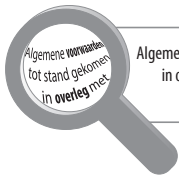


## Algemene voorwaarden automatisch opladen



Algemene voorwaarden tot stand gekomen in overleg met Consumentenbond, Rover en ANWB

Overlegkader SER Coördinatiegroep  
Zelfreguleringsoverleg

Deze algemene voorwaarden automatisch opladen zijn in werking getreden op 1 januari 2014.

Automatisch opladen houdt in dat u het saldo op uw persoonlijke OV-chipkaart via een automatische incasso laat aanvullen.

In deze 'algemene voorwaarden automatisch opladen' leest u wat uw rechten en plichten zijn als houder van een persoonlijke OV-chipkaart met automatisch opladen. Wij hebben de voorwaarden zo duidelijk mogelijk opgeschreven. Heeft u toch vragen? Kijk dan op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) of neem contact op met Klantenservice OV-chipkaart. Deze 'algemene voorwaarden automatisch opladen' (hierna: 'algemene voorwaarden') zijn een aanvulling op de 'algemene voorwaarden OV-chipkaart'. Ook kunnen ze afwijken van de 'algemene voorwaarden OV-chipkaart'.

Op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) vindt u algemene informatie over de OV-chipkaart. Wilt u uw eigen gegevens raadplegen, zoals een overzicht van uw reizen? Of wilt u uw gegevens wijzigen omdat u bijvoorbeeld verhuisd bent? Maak dan een account aan en kijk op Mijn OV-chipkaart: [www.ov-chipkaart.nl/mijnovchipkaart](http://www.ov-chipkaart.nl/mijnovchipkaart).

### Wie zijn 'u' en 'wij'?

- In deze algemene voorwaarden verstaan wij onder:
  - u, uw: de houder van een persoonlijke OV-chipkaart met automatisch opladen.
  - wij, ons, onze, TLS: Trans Link Systems B.V., de uitgever van de OV-chipkaart, gevestigd te Amersfoort aan het Stationsplein 151-157 (3818 LE), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Gooi-, Eem- en Flevoland onder nummer 30177126.
  - de rekeninghouder: persoon of organisatie die een machtiging heeft afgegeven voor een automatische incasso op zijn bankrekening om het saldo op uw persoonlijke OV-chipkaart te verhogen. U en de rekeninghouder kunnen dezelfde persoon zijn.

### Wat spreken wij met u af over deze voorwaarden?

- Deze algemene voorwaarden zijn vanaf 1 januari 2014 van toepassing op het automatisch opladen van uw persoonlijke OV-chipkaart.
- Deze algemene voorwaarden gelden voor alle nieuwe en bestaande persoonlijke OV-chipkaarten met automatisch opladen maar hebben geen terugwerkende kracht.
- Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op OV-chipkaarten met automatisch opladen die zijn uitgegeven voor zakelijk gebruik. Meer informatie over zakelijke OV-chipkaarten vindt u op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl).

### Hoe vraagt u automatisch opladen aan?

- U kunt automatisch opladen aanvragen via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) of via een papieren aanvraagformulier. U en de rekeninghouder (als u dat niet zelf bent) vullen het formulier volgens de instructies en naar waarheid in. U kunt de aanvraag van automatisch opladen combineren met de aanvraag van een persoonlijke OV-chipkaart.
- Wij hebben, indien daartoe aanleiding bestaat maar nooit zonder gegronde reden, het recht om geen toestemming te geven voor automatisch opladen.
- Wij zullen u zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte brengen van de verwerking van uw aanvraag van automatisch opladen, ook als u geen toestemming krijgt. Als u automatisch opladen nog moet activeren, ontvangt u hierover nadere instructies. Als wij u geen toestemming geven voor automatisch opladen, zullen wij u de reden meedelen als u daarom vraagt. U kunt daarvoor contact opnemen met Klantenservice OV-chipkaart.
- Als u niet de rekeninghouder bent, ondertekent de rekeninghouder het aanvraagformulier ook. Daarmee geven u en de rekeninghouder aan ons te kennen dat de rekeninghouder door middel van een automatische incasso de vordering zal voldoen die wij op u krijgen, zodra het saldo op uw OV-chipkaart wordt verhoogd met automatisch opladen.
- U of de rekeninghouder brengt ons zo snel mogelijk op de hoogte zodra er iets verandert in de naam van u of de rekeninghouder, het adres van u of de rekeninghouder en het rekeningnummer van de rekeninghouder. Dat kunt u doen, als u een account heeft voor Mijn OV-chipkaart, via [www.ov-chipkaart.nl/mijnovchipkaart](http://www.ov-chipkaart.nl/mijnovchipkaart) of anders via ons digitale wijzigingsformulier op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) of via een papieren wijzigingsformulier. Als u deze wijzigingen niet aan ons doorgeeft, kan dat tot gevolg hebben dat wij geen toestemming meer (kunnen) geven voor automatisch opladen en kunnen (financiële) consequenties voor uw risico komen.
- Voordat wij een aanvraag of wijziging van automatisch opladen verwerken, kunnen wij, indien daartoe gerede aanleiding bestaat, u of de rekeninghouder om legitieme vragen.

