



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan  
NS Stations  
Anneke de Vries  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs  
Datum: 27 mei 2022  
Ons kenmerk: Locov 2022-118898

Doorkiesnummer: -  
Bijlage(n): -  
Uw kenmerk: CC/PA/TD-923

Onderwerp:  
Advies wijzigingen tarieven en voorwaarden OV-fiets en Fietsparkeren

Geachte mevrouw De Vries,

In uw brief van 14 april 2022 [kenmerk: CC/PA/TD-923 Adviesaanvraag wijzigingen tarieven en voorwaarden OV-fiets en Fietsparkeren] vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over voorgenomen wijzigingen in tarieven en voorwaarden OV-fiets en fietsparkeren per 1 juli 2022. Wij gaan graag in op uw adviesverzoek.

## **Aanpassing voorwaarden OV-fiets in verband met mogelijke pilot OV-ebike**

Wij adviseren positief over uw voorstel om een proef te doen voor introductie van de OV-ebike. Wij hebben daarbij de volgende specifieke adviezen:

- Tijdens de proef maakt u nog geen gebruik van het OV-fietsslot dat met de OV-chipkaart te activeren is. Dit type slot wordt voor steeds meer OV-fietsen gebruikt. Wij adviseren u, na een succesvolle proef, bij de verdere uitrol van OV-ebike wel te kiezen voor gebruik van het OV-fietsslot. Dit voorkomt dat gebruikers worden geconfronteerd met een hoge toeslag bij diefstal van de OV-ebike.
- U verbiedt de huurder van de OV-ebike zelf de accu op te laden. Wij adviseren u daarom te garanderen dat de accu bij elke verhuur een actieradius van tenminste 50 kilometer met zware ondersteuning heeft. Ook adviseren wij u in artikel 3.7 lid 4 niet te spreken over een "zo volledig mogelijk opgeladen fietsaccu"

Bezoekadres secretariaat  
Rijnstraat 8  
2515 XP DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar te voet vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

*In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, NS, ProRail, ANWB, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en ROVER.*

maar over een “volledig opgeladen fietsaccu”. Om te voorkomen dat dit misgaat zou bij de verhuring op de fiets of het laadstation duidelijk zichtbaar moeten zijn dat de accu volledig opgeladen is.

- Wij hebben begrip voor uw voorstel om tijdens de proef GPS-data in te zetten. Dit om inzicht te krijgen in het gebruik van de OV-ebike. We vragen u daarbij ook specifiek te kijken naar het gebruik in relatie tot de actieradius.
- Wij vinden het van belang dat de privacy van gebruikers van de OV-ebike goed geregeld is. In uw brief gaat u in op het doel van het bijhouden van GPS-data, welke toegang NS OV-fiets tot deze data heeft en welke toegang de leverancier van de OV-ebike heeft. Wij merken op dat u dit onderscheid tussen leverancier en NS OV-fiets niet nadrukkelijk maakt in artikel 3.7 lid 5. Ook regelt u in artikel 3.7 lid 5 de bewaartermijn en de doelen waarvoor de data kunnen worden gebruikt. U sluit in dit artikel ander gebruik van de data niet expliciet uit. Wij adviseren u het onderscheid tussen leverancier en NS OV-fiets wel expliciet op te nemen in dit lid, evenals het expliciet uitsluiten van ander gebruik van de data. Tevens adviseren wij u in artikel 1 het begrip “leverancier” te definiëren.
- Wij voorzien dat NS OV-fiets bij een succesvolle proef uiteindelijk zelf de partij wordt die de OV-fietsen technisch beheert. In dat geval moet in de voorwaarden duidelijk worden geregeld hoe binnen NS de data over gebruik en klanten strikt worden gescheiden. GPS-tracking is ook in de definitieve situatie nuttig voor het vinden van vermiste fietsen. Wij geven u in overweging of het na afloop van de proef nog nodig is om GPS tracking daarnaast ook in te zetten voor onderzoek naar routes, reisafstanden en snelheid. Bijhouden van gebruiksfrequentie en duur is relevant (om te waarborgen dat op elke verhuurlocatie voldoende fietsen beschikbaar zijn), maar dat is ook mogelijk zonder GPS-tracking. Een andere optie is dan om GPS-tracking alleen in te zetten voor tijdelijke onderzoeken. Inzet van GPS-tracking voor onderzoeksdoelen (of dit nu tijdelijk is of structureel) vraagt in ieder geval een nadere toets aan de AVG. Mocht u hiervoor kiezen dan verwachten wij bij uw adviesaanvraag over de definitieve introductie van de OV-ebike een nadere onderbouwing.
- In artikel 3.7 lid 6 bepaalt u dat het stallen van de OV-ebike in een onroerende zaak (niet zijnde een NS-stalling) en op elk perceel dat niet aan NS toebehoort geheel op eigen risico gebeurt van de huurder van de OV-ebike. Hieronder rekent u ook schade veroorzaakt door een verhitte of ontvlambare fietsaccu. Blijkens eerdere incidenten met ebikes is het niet ondenkbaar dat er ooit een OV-ebike spontaan vlam zal vatten. Wij adviseren u daarom dit risico te verzekeren in plaats van dit grote risico bij de reiziger neer te leggen.
- Wij adviseren u de definities in artikel 1 van de productvoorwaarden OV-fiets op alfabetische volgorde te zetten en artikel 3.7 ook toe te voegen in de inhoudsopgave.

