnen dezelfde reisdag en alleen naar eenvoudige situaties waarin een heen- en terugreis logisch op elkaar aansluiten. Er vindt geen uitgebreide analyse van uw volledige reishistorie plaats. Als NS niet voldoende zekerheid heeft over de juiste correctie, wordt geen automatische correctie toegepast.

Met wie delen wij gegevens?
Partners met wie wij samenwerken vragen ons regelmatig of zij u – als klant van NS – een aantrekkelijke aanbieding mogen doen. Denk daarbij aan kortingen op reizen, op theaterbezoek of boeken. Wij geven uw gegevens niet aan deze partijen, en wij verkopen ze ook niet. Maar omdat wij u als onze klant een mooie aanbieding niet willen onthouden, zullen wij deze zelf aan u doorgeven.

Ook geven wij uw gegevens door aan nationale en internationale vervoerders in verband met het verzenden van serviceberichten. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten en marketingdiensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Gegevens die wij gebruiken voor analyses bewaren wij maximaal 48 maanden gerekend vanaf het moment van het laatste klantcontact. Gegevens die wij gebruiken voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen bewaren wij eveneens 48 maanden. Wanneer u zich afmeld voor commerciële berichten of bezwaar maakt tegen het gebruik van uw gegevens, zullen wij zo spoedig mogelijk alle gegevens die wij voor het onderhouden van de relatie met u gebruiken verwijderen.

Claims en restitutie

Informatie over het gebruik van uw gegevens voor het afhandelen van claims en restitutieverzoeken.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Het kan voorkomen dat uw trein vertraging heeft of dat u vergeten bent uit te checken. Wanneer u daar recht op heeft, zullen wij teveel betaalde kosten terugstorten. Hiervoor is het nodig dat wij gegevens van u gebruiken die u aan ons heeft gegeven toen u het product bij ons aanschafte of die wij van u hebben ontvangen bij het indienen van de claim. Dit zijn bijvoorbeeld uw contactgegevens, OV-chipkaartnummer, bankgegevens en reisgegevens.

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Betalingen als u bent vergeten uit te checken zullen aan de werkgever plaatsvinden. Geld terug bij vertraging wordt op uw eigen rekeningnummer gestort.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?
Wij werken continu aan het verbeteren van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat uw trein vertraagd is of onverhoopt is uitgevallen of dat u bent vergeten uit te checken. In dat geval komt u mogelijk in aanmerking voor geld terug bij vertraging of een andere vorm van restitutie.

Ook kan er onverhoopt een verstoring in de verwerking van de betaling optreden, waardoor u bijvoorbeeld niet verder kunt reizen.

De grondslag voor de verwerking is:
de uitvoering van de overeenkomst.

Als u vertraging heeft gehad of bent vergeten uit te checken, kunt een verzoek indienen voor een vergoeding via geld terug bij vertraging, geld terug bij vertraging NS International of geld terug bij vergeten uit te checken. Wij gebruiken in dat geval uw contactgegevens en reisgegevens om te bepalen of u in aanmerking komt voor restitutie. Daarnaast gebruiken wij uw bankgegevens om de vergoeding uit te keren. U kunt hiervoor ook contact opnemen met NS Klantenservice. Bent u houder van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan worden betalingen als u vergeten bent uit te checken verwerkt op de factuur van de werkgever.

In het geval van betalingsstoringen streven wij ernaar u automatisch te compenseren als u door deze verstoring teveel heeft betaald. U hoeft dan niet zelf met de NS Klantenservice contact op te nemen, maar wij zetten uw teveel betaalde saldo voor u klaar of herstellen dit op uw eerstvolgende factuur. U kunt uw tegoed bij reizen op saldo bij een NS-kaartautomaat of een ophaalpunt ophalen. Op www.ns.nl kunt zien of er sprake is van automatische restitutie. Om dit mogelijk te maken zal NS, uitsluitend voor dit specifieke doel, uw gedetailleerde reisgegevens verwerken. Indien u geen prijs stelt op de verwerking van uw gedetailleerde reisgegevens voor dit doel, dan kunt u dit kenbaar maken bij NS Klantenservice.

Met wie delen wij gegevens?
Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Wij bewaren uw persoonsgegevens tot 18 maanden na het maken van de reis.

Uw rechten

Informatie over uw rechten.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) schrijft regels voor bij de verwerking van persoonsgegevens. NS gaat veilig en zorgvuldig met de gegevens van reizigers en (voormalig) medewerkers om. De persoonsgegevens die wij gebruiken, zijn en blijven natuurlijk van u. Daarom heeft u ook het recht om de gegevens die wij van u hebben in te zien, aan te passen, te wissen, te beperken of over te dragen aan iemand anders. Dit kan in sommige vallen via Mijn NS, of via het aanvraagformulier. Deze rechten zijn niet absoluut.

NS gebruikt uw gegevens die u invoert in het formulier om uw identiteit vast te stellen. Daarmee voorkomt NS dat uw persoonsgegevens aan de verkeerde persoon kenbaar worden gemaakt. Uw verzoek wordt pas in behandeling genomen, nadat uw identiteit is vastgesteld. In sommige gevallen kan er om aanvullende informatie gevraagd worden wanneer dit nodig is om uw identiteit vast te stellen.

U heeft het recht om ons het volgende te verzoeken:

- *Recht op inzage*
  Wilt u weten welke gegevens we van u verwerken? U kunt altijd een overzicht bij ons opvragen. We vertellen u dan onder andere waarvoor we deze gegevens gebruiken, hoe lang we ze bewaren en wat u kunt doen als uw gegevens niet kloppen. U kunt een deel van uw persoonsgegevens zelf inzien via Mijn NS. Als u nog geen Mijn NS-account (of Mijn NS Zakelijk) heeft, kunt u deze direct aanmaken.

  Wilt u meer gegevens inzien dan in het Mijn NS account voorhanden zijn, dan kunt u een verzoek tot inzage in uw persoonsgegevens ook indienen met het aanvraagformulier. We moeten natuurlijk zeker weten dat we de persoonsgegevens aan de juiste persoon verstrekken. Stuurt u daarom uw gegevens zoals deze bij NS bekend zijn mee.

