

Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt over de gang van zaken bij een kaartcontrole op 20 augustus 2007 waarbij volgens verzoeker een (hoofd)conductrice, in de hoedanigheid van een buitengewoon opsporingsambtenaar, van de Nederlandse Spoorwegen:

zijn OV-studentenkaart heeft ingenomen;

deze kaart niet overeenkomstig de voorschriften ter plaatse heeft gecontroleerd;

hem daarna heeft verweten dat hij zonder geldig plaatsbewijs reisde;

hem niet heeft geïnformeerd over hoe en waar hij een klacht hierover kon indienen;

hem geen bewijs van inname heeft gegeven;

het document waarmee uitstel van betaling werd verleend onvolledig heeft ingevuld.

Beoordeling

Algemeen

1. Op 20 augustus 2007 reisde verzoeker met de trein van Den Bosch richting Roosendaal. Verzoeker maakte hierbij gebruik van zijn OV-studentenkaart. Bij controle van het vervoersbewijs door een hoofdconductrice van de Nederlandse Spoorwegen toonde verzoeker haar zijn OV-studentenkaart. De hoofdconductrice constateerde dat de OV-studentenkaart ernstig was beschadigd en nam de kaart in. Vervolgens schreef zij een uitstel van betaling uit en bracht zij verzoeker hierbij de wettelijke verhoging van € 35,- in rekening. Verzoeker kon zich niet vinden in de handelwijze van de hoofdconductrice en diende op 21 augustus 2007 een klacht in bij de Nederlandse Spoorwegen. Volgens verzoeker was zijn OV-studentenkaart slechts licht beschadigd waardoor de hoofdconductrice zijn OV-studentenkaart niet had mogen innemen. De hoofdconductrice schreef dan ook onterecht een uitstel van betaling uit en volgde hierbij ook niet de juiste procedures, aldus verzoeker.

2. Op 8 oktober 2007 liet een medewerker van de afdeling boa-zaken van de Nederlandse Spoorwegen verzoeker schriftelijk weten dat de Nederlandse Spoorwegen de klacht van verzoeker ongegrond achtte. Volgens de Nederlandse Spoorwegen had de hoofdconductrice op juiste gronden de OV-studentenkaart van verzoeker ingenomen en schreef zij ook terecht een uitstel van betaling uit.

3. Verzoeker kon zich niet vinden in de beslissing van de Nederlandse Spoorwegen en wendde zich op 17 oktober 2007 tot de Nationale ombudsman. Verzoeker verzocht de Nationale ombudsman een onderzoek in te stellen.

I. Ten aanzien van het innemen van de OV-studentenkaart en het verwijt dat hij reisde zonder geldig vervoersbewijs

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt erover dat een hoofdconductrice van de Nederlandse Spoorwegen zijn OV-studentenkaart heeft ingenomen. Verzoeker bracht in dit verband naar voren dat er geen reden was om zijn OV-studentenkaart in te nemen. Volgens verzoeker was zijn OV-studentenkaart niet ernstig beschadigd zoals de hoofdconductrice beweerde. Alleen de hoekjes van zijn OV-studentenkaart waren licht beschadigd, aldus verzoeker. Verzoeker gaf aan dat hij vermoedde dat de hoofdconductrice zijn OV-studentenkaart na inname extra beschadigde. Vervolgens klaagde verzoeker er over dat de hoofdconductrice, nadat zij de OV-studentenkaart innam, hem verweet zonder geldig vervoersbewijs te reizen en een uitstel van betaling uitschreef.

2. De minister liet in zijn reactie weten de klacht van verzoeker ongegrond te achten. De OV-studentenkaart was ingenomen omdat deze beschadigd was. De beschadiging bestond uit het zowel aan de linker als aan de rechterkant van boven naar beneden open zijn van het laminaat. Op de achterzijde van de OV-studentenkaart stond vermeld dat bij onrechtmatig gebruik of ernstige beschadigingen de kaart direct werd ingenomen. In een situatie waarin een kaart zodanig was beschadigd dat fraude zeer eenvoudig kon worden uitgevoerd, was er sprake van een ernstige beschadiging, aldus de minister. In het geval van verzoeker kon door het los zijn van het laminaat de pasfoto eenvoudig worden verwisseld. De minister verwees vervolgens naar artikel 6.2 aanhef en onder h van de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (hierna: AVR-NS) (zie Achtergrond, onder I.). Uit dit artikel volgde dat een vervoersbewijs niet geldig was indien de zich onder een beschermplaat bevindende pasfoto bereikbaar was geworden. De minister vervolgde dat uit artikel 8.1 aanhef en onder b van de AVR-NR bleek dat de Nederlandse Spoorwegen gerechtigd waren om het vervoersbewijs in te trekken, nu verzoeker zich bediende van een niet geldig vervoersbewijs. Nu verzoeker zonder geldig vervoersbewijs reisde, schreef de hoofdconductrice vervolgens een vervangend vervoersbewijs uit in de vorm van een uitstel van betaling. Hierbij werd standaard de wettelijke verhoging in rekening gebracht, aldus de minister.