## **Huur en toeslagen OV-ebike**

Om de OV-ebike een succes te maken is een aantrekkelijke prijs van belang. Het door u voorgestelde tarief van 10 euro is in de huidige markt concurrerend. Wel constateren wij dat een Fietskaart Dal goedkoper is. Een lager tarief voor korter gebruik is daarom wenselijk. Wij begrijpen dat een uurtarief tijdens de proef nog niet mogelijk is. Wij adviseren u de OV-ebike na de proef wel beschikbaar te stellen tegen een uurtarief, waarbij de maximale huur 10 euro per dag is. Ook geven wij u in overweging nachtverhuur aan te bieden, waarbij de fiets de volgende dag voor de piekdrukke moet zijn ingeleverd.

In de tarieftabel gebruikt u verschillende bewoordingen voor de toeslag die geldt na 72 uur voor de huur van OV-fiets en OV-ebike. Bij OV-fiets spreekt u van een tarief van 4,15 euro "per keer tot 24 uur" en een toeslag van 5 euro "per periode van 24 uur vanaf 72 uur". Hierbij is niet duidelijk dat voor de tweede en de derde dag het tarief van 4,15 euro geldt en dat de 5 euro voor de 4e dag bovenop de 4,15 euro voor die dag komt. Bij OV-ebike spreekt u over een tarief van 10 euro "per keer tot 24 uur" en een toeslag van 5 euro "per periode van 24 uur vanaf 72 uur". Ook hier is niet duidelijk dat voor de tweede en derde dag het tarief van 10 euro geldt. Wel staat in een voetnoot dat de toeslag van 5 euro in aanvulling is op "het verhuurtarief per 24 uur". Wij adviseren u in beide gevallen te spreken over een tarief "per keer, per 24 uur" en over een toeslag "per 24 uur vanaf 72 uur bovenop het verhuurtarief per 24 uur". Op deze manier zijn de tarieven eenduidig en is geen voetnoot nodig.