### Hoe wordt automatisch opladen geactiveerd?

- Als u automatisch opladen nog moet activeren, ontvangt u hierover nadere instructies. Automatisch opladen treedt in werking zodra het saldo op uw persoonlijke OV-chipkaart lager is dan het minimumbedrag in ons overzicht van tarieven dat u vindt op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Automatisch opladen kan ook in werking treden zodra het saldo zich tijdelijk onder het minimumbedrag bevindt, bijvoorbeeld doordat een instaptarief

wordt afgeboekt bij het inchecken.

### Hoe verloopt het incasseren?

- Als automatisch opladen in werking is getreden, gebeurt het volgende:
  - Het bedrag waarmee uw persoonlijke OV-chipkaart automatisch wordt opgeladen, wordt direct bijgeschreven bij het saldo op uw persoonlijke OV-chipkaart ten gunste van u.
  - Daardoor ontstaat een direct opeisbare vordering van ons op de rekeninghouder ter grootte van het bedrag dat is bijgeschreven bij het saldo op de persoonlijke OV-chipkaart. Wij zullen deze vordering incasseren van de bankrekening van de rekeninghouder.
  - Incasso van deze vordering zal plaatsvinden uiterlijk vijftien dagen nadat wij uw (trans)actie tot het aanvullen van uw saldo door het automatisch opladen hebben ontvangen. U kunt deze (trans)actie terugvinden in uw transactieoverzicht op [www.ov-chipkaart.nl/mijnovchipkaart](http://www.ov-chipkaart.nl/mijnovchipkaart).
- Elke handeling van u die leidt tot automatisch opladen, geldt als een onherroepelijke volmacht van de rekeninghouder aan ons tot een telkens eenmalige incasso ter hoogte van het bedrag dat u heeft gekozen voor automatisch opladen. Die onherroepelijke volmacht van de rekeninghouder aan ons eindigt in de volgende gevallen automatisch, tenzij er sprake is van eigen schuld:
  - U meldt bij ons dat uw persoonlijke OV-chipkaart gestolen is of dat u uw persoonlijke OV-chipkaart verloren heeft, zoals we beschrijven onder het kopje 'Wat gebeurt er bij verlies of diefstal van uw persoonlijke OV-chipkaart?'
  - Wij constateren fraude met uw persoonlijke OV-chipkaart of automatisch opladen.
- Zodra automatisch opladen heeft plaatsgevonden, kunt u het opladen niet meer herroepen.

### Wat gebeurt er bij verlies of diefstal van uw persoonlijke OV-chipkaart?

- Als u ontdekt dat uw persoonlijke OV-chipkaart met automatisch opladen gestolen is of als u uw kaart verloren heeft, meldt u dit zo snel mogelijk via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) of bij Klantenservice OV-chipkaart.
- Bij verlies of diefstal van uw persoonlijke OV-chipkaart met automatisch opladen zullen wij uw persoonlijke OV-chipkaart binnen 24 uur na uw melding of de melding van de rekeninghouder blokkeren en het restsaldo aan u overmaken.
- Als er automatisch wordt opgeladen na het moment van melding van verlies of diefstal van uw persoonlijke OV-chipkaart en vóór de daarop volgende blokkering, storten wij het incassobedrag op het rekeningnummer dat u bij de melding aan ons heeft doorgegeven. Wij kunnen voorwaarden stellen aan de bankrekening. U vindt deze voorwaarden op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Als u bij de melding geen rekeningnummer heeft doorgegeven, storten wij het saldo en het eventuele incassobedrag op de rekening die gebruikt wordt voor automatisch opladen. Opwaarderingen die hebben plaatsgevonden vóór de melding van verlies of diefstal komen voor rekening en risico van u of de rekeninghouder.