- *Uw gegevens corrigeren of aanvullen (rectificatie)*
  Kloppen de persoonsgegevens die wij van u gebruiken niet meer of zijn ze niet volledig? U kunt een deel van de gegevens eenvoudig zelf corrigeren via Mijn NS. Als u nog geen Mijn NS-account (of Mijn NS Zakelijk) heeft, kunt u deze direct aanmaken. Wilt u gegevens corrigeren die niet in Mijn NS zitten, dan kunt u een verzoek tot rectificatie indienen via het aanvraagformulier.

- *Uw persoonsgegevens verwijderen (vergetelheid)*
  U kunt ons onder bepaalde omstandigheden verzoeken om uw gegevens uit onze systemen te verwijderen, door het aanvraagformulier in te vullen. Dit heeft wel tot gevolg dat we onze diensten en producten niet langer aan u kunnen leveren.

- *Verzet aantekenen tegen verwerking van uw gegevens*
  In verschillende situaties kunt u bezwaar maken tegen de (verdere) verwerking van uw gegevens. Bijvoorbeeld op grond van uw persoonlijke omstandigheden. Dit kunt u aangeven in het aanvraagformulier. Na beoordeling laten we u weten of en hoe we aan uw verzoek kunnen voldoen.

- *Verwerking van uw persoonsgegevens tijdelijk stopzetten (beperking)*
  Wilt u de verwerking van uw gegevens tijdelijk stil laten zetten? Dat kunt u het aanvraagformulier invullen.

- *Uw gegevens overdragen (dataportabiliteit)*
  Als u dat wilt, kunt u van ons een kopie krijgen van de gegevens die wij van u hebben. Deze gegevens kunt u zelf overdragen of door ons laten overdragen aan derden. U kunt dat via het aanvraagformulier aanvragen en uw keuze aangeven.

- *Afmelding gebruik maandtellers voor analysedoeleinden (opt-out)*
  Wij willen de relatie die wij met u hebben graag onderhouden. Als wij dat doen voor marketing die toeziet op de reizigersgroei en reizigersspreiding hebben wij een (commercieel) belang om bepaalde afgeleide reisgegevens te gebruiken. Deze reisgegevens noemen wij Maandtellers. Maandtellers zijn reisgegevens bestaande uit reisfrequentie, tijdsduur die verstreken is na de laatste reis, binnen/ buiten spits reizen, voorkeurstrajecten, voorkeursstations, OV-fiets, stallen op rekening en reisopbrengst. Deze gegevens gebruiken wij voor analyses om zo trends te kunnen ontdekken en onze producten daarop aan te passen. Door deze gegevens te koppelen aan individuele reisgegevens bereiken wij betere bedrijfsresultaten en een hogere klanttevredenheid. Voor analyses maken wij zoveel mogelijk gebruik van geaggregeerde of gepseudonimiseerde gegevens. De gebruikte gegevens vertellen ons alleen iets over uw reisgedrag. Wij kunnen u niet ‘volgen’ met gebruik van deze gegevens. Als u niet wil dat uw gepseudonimiseerde reisgegevens onderdeel zijn van deze analyse dan kunt u dit aangeven via het aanvraagformulier. Aanbiedingen op basis van uw reisgegevens ontvangt u pas wanneer u NS daarvoor toestemming geeft.

  Wij zullen uw verzoek beoordelen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Wij zullen u zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen één maand na volledige ontvangst van uw verzoek, informatie verstrekken over de acties die wij hebben ondernomen naar aanleiding van uw verzoek. Deze termijn kunnen wij met twee maanden verlengen in verband met de complexiteit van uw verzoek of het aantal verzoeken dat wij krijgen. We zullen u in dat geval binnen één maand na ontvangst van uw verzoek informeren over een dergelijke verlenging.

Inzage in camerabeelden

Voor camerabeelden maken wij onderscheid tussen het opvragen van beelden voor onderzoek naar een strafbaar feit en inzage in uw eigen persoonsgegevens. Deze uitleg geldt voor alle camerabeelden waarover NS beschikt, waaronder beelden van bodycams en camera’s op stations, in en aan treinen en in fietsenstallingen.

Camerabeelden bij een strafbaar feit

Bent u slachtoffer van een mogelijk strafbaar feit? Neem dan zo snel mogelijk contact op met de politie. Vermeld waar en wanneer het incident heeft plaatsgevonden en dat er mogelijk camerabeelden zijn. De politie beoordeelt of de beelden nodig zijn voor onderzoek en kan deze bij NS vorderen.

NS verstrekt de gevorderde beelden aan de bevoegde opsporingsinstantie. U hoeft de beelden niet zelf te hebben om aangifte te doen.

Het AVG-inzagerecht geeft geen algemeen recht om alle beelden van een locatie of periode te ontvangen of te bekijken om zelf een mogelijke dader te achterhalen.

Inzage in uw eigen persoonsgegevens

Wilt u uw persoonsgegevens op camerabeelden inzien? Dien dan een verzoek in via het aanvraagformulier. Vermeld zo precies mogelijk de locatie, datum en het geschatte tijdvak. Geef ook kenmerken door waarmee wij u of uw gegevens kunnen herkennen, zoals uw kleding, looproute of de plek waar u zich bevond. Met deze informatie kunnen wij gericht zoeken. Is uw verzoek nog te algemeen? Dan vragen wij u om meer informatie.

Wij beoordelen welke beelden uw persoonsgegevens bevatten en hoe wij u daarin inzage kunnen geven. Daarbij beschermen wij de rechten en vrijheden van anderen, bijvoorbeeld door hen onherkenbaar te maken. Kunnen wij u onverhoopt niet op de beelden identificeren of geldt een wettelijke uitzondering op het inzagerecht? Dan informeren wij u daarover.

Camerabeelden worden maar kort bewaard. Neem daarom zo snel mogelijk contact op met de politie of dien bij ons een inzageverzoek in.

Indienen klacht

U heeft op elk moment het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. In de gevallen dat een DDMA-gedragscode van toepassing is, kunt u een klacht indienen bij de DDMA Privacy Autoriteit.