3. In een door de hoofdconductrice opgestelde schriftelijke verklaring staat onder meer vermeld dat zij zag dat de OV-studentenkaart die verzoeker bij zich had open was. Hierop vroeg de hoofdconductrice of zij de kaart van dichtbij mocht bekijken waarop zij de kaart in haar hand nam. Zij zag vervolgens dat de kaart aan zowel de linker als aan de rechterkant van boven tot beneden helemaal open was. Zij las vervolgens de achterkant van de OV-studentenkaart aan verzoeker voor, waarop stond dat wanneer een OV-studentenkaart ernstig was beschadigd de kaart direct werd ingenomen. Omdat de OV-studentenkaart

ernstig was beschadigd en hierdoor zeer fraudegevoelig was, nam de hoofdconductrice de kaart in.

4. Op de door de minister van Justitie overgelegde Melding Onregelmatigheden heeft de hoofdconductrice geschreven dat zij op 20 augustus 2007 verzoeker in de trein tegenkwam met een OV-studentenkaart die aan twee kanten van boven tot beneden helemaal open was. Hierop nam zij de kaart in en schreef zij een uitstel van betaling uit.

5. Een onderzoeker van het Bureau Nationale ombudsman bekeek op 10 september 2008 de OV-studentenkaart van verzoeker die bij de Nederlandse Spoorwegen werd bewaard. Zij zag dat het laminaat van de kaart aan beide zijden van boven naar beneden open was. Aan de linkerszijde van de kaart was het hierdoor mogelijk om de pasfoto van verzoeker aan te raken.

Beoordeling

Ten aanzien van de inname van de OV-studentenkaart

6. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Volgens artikel 8.1 van de AVR-NS kan de Nederlandse Spoorwegen een vervoerskaart intrekken indien deze niet geldig is. Indien een hoofdconductrice besluit om een vervoersbewijs in te trekken omdat deze ernstig is beschadigd, dient zij hierbij het belang van de Nederlandse Spoorwegen dat er geen fraudegevoelige vervoerskaarten in omloop zijn af te wegen tegen het belang van de reiziger dat hij zijn vervoersbewijs kan behouden.

7. De lezingen van verzoeker en de hoofdconductrice lopen wat betreft de ernst van de beschadiging van de OV-studentenkaart uiteen. Nu een onderzoeker van het Bureau Nationale ombudsman de OV-studentenkaart heeft bekeken en - net als de hoofdconductrice - constateerde dat het laminaat van de OV-studentenkaart aan beide zijden van boven naar beneden open was waardoor het mogelijk was om de pasfoto aan te raken, acht de Nationale ombudsman het aannemelijk dat op het moment van inname de beschadiging hieruit bestond. De stelling van verzoeker dat de hoofdconductrice de OV-studentenkaart na inname extra heeft beschadigd heeft verzoeker geenszins aannemelijk gemaakt. Voorts is de Nationale ombudsman van oordeel dat de geconstateerde beschadiging dusdanig ernstig was dat dit de directe inname van de OV-studentenkaart rechtvaardigde. De pasfoto van de OV-studentenkaart was immers gemakkelijk te bereiken, waardoor het plegen van fraude met de kaart een reële mogelijkheid was. Op grond van de hiervoor genoemde artikelen 6.2 en 8.1 van de AVR-NS was er hierdoor geen sprake meer van een geldig vervoersbewijs en mocht de OV-studentenkaart worden ingetrokken.