### Wat zijn de gevolgen van fraude met automatisch opladen?

- Frauduleuze handelingen met betrekking tot automatisch opladen, of een vermoeden daarvan, meldt u of de rekeninghouder zo snel mogelijk via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) of bij Klantenservice OV-chipkaart. Wij kunnen naar aanleiding van uw melding een onderzoek instellen, maar zijn daartoe niet verplicht. Wij kunnen bij een dergelijk onderzoek derden inschakelen.
- Als wij fraude met automatisch opladen hebben vastgesteld, zullen wij u of de rekeninghouder de financiële schade vergoeden die u of de rekeninghouder aantoonbaar en rechtstreeks heeft geleden als gevolg van deze fraude. Dat geldt voor financiële schade als gevolg van zowel automatisch opladen als reizen op saldo.
- De informatie onder het kopje 'Waarvoor is TLS aansprakelijk' is hier ook van toepassing.
- Is de fraude met automatisch opladen een gevolg van opzet, schuld of grove nalatigheid van u of de rekeninghouder? Of heeft opzet, schuld of grove nalatigheid van u of de rekeninghouder substantieel bijgedragen aan de fraude met automatisch opladen, inclusief maar niet beperkt tot de situatie waarin u uw persoonlijke OV-chipkaart heeft laten gebruiken door een ander? Dan hebben wij het recht compensatie van financiële schade achterwege te laten.
- Wij zullen nooit verplicht zijn om geleden schade meer dan één keer te compenseren. Als wij al een betaling aan u hebben gedaan om u te compenseren voor geleden schade, hoeven wij dit niet ook aan de rekeninghouder te doen. U verrekent de compensatie onderling.
- Heeft u of de rekeninghouder ten onrechte aantoonbaar voordeel genoten of verkregen als gevolg van fraude met automatisch opladen? Dan hebben wij het recht om het door u of de rekeninghouder genoten voordeel te verrekenen dan wel terug te vorderen.

### Wat gebeurt er als een of meer incasso's niet lukken?

- Als wij onze vordering, om welke reden dan ook, tenzij de oorzaak aan ons te wijten is, niet voldaan krijgen via incasso, hebben wij het recht om u en de rekeninghouder, hoofdelijk voor het geheel, rechtstreeks aan te spreken voor de ontstane vordering. Volledige betaling door de één bevrijdt de ander.
- De gegevens in onze administratie kunnen wij gebruiken als tegenbewijs voor het automatisch opladen.
- Als een of meer incasso's voor automatisch opladen niet lukken, ontvangt u een e-mail of brief met de vraag of u het verschuldigde bedrag wilt overmaken. Bij een incassobedrag van € 60,- of hoger zal het saldo van uw persoonlijke OV-chipkaart worden geblokkeerd.
- Als u niet tot betaling overgaat binnen de termijn die in de e-mail of brief wordt gesteld, ontvangt u een (tweede) brief waarin u opnieuw gevraagd wordt het verschuldigde

bedrag te betalen. In deze brief worden ook administratiekosten in rekening gebracht.

28. Als u niet tot volledige betaling overgaat (inclusief administratiekosten) binnen de termijn die in deze (tweede) brief wordt gesteld, zullen wij onze vordering op u overdragen aan een incassobureau. In dat geval worden extra kosten bij u in rekening gebracht. Ook wordt in dat geval het saldo van uw persoonlijke OV-chipkaart geblokkeerd, ongeacht de hoogte en voor zover dat nog niet gebeurd is.

29. Zodra u tot volledige betaling bent overgegaan (inclusief de in rekening gebrachte extra kosten) binnen de door het incassobureau gestelde termijn, geven wij u instructies om de blokkering van het saldo op te heffen.

30. De hoogte van de kosten, zoals genoemd onder 27. en 28., die wij in rekening brengen bij een mislukte incasso, vindt u terug in ons overzicht van tarieven op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl).

31. Hebben wij het saldo op uw OV-chipkaart geblokkeerd omdat u niet op tijd heeft betaald? Financiële schade als gevolg daarvan kunt u niet op ons verhalen.