Meer onderwerpen

Wettelijke verplichtingen
Fraude- en misbruikbestrijding
Marktonderzoek en wetenschappelijk onderzoek
Rapportages
Boa's van NS
Loket OV-reispatronen
Fotografie
Innovatie
NS insurance

Wettelijke verplichtingen

Informatie over het gebruik van uw gegevens om te voldoen aan wettelijke verplichtingen van NS.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
NS moet voldoen aan verschillende wettelijke verplichtingen. Hiervoor kan het noodzakelijk zijn dat wij persoonsgegevens verwerken zoals uw contactgegevens of transactiegegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is:
de uitvoering van een wettelijke verplichting.

Wij dienen te voldoen aan wettelijke verplichtingen die op ons rusten. Hier valt te denken aan bijvoorbeeld belastingwetgeving en spoorwegwetgeving.

Ook kan het voorkomen dat opsporingsinstanties, zoals de politie of bijvoorbeeld de FIOD, gegevens vorderen. Wij zijn wettelijk verplicht om aan zulke verzoeken mee te werken. Wij onderzoeken in deze gevallen altijd nauwkeurig de bevoegdheid van de betreffende opsporingsinstantie en zien er op toe dat procedurele privacy waarborgen goed in acht genomen worden.

Tot slot zijn wij wettelijk verplicht een Klokkenluidersregeling te hebben. In het kader van deze regeling kunnen wij persoonsgegevens verwerken. Meer informatie over het doen van een melding kunt u hier vinden.

Met wie delen wij gegevens?
Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij geven uw persoonsgegevens niet door aan (rechts)personen buiten de Europese Economische Ruimte tenzij wij hiertoe wettelijk verplicht zijn.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Wij bewaren deze gegevens zolang als het nodig is om te voldoen aan de wettelijke verplichting. De wettelijke verplichting kan met zich meebrengen dat wij de gegevens gedurende een wettelijke bewaartermijn moeten bewaren. In dat geval bewaren wij de gegevens gedurende die termijn.

Fraude- en misbruikbestrijding

Informatie over het gebruik van uw gegevens om fraude te voorkomen en op te sporen.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Helaas komt het voor dat er fraude of misbruik wordt gepleegd bij bijvoorbeeld de aanvraag van claims en verzoeken tot restitutie of bij het doen van een creditcardbetaling. Om (vermoedens van) fraude en misbruik te op te sporen en voorkomen gebruiken we onder andere uw contactgegevens, betalingsgegevens, kaartgegevens en reisgegevens. In geval van een creditcardbetaling kunnen alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een transactie verwerkt worden, daaronder valt bijvoorbeeld ook het IP-adres.

Wanneer u houder of boeker bent van een NS-Business Card van NS Zakelijk, gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Het kan voor komen dat wij deze gegevens verkrijgen van een werkgever.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?
Wanneer wij het vermoeden hebben dat er sprake is van fraude tijdens het reizen met NS met de OV-chipkaart kunnen we ervoor kiezen om u een brief te sturen. In die brief kunnen we u verzoeken om bijvoorbeeld een openstaand bedrag te betalen. Daarnaast kunnen wij op basis van geconstateerde fraude en misbruik de inzet van personeel vaststellen en gerichter controles uitvoeren. Voor de gegevens die we gebruiken voor het innen van betalingen verwijzen wij naar het hoofdstuk Claims en restitutie.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

Het is voor NS van commercieel belang om fraude zo veel als mogelijk te beperken. Wij treffen alle nodige waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op uw privacy ontstaat. Zo gebruiken wij alleen gegevens die wij nodig hebben en zullen wij, als er minder ingrijpende middelen tot onze beschikking staan, hiervan gebruik maken.

Met wie delen wij gegevens?
Wanneer de fraude ook mogelijk een strafbare handeling is kunnen wij uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Wanneer u niet voldoet aan uw betalingsverplichtingen zullen wij uw contactgegevens delen met BOS Incasso voor het incasseren van de openstaande vordering. In geval van fraude of vermoedens van fraude of misbruik met de NS-Business Card delen wij uw gegevens met de betreffende ketenpartner. In geval van een iDeal- of creditcardbetaling delen wij uw betaalgegevens met derden voor de afwikkeling van de transactie en ter bestrijding van fraude.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Bij een vermoeden van fraude bewaren wij uw gegevens maximaal 3 jaar vanaf het moment van de laatste verdachte gebeurtenis. Bij daadwerkelijke vaststelling van fraude worden de gegevens uit het fraudeonderzoek maximaal 5 jaar tot na het laatste incident bewaard.

Marktonderzoek en wetenschappelijk onderzoek

A. Informatie over het gebruik van uw gegevens voor het uitvoeren van marktonderzoek

Wij doen regelmatig (online) onderzoek onder onze reizigers en bezoekers van stations. Dit doen we om onze dienstverlening continu te kunnen verbeteren. Deze onderzoeken richten zich op uw ervaringen met de treinreis, stations en andere producten en diensten van NS. Deelname aan onderzoeken is geheel vrijwillig. Per uitnodiging kunt u zelf beslissen of u mee wilt doen of niet. Als u geen uitnodigingen meer wilt ontvangen voor online onderzoek, klikt u op de afmeldmogelijkheid onderaan de uitnodiging voor het onderzoek.

Dit onderzoek doen we op vier manieren:

1. **Feedback NS-app:** In de NS App zit een mogelijkheid voor het geven van feedback over uw reis (En? Hoe Is Je Reis?). Wanneer u gebruik maakt van deze feedback-functionaliteit, kunt u afzonderlijk toestemming geven voor het delen van:
   - uw locatiegegevens

   op die manier kan NS vaststellen over welk station of welke trein de melding betreft.

2. **NS Panel onderzoeken:** NS Panel deelnemers ontvangen periodiek een bericht per e-mail over diverse (lopende) onderzoeken. NS schakelt hiervoor een onderzoeksbureau in. De onderzoeken gaan over onderwerpen gerelateerd aan NS, waaronder het reizen met de trein, reizen met een fysieke beperking, de reisinformatiemiddelen van NS en nieuwe producten of diensten. Meer informatie vindt u op de website van het NS Panel of NS Zakelijk Panel.

3. **Reizigersonderzoek:** Tijdens uw treinreis kunnen we u vragen om deel te nemen aan een reizigersonderzoek. Afhankelijk van het type reizigersonderzoek vragen wij u:
   - Of we uw reisproduct mogen scannen, bijvoorbeeld uw OV-Chipkaart;
   - Of u ter plekke een vragenlijst wilt invullen over de beleving van de reis.