Door de OV-studentenkaart van verzoeker in te nemen handelde de hoofdconductrice niet in strijd met het redelijkheidsvereiste

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Ten aanzien van het uitschrijven van een uitstel van betaling

8. Ook dit klachtonderdeel toetst de Nationale ombudsman aan het hiervoor onder 6. genoemde redelijkheidsvereiste.

9. Voorts acht de Nationale ombudsman het niet onjuist dat de hoofdconductrice, nadat zij de OV-studentenkaart innam, een uitstel van betaling voor verzoeker uitschreef omdat hij zonder geldig vervoersbewijs reisde. Op grond van artikel 8.7 van de AVR-NS moet een ieder die zich in een trein bevindt in het bezit zijn van een geldig vervoersbewijs. Zoals hiervoor onder punt 7. is vastgesteld, was verzoeker dit niet nu zijn OV-studentenkaart ernstig was beschadigd. Op grond van artikel 8.8 en 8.9 van de AVR-NS (zie Achtergrond, onder I.) kon de hoofdconductrice vervolgens een uitstel van betaling uitschrijven. De hoofdconductrice handelde dan ook niet in strijd met het redelijkheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van het niet volgens de voorschriften controleren van de OV-studentenkaart

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat de hoofdconductrice zijn OV-studentenkaart niet volgens de voorschriften heeft gecontroleerd. Verzoeker gaf aan dat de hoofdconductrice zijn kaart niet met een lamp controleerde, hetgeen de procedure volgens verzoeker voorschreef.

2. De minister van Justitie gaf in zijn reactie aan dat hij de klacht van verzoeker ongegrond achtte. Volgens de minister handelde de hoofdconductrice conform de geldende procedures bij de inname van de OV-studentenkaart. Omdat de beschadiging duidelijk zichtbaar was maakte zij geen gebruik van een lamp en checkte zij niet of de OV-studentenkaart op een blacklist stond, aldus de minister.

3. Een medewerker van de Nederlandse Spoorwegen deelde op vragen van de Nationale ombudsman mee dat een kaart alleen met een lamp wordt gecontroleerd wanneer er twijfel bestaat over de echtheid van de kaart. Hetzelfde geldt bij het checken van het voorkomen van een kaart op de zogenaamde blacklist. Ook dit gebeurde alleen bij twijfel over de echtheid van de kaart dan wel bij een vermoeden van fraude. Daar was in het geval van verzoeker echter geen sprake van, aldus de medewerker van de Nederlandse Spoorwegen.

Beoordeling

4. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit betekent onder meer dat een hoofdconductrice deskundig en objectief dient te handelen in de gevallen waarin zij een vervoerskaart aan een onderzoek onderwerpt.

5. De Nationale ombudsman is van oordeel dat nu de echtheid van de OV-studentenkaart niet ter discussie stond er geen aanleiding bestond om de OV-studentenkaart met een lamp te controleren, dan wel te checken of de kaart op de zogenaamde blacklist voorkwam. De hoofdconductrice heeft dan ook niet gehandeld in strijd met het vereiste van professionaliteit.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

III. Ten aanzien van het niet informeren over het indienen van een klacht

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat de hoofdconductrice hem niet heeft geïnformeerd over hoe en waar hij een klacht kon indienen.

2. In een door de hoofdconductrice opgestelde schriftelijke verklaring staat onder meer vermeld dat zij verzoeker heeft verteld dat indien hij nog vragen had, hij contact kon opnemen met de klantenservice, waarvan het telefoonnummer vermeld stond op de achterzijde van het uitstel van betaling.

Beoordeling

3. De lezingen van verzoeker en de hoofdconductrice staan op dit punt lijnrecht tegenover elkaar. Verzoeker verklaarde dat de hoofdconductrice hem geen informatie gaf over waar hij een klacht kon indienen, terwijl de hoofdconductrice verklaarde dat zij tegen verzoeker heeft gezegd dat hij zich bij vragen kon wenden tot de klantenservice. Nu er geen omstandigheden zijn op grond waarvan aan de ene lezing meer waarde moet worden gehecht dan aan de andere lezing onthoudt de Nationale ombudsman zich op dit punt van het geven van een oordeel.

IV. Ten aanzien van het niet verstrekken van een bewijs van inname

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt erover dat de hoofdconductrice hem geen bewijs heeft gegeven dat zijn OV-studentenkaart door haar was ingenomen. Verzoeker bracht in dit verband naar

voren dat hij op de website van de IBG-groep las dat hij een bewijs van inname moest opsturen teneinde een nieuwe kaart te kunnen ontvangen. Volgens verzoeker had hij alleen een uitstel van betaling gekregen en geen bewijs van inname.