#### Wanneer eindigt automatisch opladen?

32. Wij hebben het recht, indien daartoe gerede aanleiding bestaat, om de toestemming voor automatisch opladen in te trekken in de volgende gevallen:

- Wij ontvangen een wijzigingsformulier van u of de rekeninghouder met het verzoek om automatisch opladen stop te zetten.
- Een wijziging van uw gegevens is door u of de rekeninghouder niet aan ons doorgegeven en hierdoor kunnen wij onze dienstverlening niet naar behoren uitvoeren.
- Indien u niet tot betaling bent overgegaan, overeenkomstig het bepaalde onder 29.
- Vanwege een richtlijn of aanwijzing van een autoriteit, zoals een toezichthouder of een bankinstelling.
- Als een zwaarwegend belang dit rechtvaardigt. Dat kan onder meer zijn uit oogpunt van veiligheid, ter bescherming van de werking van het OV-chipkaartsysteem, of als wij misbruik of fraude van automatisch opladen constateren of een redelijk vermoeden daarvan hebben.
- U of de rekeninghouder heeft schriftelijk aangegeven niet akkoord te gaan met een wijziging van diensten, instructies, tarieven of deze algemene voorwaarden.
- Wij een redelijk vermoeden hebben of constateren dat het aanvraagformulier voor automatisch opladen niet volledig of niet naar waarheid is ingevuld.

33. Als wij de toestemming voor automatisch opladen intrekken, brengen wij u en de rekeninghouder daarvan zo snel mogelijk op de hoogte. In de gevallen die zijn beschreven onder a. en f. hiervoor, eindigt onze toestemming voor automatisch opladen nadat wij uw wijzigingsformulier of mededeling hebben ontvangen.

34. Als uw gebruiksrecht op uw persoonlijke OV-chipkaart eindigt, eindigt vanzelf ook het recht tot automatisch opladen, behalve als u uw OV-chipkaart vervangt.

#### Hoe beëindigt u automatisch opladen?

35. Als het recht tot automatisch opladen is geëindigd, is een extra handeling nodig om automatisch opladen daadwerkelijk uit te schakelen op uw persoonlijke OV-chipkaart. Uitschakelen kan op twee manieren:

- Als u uw persoonlijke OV-chipkaart niet meer wilt gebruiken, levert u uw kaart bij ons in. Dat kunt u doen met een formulier, dat u kunt downloaden op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) of aanvragen bij Klantenservice OV-chipkaart. Als u de kaart met het formulier naar ons toestuur, zorgen wij ervoor dat automatisch opladen wordt uitgeschakeld.
- Als u uw persoonlijke OV-chipkaart behoudt, is het nodig dat u automatisch opladen zelf uitschakelt. Daarvoor ontvangt u nadere instructies.

36. Als u automatisch opladen na beëindiging niet uitschakelt volgens de instructies, blijft automatisch opladen actief. Ook de automatische incasso van de bankrekening van de rekeninghouder blijft in dat geval actief, omdat wij automatisch opladen niet (op afstand) kunnen uitschakelen. Door automatisch opladen niet uit te schakelen, zal de rekeninghouder mogelijk rechtstreekse vorderingen krijgen op u als kaarthouder.

#### Waarvoor is TLS aansprakelijk?

37. Wij zijn tegenover u aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming door ons in de nakoming van de overeenkomst. Wij zijn in elk geval aansprakelijk als de tekortkoming het gevolg is van opzet of grove nalatigheid aan onze kant. Als de tekortkoming niet aan ons kan worden toegerekend, zijn wij niet aansprakelijk.

Wij hoeven u slechts schade te vergoeden als die in voldoende direct verband staat met de gebeurtenis waarvoor wij aansprakelijk zijn en daarvan een gevolg is, en die schade ons mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade kan worden toegerekend. Uit de wet vloeit voort dat u gehouden bent tot het in redelijkheid nemen van maatregelen ter voorkoming of beperking van uw schade.

38. Wij zijn in geen geval aansprakelijk voor schade als gevolg van handelen of nalaten van de bankinstelling ten opzichte van de rekeninghouder.

39. U en de rekeninghouder zijn ten opzichte van ons hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die voor u of de rekeninghouder ten opzichte van ons voortvloeien uit deze algemene voorwaarden.

40. U en de rekeninghouder zullen zich houden aan de verplichtingen die ontstaan op grond van deze algemene voorwaarden. Een voorbeeld daarvan is dat u automatisch opladen uitschakelt als de rekeninghouder zijn machtiging intrekt. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de (niet) nakoming van verplichtingen die tussen u en de rekeninghouder bestaan.

#### Overige afspraken

41. Voor een goede uitvoering van automatisch opladen verstrekken wij gegevens die zijn verkregen in het kader van automatisch opladen aan:

- u
- de rekeninghouder
- de betrokken bankinstelling.

Tot deze gegevens behoren onder andere persoonsgegevens.

42. Wij hebben het recht om voor automatisch opladen gebruik te maken van de diensten van derden.

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Gooi-, Eem- en Flevoland onder nummer 30177126.