4. **Contactbelevingsonderzoek:** NS kan u per e-mail uitnodigen voor een klanttevredenheidsonderzoek over uw contact met de klantenservice. NS schakelt hiervoor een onderzoeksbureau in.

5. **Additieonderzoek:** NS kan naar uw mening en ervaringen vragen in de NS-app en op de NS-website na het maken van een bestelling. Dit doen we door een aantal vragen te stellen over de reden van uw aankoop, en of u het product ook besteld zou hebben zonder de eventuele korting. Hiervoor koppelen we de door u gegeven antwoorden met uw ordernummer van de gemaakte bestelling. Op die manier kan NS vaststellen voor welk traject het ticket is aangeschaft. Deze koppeling wordt enkel gemaakt wanneer u toestemming heeft gegeven voor het gebruik van de betreffende cookies, en nádat u zelf (vrijwillig) uw antwoorden op de survey heeft verstuurd. Zie voor het gebruik van cookies en vergelijkbare technieken door NS het cookiestatement.
   In de survey kunnen we u ook informatie vragen over uw leeftijd in jaren, geslacht en eerste twee cijfers van uw postcode.

6. **Overig klantonderzoek:** NS kan u per email of met een pushbericht uitnodigen om uw ervaring met één van onze producten of diensten (bijvoorbeeld een abonnement of het reizen met een NS trein) te delen.

De grondslag voor verwerking onder 1, 2 en 3 is: toestemming.

De grondslag voor verwerking onder 4, 5 en 6 is: het gerechtvaardigd belang.

B. Informatie over het gebruik van uw gegevens voor verbeteren van producten en diensten

NS aggregeert en analyseert reisgegevens van alle klanten c.q. reizigers ten behoeve van de verbetering van het dienstenaanbod, productverbetering en nakoming van de concessieverplichtingen. Dit kunnen ook geaggregeerde gegevens betreffen van reizen met bus, trein, metro en andere mobiliteitsdiensten. De geaggregeerde reisgegevens zijn niet meer te herleiden tot het individu. Dit moet niet worden verward met de verwerkingen van persoonsgegevens die plaatsvinden in het kader van klanttevredenheidsonderzoeken en daarmee samenhangende marktonderzoeken zoals bij punt A beschreven.

De grondslag voor deze verwerking is gerechtvaardigd belang.

C. Informatie over het gebruik van uw gegevens voor Wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden

Tot slot kan het voorkomen dat wij wetenschappelijk onderzoek of onderzoek voor statistische doeleinden (laten) uitvoeren. Voor dit onderzoek kan het verwerken van persoonsgegevens aan de orde en soms zelfs noodzakelijk zijn.

U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan geaggregeerde gegevens zoals aantal in- en uitstappers op een station of samengestelde antwoorden uit klanttevredenheidsonderzoeken, feedback over uw reis (En? Hoe is je Reis?) of het NS panel. Bij de analyse van ongestructureerde data (bijv. open tekstvelden) kunnen wij gebruik maken van geavanceerde technieken (bijv. text mining) om de data te om te zetten naar betekenisvolle informatie. Wij zullen passende waarborgen treffen zoals pseudonimisering, rekening houden met het kader waarin de gegevens zijn verzameld en enkel publiceren wanneer uitgesloten kan worden dat eventuele verdere verwerking geen gevolgen heeft voor betrokkenen.

In geval van wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden delen wij gegevens met wetenschappelijke organisaties zoals universiteiten of organisaties met een publiek karakter zoals gemeenten, het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat of ProRail. Voor deze organisaties zijn de gegevens niet meer herleidbaar naar een individuele persoon. Deze organisaties gebruiken de gegevens om hun taken en verantwoordelijkheden in de stationsomgeving beter uit te kunnen voeren en om de voorzieningen af te stemmen op de behoeften van de reiziger.

Daarnaast publiceren wij gegevens die niet meer te herleiden zijn naar een individuele persoon zodat dit gebruikt kan worden voor wetenschappelijke of statistische doeleinden.

De grondslag voor deze verwerking is verenigbaar gebruik: Wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden.

D. Wettelijke renseigneringsverplichting

Per 1 januari 2024 is de wettelijke renseigneringsverplichting van kracht gegaan. Wij zijn verplicht om de vergoedingen die respondenten die deelnemen aan kwalitatieve onderzoeken (NS Panel onderzoeken) te delen met de Belastingdienst. Wij verstrekken uw contactgegevens (volledige naam, adres, woonplaats), geboortedatum en het bedrag van de verstrekte vergoeding na afloop van het kalenderjaar aan de Belastingdienst.

De grondslag voor de verwerking is de uitvoering van een wettelijke verplichting.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Afhankelijk van het onderwerp van het onderzoek kunnen wij gebruik maken van uw contactgegevens (naam, woonplaats, e-mailadres), abonnementsvorm of uw aankopen bij NS, uw reisvoorkeuren, afgeleide reisgegevens zoals uw vrijetijdsbesteding en voor bepaalde NS Panel onderzoeken, met uw toestemming, uw bijzondere persoonsgegevens.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Daarnaast schakelen wij (marktonderzoeks)bureaus in om namens ons het onderzoek uit te voeren en de gegevens te verzamelen en/of te analyseren. Deze groepen derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij delen in het kader van de wettelijke renseigneringsverplichting uw gegevens (contactgegevens, geboortedatum en het bedrag van de verstrekte vergoeding), indien u deelneemt aan kwalitatieve onderzoeken (NS Panel onderzoeken), na afloop van het kalenderjaar met de Belastingdienst.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw inschrijving voor het NS Panel en uw contactgegevens in principe voor onbepaalde tijd totdat u aangeeft niet meer te willen meedoen aan marktonderzoeken.

Op grond van de renseigneringsverplichting zijn wij wettelijk verplicht om uw gegevens (contactgegevens, geboortedatum en het bedrag van de verstrekte vergoeding), indien u deelneemt aan kwalitatieve onderzoeken (NS Panel onderzoeken), 7 jaar te bewaren.