2. De minister van Justitie liet in zijn reactie weten de klacht van verzoeker ongegrond te achten. De minister merkte in dit verband op dat op het door de hoofdconductrice uitgeschreven uitstel van betaling rechts onderaan vermeld stond dat de OV-studentenkaart van verzoeker was ingetrokken. Tevens stond daarbij het kaartnummer van de OV-studentenkaart van verzoeker vermeld. Verzoeker ontving van dit uitstel van betaling een doorslag. Deze doorslag diende tevens ter voldoening aan de verplichting om een kwijting af te geven, aldus de minister.

3. Op het zowel door de minister als door verzoeker overgelegde formulier uitstel van betaling is onder het kopje "ingetrokken kaartsoort" ingevuld "Week-OV" en onder het kopje "nummer" "17-11163901". Verder stond het uitstel van betaling op naam van verzoeker. Een kopie van het uitstel van betaling is opgenomen onder Achtergrond II.

Beoordeling

4. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit betekent onder meer dat de overheid een burger dusdanig informeert over door haar gepleegde handelingen dat daarover geen misverstanden kunnen ontstaan.

5. Op het door verzoeker ontvangen uitstel van betaling stond geschreven dat zijn OV-studentenkaart was ingetrokken. Nu het uitstel van betaling geldt als bewijs van inname mist de klacht in zoverre feitelijke grondslag. Echter, de Nationale ombudsman achtte het niet onbegrijpelijk dat verzoeker uit deze opmerking niet afleidde dat het uitstel van betaling tevens gold als bewijs van inname dat hij diende over te leggen als hij bij de IBG-groep een nieuwe OV-studentenkaart aanvraagde. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat door niet duidelijk aan verzoeker mee te delen dat het uitstel van betaling tevens gold als bewijs van inname, de hoofdconductrice in strijd handelde met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman ziet aanleiding om op dit punt een aanbeveling te doen.

V. Ten aanzien van het onvolledig invullen van het uitstel van betaling

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat de hoofdconductrice het uitstel van betaling onvolledig heeft ingevuld. Verzoeker bracht in dit verband naar voren dat er geen stempel door de hoofdconductrice op het uitstel van betaling was gezet.
2. De minister van justitie liet in zijn reactie weten ook deze klacht van verzoeker ongegrond te achten. De minister merkte op dat het uitstel van betaling volledig was ingevuld. Volgens de minister bestond er geen plicht om het uitstel van betaling te stempelen en had verzoeker ook niet aangetoond waar die plicht uit bleek.
3. Zowel de minister van Justitie als verzoeker legde een kopie over van het uitstel van betaling. In het uitstel van betaling staat te lezen dat alle velden door de hoofdconductrice met de hand zijn ingevuld. Op het uitstel van betaling stond geen stempel.

Beoordeling

4. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. In de Handleiding model 718 (UVB/VVB) (hierna: de Handleiding) (zie Achtergrond, onder III.) staat vermeld hoe een conducteur een uitstel van betaling moet invullen. Indien een conducteur overgaat tot het uitschrijven van een uitstel van betaling, dient hij deze volledig en overeenkomstig de wijze zoals het staat vermeld in de Handleiding in te vullen.
5. Het wordt niet door verzoeker betwist dat het uitstel van betaling door de hoofdconductrice met een pen correct is ingevuld. Een stempel ontbreekt echter. In de Handleiding staat niet vermeld dat het uitstel van betaling moet worden gestempeld. Nu de Nationale ombudsman van de plicht tot stempelen van een uitstel van betaling niet is gebleken, en verzoeker ook niet heeft aangetoond op grond waarvan de plicht tot het stempelen bestond, is de Nationale ombudsman van oordeel dat de hoofdconductrice het uitstel van betaling volledig en juist heeft ingevuld. De hoofdconductrice heeft dan ook niet gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van een bijzonder opsporingsambtenaar van de Nederlandse Spoorwegen is

gegrond ten aanzien van:

- het niet informeren dat het uitstel van betaling gold als bewijs van inname, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

niet gegrond ten aanzien van:

- het innemen van de OV-studentenkaart;
- het verwijt dat verzoeker zonder geldig vervoersbewijs reisde;
- het niet volgens de voorschriften controleren van de OV-studentenkaart;
- het onvolledig invullen van het uitstel van betaling.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel ten aanzien van het niet informeren van verzoeker over het indienen van een klacht.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de minister van Justitie in overweging om te bevorderen dat op een uitstel van betaling (ontwerp proces-verbaal) wordt opgenomen dat het uitstel van betaling tevens geldt als bewijs van inname.