In de feedback functie van de NS-app worden uw gegevens en voorkeuren automatisch na een half jaar na de laatst gegeven feedback verwijderd. Daarna wordt de feedback geanonimiseerd, tenzij u er zelf voor kiest om uw gegevens eerder te verwijderen. Voor het online klanttevredenheidsonderzoek (waarvoor wij emailadressen verzamelen tijdens de treinreis) worden de emailadressen maximaal zes maanden bewaard. Daarna worden deze uit de database verwijderd.

Als wij uw reisproduct scannen, bewaren wij deze gegevens maximaal 18 maanden. De hiermee verzamelde gegevens kunnen gepubliceerd worden in een vorm die niet meer naar u herleidbaar is.

Rapportages

Informatie over het gebruik van uw gegevens voor statistisch onderzoek en rapportages.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Voor het opstellen van rapportages en uitvoeren van statistisch onderzoek gebruiken wij zo veel als mogelijk geaggregeerde gegevens, bijvoorbeeld reisgegevens. We gebruiken geen namen, e-mailadressen of andere rechtstreeks identificerende informatie alsmede bijzondere persoonsgegevens, zoals medische gegevens. Zonder het gebruik van additionele gegevens zijn deze gegevens niet herleidbaar tot een reiziger.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

We voeren (statistisch) onderzoek uit naar het gebruik zodat het mogelijk is om aan het management van NS terugkoppeling te geven over de (ontwikkelingen) van diensten en producten. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan het berekenen van de benodigde materieelinzet. Daarnaast gebruiken we deze onderzoeken ten behoeve van het concessiemanagement. We rapporteren maandelijks aan het ministerie van IenW over het realiseren van de prestatie-indicatoren zoals reizigerspunctualiteit. Voor NS is het noodzakelijk om deze gegevens te verstrekken om aan haar verplichtingen met betrekking tot de concessie en het vervoerplan te voldoen. Meer informatie over de gegevens die wij moeten onderzoeken om prestatie-indicatoren te kunnen staven in het kader van de concessie en het vervoersplan kunt u hier en hier en hier vanaf januari 2025 vinden. Voor het uitvoeren van ons onderzoek kunnen we de verschillende soorten gegevens samenvoegen en analyseren, zoals hierboven is beschreven.

Verenigbaar gebruik:
wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden.

Tot slot kan het voorkomen dat wij wetenschappelijk onderzoek of onderzoek voor statistische doeleinden (laten) uitvoeren. Voor dit onderzoek kan het verwerken van persoonsgegevens aan de orde en soms zelfs noodzakelijk zijn. Wij zullen in dat geval passende waarborgen treffen zoals pseudonimisering, rekening houden met het kader waarin de gegevens zijn verzameld en enkel publiceren wanneer uitgesloten kan worden dat eventuele verdere verwerking geen gevolgen heeft voor betrokkenen.

In geval van wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden delen wij gegevens met wetenschappelijke organisaties zoals universiteiten of organisaties met een publiek karakter zoals gemeenten, het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat of ProRail. Aan deze organisaties wordt slechts een beperkte set informatie verstrekt die zelfstandig niet herleidbaar is naar een individuele persoon. Deze organisaties gebruiken de gegevens om hun taken en verantwoordelijkheden in de stationsomgeving beter uit te kunnen voeren en om de voorzieningen af te stemmen op de behoeften van de reiziger.

Daarnaast publiceren wij gegevens die zelfstandig niet meer te herleiden zijn naar een individuele persoon op een website (https://dashboards.nsjaarverslag.nl/reizigersgedrag) zodat dit gebruikt kan worden voor wetenschappelijke of statistische doeleinden.

Met wie delen wij gegevens?
Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Het is mogelijk dat wij een derden inschakelen om namens ons rapportages op te stellen. Deze partijen zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Daarnaast delen wij gegevens die zelfstandig niet herleidbaar zijn naar een individu met wetenschappelijke organisaties zoals universiteiten of organisaties met een publiek karakter zoals gemeenten, het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, ProRail en het publiek. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
NS bewaart de reisgegevens 18 maanden. Als deze gegevens verwijderd worden zijn de gegevens in rapportages voor NS niet meer herleidbaar tot een individu.

Buitengewoon opsporingsambtenaren (Boa's) van NS

NS heeft buitengewoon opsporingsambtenaren ("boa's") in dienst voor het handhaven van de sociale veiligheid in en rondom het openbaar vervoer. NS als werkgever van de boa is hiervoor verwerkingsverantwoordelijke. Een deel van deze gegevens wordt verwerkt onder de Wet politiegegevens (Wpg) in plaats van de AVG.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Een boa controleert onder andere op stations en in de trein of reizigers in bezit zijn van een geldig vervoerbewijs. Daarnaast houdt een boa ook toezicht op de orde rust en veiligheid, het naleven van wettelijke bepalingen en de NS huisregels en vervoersvoorwaarden. Bij overtredingen treedt de boa handhavend op. Boa's ondersteunen eveneens de politie bij hun opsporingstaken. Als een boa in het kader van zijn opsporingstaken persoonsgegevens verwerkt dan is de Wet politiegegevens ("Wpg") van toepassing en niet de AVG.

Bij het uitoefenen van de taken van de boa kan het noodzakelijk zijn dat NS persoonsgegevens verwerkt zoals uw contactgegevens. Bij het staande houden en/of het aanzeggen van een proces-verbaal (combibon, formele waarschuwing of indien een reis- of verblijfsverbod wordt overtreden) verzamelen boa's contactgegevens, geboorteplaats en -datum, een omschrijving van het strafbare feit met tijd en plaats hiervan, burgerservicenummer, soort identiteitsbewijs en nummer. NS verzamelt ook financiële gegevens bij het afwikkelen en incasseren van een proces-verbaal voor zwartrijden en andere feiten. Je kunt bij NS een klacht indienen over een proces-verbaal. NS verzamelt dan, naast de gegevens die je in je verzoek hebt verstrekt, contactgegevens, geboortedatum, kopie OV-chipkaart (indien noodzakelijk) en het proces-verbaalnummer. Als NS of de boa aangifte doet bij de politie verzamelen wij voor zover mogelijk contactgegevens, geboorteplaats en datum, tijd, plaats en soort strafbaar feit.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is:
de uitvoering van een wettelijke verplichting.

Wet Politiegegevens

Dagelijkse politietaak (art. 8 Wpg): politiegegevens kunnen worden verwerkt met het oog op de uitvoering van de dagelijkse politietaak: handhaving van wetten en regels, hulpverlening, surveillance, verkeerszaken en eenvoudige opsporingsonderzoeken.

Onze informatiesystemen maken gebruik van basisregistraties van overheidsinstellingen met publiekrechtelijke taken, zoals de Basisregistratie Personen (BRP) van de Rijksdienst voor identiteitsgegevens (RvIG). Uit deze basisregistratie kunnen we ook persoonsgegevens halen.

Sommige (persoons)gegevens verzamelen we op grond van een andere wet:

Wetboek van Strafvordering

Volgens het Wetboek van Strafvordering is de (buitengewoon) opsporingsambtenaar verplicht om de identiteit van een verdachte vast te stellen. De Wet identiteitsvaststelling verdachten, veroordeelden en getuigen – en het daarbij horende besluit – geven aan welke gegevens we daarvoor moeten gebruiken.

Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar

De buitengewoon opsporingsambtenaren kunnen voor hun opsporingstaken ook persoonsgegevens verzamelen. Bijvoorbeeld bij het aanzeggen of schrijven van een proces-verbaal als er een strafbaar feit is gepleegd en bij de behandeling en (financiële) afwikkeling van deze feiten.

Tenslotte hebben de boa's ook diverse toezichtstaken. Bij de uitvoering van deze toezichtstaken worden persoonsgegevens verwerkt op grond van de bepalingen uit de volgende regelgeving:

- Wet- en Besluit personenvervoer 2000;
- Algemene voorwaarden voor vervoer van reizigers en handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS);
- Algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer
- Algemene voorwaarden NS International;
- Huisregels voor reizen met NS;
- Huisregels Intercity direct.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Soms verstrekt NS uw persoonsgegevens aan derden. Bijvoorbeeld aan BOS Incasso, het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) indien u uw boete niet tijdig voldoet, of aan het Openbaar Ministerie (OM). Wij kunnen uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij geven uw persoonsgegevens niet door aan (rechts)personen buiten de Europese Economische Ruimte tenzij wij hiertoe wettelijk verplicht zijn.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

In de Wpg zijn bewaartermijnen vastgesteld voor politiegegevens. Politiegegevens die we verwerken in het kader van de uitvoering van de dagelijkse politietaak bewaren we tot maximaal vijf jaar na de datum van de eerste verwerking. Na afloop van deze termijn worden de gegevens voor een termijn van vijf jaar enkel bewaard ten behoeve van afwikkeling van klachten en het afleggen van verantwoording ex artikel 14 Wpg. De bewaartermijn van een formele waarschuwing is 6 maanden.

Rechten van betrokkenen onder de Wpg

De rechten van betrokkenen in de Wpg wijken af van de AVG. De persoon op wie de persoons- of politiegegevens betrekking hebben, noemen we de betrokkene. De betrokkene heeft recht op:

- inzage;
- rectificatie;
- gegevenswissing/vernietiging;
- beperking van de verwerking van gegevens;
- bezwaar/beroep.

We hebben in het kader van de politietaak de plicht om u te informeren over verwerkingen. Wanneer u gebruik wilt maken van (één van) uw rechten onder de Wpg, kunt u een verzoek hiertoe indienen via het aanvraagformulier.

We hebben het recht uw verzoek af te wijzen als:

- Het gerechtelijke onderzoeken of procedures zou belemmeren;
- Dat nadelige gevolgen heeft voor het voorkomen van het begaan van strafbare feiten, voor opsporing, onderzoek, vervolging of het opleggen van straffen;
- De openbare veiligheid in het geding is;
- De rechten en vrijheden van derden worden geschonden;
- De nationale veiligheid in het geding is. Een verzoek kan ook worden afgewezen als het kennelijk een ongegrond of buitensporig verzoek is.

De Functionaris voor Gegevensbescherming van NS houdt toezicht op zowel de juiste uitvoering van de verplichtingen onder de AVG als de Wpg. De contactgegevens van de Functionaris voor Gegevensbescherming treft u aan in het begin van dit privacystatement.

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen

Uw privacy is ons vertrekpunt

Loket OV-reispatronen

Informatie over het gebruik van uw gegevens om inzicht te krijgen in reispatronen van reizigers.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?
NS en de andere openbaar vervoersbedrijven en Translink willen ervoor zorgen dat het openbaar vervoer zo efficiënt en effectief mogelijk is. Daarom hebben de openbaar vervoersbedrijven en Translink er belang bij om inzicht te krijgen in reispatronen van reizigers. Dat inzicht is ook belangrijk voor derde partijen, zoals overheden die (openbaar) vervoer als taak hebben en zich inzetten voor de verbetering van de dienstverlening aan reizigers.

Dit inzicht verkrijgen wij door middel van statistisch onderzoek. NS en de andere openbaar vervoersbedrijven en Translink (tezamen "wij" of "we" of "ons") hebben samen besloten welke persoonsgegevens mogen worden gebruikt om het inzicht te verkrijgen en op welke wijze de persoonsgegevens mogen worden gebruikt. We noemen dat ook wel de Informatiehuishouding. Deze afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de openbaar vervoersbedrijven en Translink.

De openbaar vervoersbedrijven en Translink zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de Informatiehuishouding.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Wij maken voor het uitvoeren van het statistisch onderzoek naar de reispatronen van reizigers alléén gebruik van zogenaamde transactiegegevens. Als we klantgegevens van u verwerken zoals uw naam of geboortedatum, dan gebruiken we die gegevens dus niet voor statistisch onderzoek. Hierna kunt u lezen welke persoonsgegevens we voor statistisch onderzoek verwerken, wanneer u reist met een OV-chipkaart, betaalkaart of ander vervoersbewijs.

Wij mogen transactiegegevens volgens de privacywetgeving gebruiken voor statistisch onderzoek omdat dit noodzakelijk is voor ons gerechtvaardigd belang en het gerechtvaardigd belang van derde partijen, zoals overheden. Het gerechtvaardigd belang is om het openbaar vervoer te optimaliseren en de dienstverlening aan reizigers te verbeteren.