Bij brief van 8 april 2009 liet de minister van Justitie de Nationale ombudsman weten dat uitvoering was gegeven aan de aanbeveling. Uit de tekst op een aan een treinpassagier uit te reiken uitstel van betaling zal voortaan blijken dat het document tevens als innamebewijs kan dienen.

Bij brief van 20 april 2009 liet de Nationale ombudsman de minister van Justitie weten met instemming hiervan te hebben kennisgenomen.

Onderzoek

Op 17 oktober 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Rosendaal, met een klacht over een gedraging van een buitengewoon opsporingsambtenaar van de Nederlandse Spoorwegen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Justitie, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Justitie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarbij werd de minister van Justitie een aantal specifieke vragen gesteld. Daarnaast werd de betrokken ambtenaar de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Tijdens het onderzoek kregen de minister van Justitie en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De minister van Justitie, de betrokken ambtenaar en verzoeker gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Verzoekschrift van 17 oktober 2007, met bijlagen, waaronder:

de beslissing van de Nederlandse Spoorwegen op de klacht van verzoeker d.d. 8 oktober 2007.

Standpunt van de minister van Justitie van 29 juli 2008, met bijlagen, waaronder:

een kopie van de melding onregelmatigheden, opgemaakt door de hoofdconductrice;

een ongedateerde verklaring van de hoofdconductrice;

een kopie van de OV-studentenkaart van verzoeker;

een kopie van het ontwerp proces-verbaal, zijnde de uitstel van betaling, van 20 augustus 2007.

Waarneming opgemaakt door een onderzoeker van het Bureau Nationale ombudsman, van 10 september 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

I. Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen, geldig vanaf 1 oktober 2005.

Artikel 6.2

"...Een Vervoerbewijs is geldig indien het in omloop is gebracht door de Vervoerder, door een door hem daartoe gerechtigde, of door de Vervoerder voor zijn vervoer is geaccepteerd en indien:

- a. aan de voorwaarden voor de verkrijging en/of het gebruik ervan is voldaan. Indien sprake is van een Vervoerbewijs voor de verkrijging en/of het gebruik waarvan nadere voorwaarden gelden, is de eerste Dag van geldigheid van dit Vervoerbewijs beslissend voor de vraag of aan de voorwaarden voor verkrijging is voldaan;
- b. het Vervoerbewijs de Dag of de periode van geldigheid vermeldt;
- c. het Vervoerbewijs overeenstemt met plaats en tijdstip van het verblijf van de houder;
- d. het Vervoerbewijs, indien het persoonlijk is, overeenstemt met de identiteit van de houder;
- e. het Vervoerbewijs niet onbevoegd is gewijzigd;
- f. het Vervoerbewijs (voldoende) leesbaar is;
- g. het Vervoerbewijs niet bewerkt of verminkt is;
- h. een zich onder een beschermklaag bevindende pasfoto niet bereikbaar is geworden."

Artikel 8.1

"...Onverminderd de wettelijke bepalingen over ontbinding kan de Vervoerder de vervoerovereenkomst ontbinden, het Vervoerbewijs intrekken en/of blokkeren en de Reiziger uit het Vervoermiddel verwijderen, dan wel doen verwijderen Indien

- a. de Reiziger een wettelijke dan wel contractuele bepaling betreffende het vervoer overtreedt dan wel niet nakomt en in redelijkheid van de Vervoerder niet verlangd kan worden de Reiziger verder te vervoeren;
- b. de Reiziger zich bedient van een niet geldig Vervoerbewijs dan wel een Vervoerbewijs misbruikt of de controle van zijn Vervoerbewijs belemmert of verhindert;
- c. niet is voldaan aan de voorwaarden voor het verkrijgen of betalen van het Vervoerbewijs;
- d. de Reiziger gebruik maakt van het vervoer en de daartoe behorende voorzieningen op zodanige wijze dat de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang wordt of kan worden verstoord en/of de aanwijzingen van de Vervoerder betreffende de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang niet opvolgt..."

Artikel 8.7

"...Blijkens aanwijzingen van NS dient eenieder die zich bevindt in de trein of op een perron in een NS-Station of in het station ingeval van een station met zogenoemde

beheerste toegang, in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs. Geen Vervoerbewijs is vereist voor diegene die conform artikel 5.6 geen vervoerprijs hoeft te betalen..."