OV-chipkaart
Transactiegegevens ontstaan als u met uw OV-chipkaart in- en uitcheckt bij een vervoersbedrijf. Deze gegevens worden gebruikt om uw reistransacties af te handelen. De transactiegegevens worden uitgelezen met behulp van de chip-ID in uw kaart. U vindt de transactiegegevens in uw transactieoverzicht van uw OV-chipkaart (OV-chipkaart.nl).

Wij slaan de transactiegegevens voor statistisch onderzoek op in een aparte database bij Translink. Voordat we de gegevens daarin opslaan, zorgen we dat de gegevens gepseudonimiseerd zijn. Bij dit pseudonimiseren worden de identificerende kenmerken in de gegevens versleuteld. Hierdoor zijn de gegevens niet zonder aanvullende informatie tot een persoon te herleiden. Nadat de gegevens zijn gepseudonimiseerd, maakt Translink in opdracht van openbaar vervoerders onderzoeksbestanden. Het gaat dan om een set van statistische gegevens. Met die geaggregeerde, statistische onderzoeksbestanden kan Translink of kunnen andere daarin gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. Deze onderzoeksbestanden en informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

Betaalkaart
Transactiegegevens ontstaan als u met uw betaalkaart in- en uitcheckt bij een vervoersbedrijf. Deze gegevens worden gebruikt om uw reistransacties af te handelen. U vindt de transactiegegevens met uw betaalpas in de OVpay app. Maakt u geen gebruik van de OVpay app, dan kunt u transactiegegevens met uw betaalkaart inzien op de OVpay website. U kunt daar het zogenaamde service reference ID invoeren dat voor OV-reizen wordt vermeld op uw bankafschrift.

Wij slaan de transactiegegevens voor statistisch onderzoek op in een aparte database bij Translink. De transactiegegevens met een betaalpas zijn niet zonder aanvullende informatie tot een persoon te herleiden. Onder beheer van Translink laten wij onderzoeksbestanden maken. Het gaat dan om een set van statistische gegevens. Met die geaggregeerde, statistische onderzoeksbestanden kan Translink of kunnen andere daarin gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. Deze onderzoeksbestanden en informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

Centraal aanspreekpunt
Wij hebben een centraal aanspreekpunt ingericht waar u terecht kunt met al uw vragen over de verwerking van uw gegevens voor de samenstelling van onderzoeksbestanden en informatieproducten. U kunt contact opnemen via privacy@ov-chipkaart.nl, waar u ook een verzoek kunt indienen om uw AVG rechten uit te oefenen.

Indien u niet wilt dat wij uw transactiegegevens gebruiken voor statistisch onderzoek naar reispatronen, kunt u dit aangeven door een mail te sturen naar privacy@ov-chipkaart.nl.

Met wie delen wij gegevens?
NS, de andere openbaar vervoersbedrijven en Translink maken gebruik van diensten van verwerkers. Met verwerkers maken wij altijd schriftelijke afspraken door middel van het sluiten van een verwerkersovereenkomst, waarin wij onder meer afspraken vastleggen over de beveiliging en het gebruik van uw persoonsgegevens.

Door pseudonimisering is het moeilijker om de gegevens met personen in verband te brengen.

Op basis van de onderzoeksbestanden kunnen Translink of andere gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. Zo kunnen zij bijvoorbeeld trends zien in reizigersstromen, die kunnen worden gebruikt om te bepalen waar nieuwe openbaar vervoerstrajecten moeten komen. Dit soort informatieproducten kunnen wij doorgeven aan overheidsinstanties en aan derde partijen die een taak hebben op het gebied van (openbaar) vervoer en verbetering van dienstverlening aan reizigers. De informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

Wij geven je persoonsgegevens voor dit doeleinde niet door aan (rechts)personen buiten de Europese Economische Ruimte.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Wij bewaren de transactiegegevens en de gepseudonimiseerde transactiegegevens maximaal 18 maanden na de door u gemaakte reis.

Fotografie

Informatie over het gebruik van foto's die zijn gemaakt door (een medewerker van) NS of een (door NS ingehuurde) fotograaf tijdens een evenement en die kunnen worden gepubliceerd op een website van NS of een social media kanaal.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Tijdens evenementen, zoals sport- of muziekevenementen, kunnen foto's worden gemaakt door een (een medewerker van) NS of een (door NS ingehuurde) fotograaf.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

U krijgt van ons een afdruk van uw foto als aandenken. Daarnaast kunnen wij de foto waar u op staat publiceren op een website van NS of een social media kanaal, waaronder maar niet beperkt tot ns.nl, reisjefit.nl of de Facebook pagina of het Instagram account van Reis je fit. NS bewaart uw digitale foto op deze media kanalen, zodat u altijd toegang heeft tot uw foto om deze te downloaden en/of te delen met vrienden, familie, etc.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming.

Tijdens een evenement kunt u door een medewerker van NS of een (door NS ingehuurde) fotograaf worden gevraagd om, met uw toestemming en geheel vrijwillig, op de foto te gaan. Zij zullen zich kenbaar maken als medewerker van of fotograaf voor NS en u onder andere informeren over het doel van de foto en waar uw foto zal worden gepubliceerd. Daarnaast zullen zij u erop wijzen dat u, indien u niet wilt dat uw foto wordt gepubliceerd, u dit expliciet dient aan te geven. Zij zullen u dan adviseren om niet op de foto te gaan.

Indien kinderen jonger dan 16 jaar op de foto willen gaan, is hiervoor toestemming nodig van de ouder(s) of voogd. Een medewerker van NS of een (door NS ingehuurde) fotograaf zal voorafgaand aan het fotograferen van kinderen toestemming aan de ouder(s) of voogd van de betreffende kinderen vragen.

Indien u er voor kiest om op de foto te gaan, krijgt u een afdruk van deze foto als aandenken. Achterop de foto staat een link naar dit privacy statement, waarin u onder andere ook wordt geïnformeerd over hoe u uw toestemming kunt intrekken.

U kunt op ieder gewenst moment uw toestemming intrekken door een e-mail te sturen naar sponsorverzoek@ns.nl. Uw foto zal dan binnen maximaal 10 werkdagen van de website en/of social media kanalen waar deze is gepubliceerd worden verwijderd.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Zoals hierboven reeds aangegeven kunnen wij de foto waar u op staat publiceren op een website van NS of een social media kanaal, waaronder maar niet beperkt tot ns.nl, reisjefit.nl of de Facebook pagina of het Instagram account van Reis je fit.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Uw foto's worden gedurende maximaal 2 jaren bewaard en gepubliceerd op een website van NS of een social media pagina of account van NS. Gedurende deze periode kunt u de foto downloaden en/of delen met vrienden, familie, etc.

Innovatie

NS innoveert regelmatig om haar dienstverlening goedkoper, efficiënter, veiliger en beter te maken. Voor de reiziger, voor NS en voor derden. Innoveren doet NS op verschillende manieren. Daarbij kunnen ook persoonsgegevens worden verwerkt. NS gebruikt enkel persoonsgegevens wanneer er voldoende passende waarborgen zijn getroffen zodat het gebruik van de persoonsgegevens altijd in overeenstemming is met wetgeving, zo min mogelijk risico met zich meebrengt en dat er geen (negatieve) gevolgen zijn voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen.

Het verschilt welke persoonsgegevens hierbij worden gebruikt. Er kunnen (in) direct herleidbare persoonsgegevens worden verwerkt, gepseudonimiseerde en geanonimiseerde gegevens. Denk bijvoorbeeld aan OV-chipkaartdata, camerabeelden, klantgegevens of online gegevens van de NS-app of website. Voorbeelden van innovaties zijn het analyseren van drukte of incidenten bij de toegangspoorten op station Utrecht Centraal of fietsenstallingen, bijvoorbeeld om de veiligheid te verbeteren bij brand of andere noodsituaties. De camerabeelden die daarbij worden gebruikt worden zo veel als mogelijk geblurd of in een laagwaardige kwaliteit opgeslagen zodat personen niet herkenbaar in beeld zijn.

Een ander voorbeeld is het gebruik van reisgegevens om daarmee vervolgens een zogenaamde fictieve dataset te maken. Met deze laatste dataset kan NS applicaties testen op veiligheid, gebruiksvriendelijkheid zonder dat de persoonsgegevens van betrokkenen gebruikt worden. Nog een ander voorbeeld is het analyseren van de reisgegevens, opbrengsten en reisproducten om ons aanbod van type reisproducten en de planning van treinen aan te laten sluiten op de actuele reisbehoefte. Tot slot gebruikt NS beeldmateriaal (foto's) om een visueel overzicht te creëren van al haar vastgoed en de objecten in die ruimtes. Deze foto's worden met een algoritme geanonimiseerd, waardoor NS eventuele gegevensverwerkingen van personen of kentekens kan minimaliseren en de foto's daarna voor diverse doeleinden gebruikt kunnen worden.

Als er persoonsgegevens worden gebruikt zal dat enkel gebeuren omdat dat noodzakelijk is voor een analyse of onderzoek. Er zullen nooit persoonsgegevens aanwezig zijn in het eindproduct of het informatieproduct zelf en de individuele betrokkene is nooit onderwerp van de analyse. De enige uitzondering hierop is het gebruik van beeldmateriaal waarop mogelijk nog persoonsgegevens aanwezig zijn, omdat deze gegevens toch nog herleidbaar blijken zijn naar een individu. Deze beelden worden gebruikt voor het trainen van op artificial intelligence gebaseerde technieken voor het tijdig signaleren van onbeheerde goederen, het geautomatiseerd kunnen laten rijden van treinen op basis van het camerabeelden (slechts een percentage van ca. 1% van de beelden is hier mogelijk nog herleidbaar naar een individu) en/of om te onderzoeken of oneigenlijke toegang tot fietsenstallingen door middel van beeldanalyse gedetecteerd kan worden. Momenteel is NS hiermee aan het testen en deze testen kunnen tot circa 5 jaar bewaard blijven. Jaarlijks wordt geëvalueerd of de beelden nog nodig zijn voor het valideren van de techniek. Gezien de betrokken belangen voor de reiziger, NS en derden, de beperkte impact op de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen en het feit dat de verwerking niet gericht is op het verwerken van deze persoonsgegevens en dat NS nooit direct herleidbare persoonsgegevens van reizigers zal koppelen aan deze beeldgegevens, meent NS hiervoor een gerechtvaardigd belang te hebben.

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt doorgaans onder het gerechtvaardigde belang van NS. Dat is echter afhankelijk van de innovatie, het type persoonsgegevens en andere eigenschappen van de innovatie.

Niet alle innovatieve ideeën leiden tot een plan of implementatie in de praktijk. Dat is inherent aan innoveren. Echter, indien er een innovatie plaatsvindt die leidt tot een structurele gegevensverwerking zal die expliciet beschreven worden in dit privacystatement.

NS Insurance

NS Insurance is de schadeverzekeringsmaatschappij van NS. Voor de uitvoering van haar schade afwikkelingsproces worden dossiers aangelegd. Deze (digitale) dossiers kunnen persoonsgegevens bevatten.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?
Voor het afhandelen van het schade afwikkelingsproces worden persoonsgegevens verwerkt omtrent het incident. Het betreffen persoonsgegevens waaronder uw naam, woonadres en wanneer strikt noodzakelijk gegevens met betrekking tot uw gezondheid.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

NS moet in het geval van aansprakelijkheid voor het veroorzaken van schade aan reizigers deze schade vergoeden. Om een letselschade te kunnen beoordelen en afwikkelen zijn gezondheids- en inkomensgegevens van de benadeelde reiziger voor en na het ongeval belangrijk.

De grondslag voor de verwerking is: wettelijke verplichting.

NS is gehouden te voldoen aan de Wet financieel toezicht en het Burgerlijk Wetboek wanneer er sprake is van een onrechtmatige daad en daaruit voortvloeiende schadevergoeding en vervoerdersaansprakelijkheid wanneer haar reizigers schade oplopen.

Met wie delen wij gegevens?
Wij schakelen derden in voor de facilitering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
Wij hanteren wettelijke bewaartermijnen. Deze termijn is bij de afwikkeling van het schadeproces maximaal 7 jaar