Artikel 8.8

"...De Reiziger die het Vervoerbewijs waarvan hij moet zijn voorzien, desgevraagd ter controle op eerste vordering niet vertoont of overhandigt of een onbevoegd of anderszins bewerkt Vervoerbewijs gebruikt, een Vervoerbewijs misbruikt of de controle van Vervoerbewijzen belemmert of verhindert, is op vordering van Vervoerder een door de minister van Verkeer en Waterstaat vastgesteld bedrag verschuldigd aan de Vervoerder naast de verschuldigde (aanvullende) vervoerprijs. Een aanvullende vervoerprijs is (naast eerder genoemde boete) verschuldigd indien een Reiziger reizend per trein met een Vervoerbewijs tweede klasse in de eerste klasse reist of indien wordt afgeweken van de Reisroute waarvoor de Reiziger over een vervoerbewijs beschikt..."

Artikel 8.9

"...NS kan in de trein uitstel van betaling van de boete en de verschuldigde (aanvullende) vervoerprijs als omschreven in artikel 8.8 toestaan en de Reiziger in staat stellen zijn reis voort te zetten, indien Reiziger zijn naam, adres en woonplaats opgeeft en deze gegevens overeenstemmen met een tegelijk getoond document in de zin van de Wet op de identificatieplicht. In dat geval zal een ontwerp proces-verbaal worden uitgeschreven. Indien Reiziger de boete en de verschuldigde vervoerprijs als omschreven in artikel 8.8 niet binnen a) 7 kalenderdagen volgende op de Dag waarop het in artikel 8.8 beschreven feit is geconstateerd of b) (indien dat later is) 7 kalenderdagen na datum van verzending van de acceptgiro die hem inzake de boete en vervoerprijs is verstuurd, aan NS betaalt, is bovendien een door de minister van Verkeer en Waterstaat vastgesteld bedrag aan administratiekosten aan NS verschuldigd (in aanvulling op de boete en vervoerprijs)..."

II. Kopie uitstel van betaling

Handleiding model 718 (UVB/VVB)

UITSTEL VAN BETALING

"...Sta je Uitstel van betaling toe, vul dan voor- en achterzijde van het Ontwerp proces-verbaal in. Let daarbij voor wat betreft de voorzijde op de volgende punten:

Bij 'Datum':

Vul altijd de datum in. Zonder datum is het Ontwerp proces-verbaal niet geldig.

Bij 'Stopstations':

Schrijf je een UvB uit voor een zojuist ingestapte reiziger in de stilstaande trein, vul als stations in: het station waar je je bevindt en het eerstvolgende stopstation.

Schrijf je een UvB uit voor een reiziger in de rijdende trein, vul als stations in: het vorige stopstation en het eerstvolgende stopstation.

Schrijf je een UvB uit tijdens een uitgangscontrole, vul dan het station waar de uitgangscontrole plaatsvindt, eventueel aangevuld met het perronnummer

Bij 'Tijd':

Schrijf je een UvB uit om exact 12 uur 's nachts, vul dan niet 00.00 in, maar 23.59 of 00.01. Let in dit laatste geval op de juiste datum!

Bij 'Naam reiziger':

Als de reiziger een vrouw, vul dan altijd de meisjesnaam in.

Bij 'Nummer identiteitsbewijs':

Als de klant zich identificeert met een rijbewijs, noteer dan alleen de eerste 10 cijfers hiervan.

Identificatie met een Vreemdelingendocument, het nummer achter het CRV- of IND nummer noteren.

N.B.: Bij ingangscontrole wordt geen UvB uitgeschreven!

Let voor wat betreft de achterzijde op de volgende punten:

Bij 'De reiziger is meegedeeld niet tot antwoorden verplicht te zijn':

ALTIJD meedelen, en ALTIJD aankruisen.

Bij 'Verklaring verdachte':

Als de eerste reden (kaartautomaat defect) van toepassing, vul dan ook je eigen constatering ernaast in..

Als de klant uit eigen beweging mee komt delen dat de stempelautomaat defect was, stempel dan het kaartje geldig.

Als de klant zijn abonnementskaart is vergeten, vergeet dan niet de klant te attenderen op de vergeten abonnementen regeling.

Vul 'geen verklaring' slechts in als de klant inderdaad geen enkele verklaring geeft, of niets zegt.

Vul 'andere reden' slechts in als geen van de voorafgaande redenen van toepassing is..."