## **Doelgroep, maatvoering en snelheid OV-ebike**

Tijdens de proef maakt u gebruik van een bestaand model ebike. Wij worden graag betrokken bij de specificaties van het definitieve model. Vooruitlopend op een aanbesteding hiervan geven wij u graag de volgende specifieke adviezen voor het Programma van Eisen:

- De OV-ebike wordt ingezet op langere afstanden dan de OV-fiets. Hierdoor wordt de afstand tussen stuur en zadel, de stuurhoogte en de zadelhoogte kritischer voor een comfortabele fietsrit en goede controle over de fiets. Bij de huidige OV-fiets is het zadel verstelbaar, maar het stuur is alleen met gereedschap in hoogte te verstellen. Wij adviseren u daarom bij de OV-ebike de zadelhoogte en de stuurhoogte eenvoudig verstelbaar te maken.
- De huidige OV-fiets is qua zadelhoogte geschikt voor 90% van de fietsers (percentiel 5 tot 95). Voor lange mensen is dit behelpen. Echt kleine mensen kunnen er niet op. Wij adviseren u daarom te verkennen of het mogelijk is met twee maten OV-ebike's te werken. Bijvoorbeeld een OV-ebike voor P2 tot P75 en een voor P25 tot P98. Dan kunnen de meeste mensen kiezen tussen de kleine en

grote variant. Deze maten kunnen dan door een kleuraccent onderscheiden worden.

- Wij denken dat de OV-ebike een interessant product kan zijn voor fietstoeristen. Deze doelgroep heeft behoefte aan het meenemen van bagage. We vragen u tijdens de pilot de mogelijkheden hiervoor te verkennen. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van een bagagedrager waar gebruikers hun eigen tas op vast kunnen klikken of door op stations in de buurt van toeristische bestemmingen ook fietstassen te verhuren.
- Fietzers halen over het algemeen op een ebike hogere snelheden dan op een gewone fiets. Wij vragen u daarom aandacht voor de veiligheid van de OV-ebike. Dit is extra van belang, omdat gebruikers van een OV-bike minder ervaring zullen hebben dan met hun eigen fiets. De kans dat de OV-ebike regelmatig wordt gebruikt door mensen die nog geen ervaring hebben met een ebike is ook groot. Wij adviseren u daarom uit te gaan van een lage instap en standaard naast een terugtraprem ook handremmen toe te passen voor voldoende remvermogen. Ook vragen wij u aandacht voor een gebruiksvriendelijke bediening van zowel de versnellingen als de stand van de elektrische ondersteuning. Het display moet deze stand en de accustatus goed zichtbaar tonen.

### **Aanpassing huisregels & voorwaarden fietsparkeren**

In het nieuwe afhandelingsproces van weesfietsen, dat NS introduceert, wordt een minimale opslagtermijn van 63 dagen gehanteerd. Gecombineerd met de 28 dagen dat een fiets minimaal in de stalling staat voldoet u hiermee aan de termijn van minimaal 13 weken totdat een fiets verkocht mag worden (Algemene wet bestuursrecht). Bovendien is de totale bewaartermijn in de praktijk doorgaans langer. Wij adviseren daarom positief. Wel constateren we daarbij dat deze in de oplegnotitie genoemde termijn in de voorwaarden zelf niet terugkomt.

U stelt tegelijk ook voor om de minimale opslagtermijn in de voorwaarden te verlagen van 56 dagen naar 42 dagen. U baseert uw voorstel op de aanname dat de huidige termijn misleidend zou zijn, omdat sommige gemeentedepts in Nederland een kortere termijn hanteren. Wij adviseren op dit voorstel negatief. Wij adviseren u de termijn juist te verhogen naar de eerder genoemde 63 dagen. Met een termijn van 42 dagen, opgeteld bij de 28 dagen stallingstermijn, voldoet u namelijk niet aan de termijn van 13 weken. In de praktijk is de termijn vaak langer, maar door het aanpassen van de voorwaarden is dit niet meer gegarandeerd. Wij zijn van mening dat de gemeentedepts de termijn ook moet verlengen om aan de wet te voldoen. Wij vragen u hierover in overleg te gaan met deze depots. Wij adviseren u daarnaast reizigers te informeren over de verkorte termijn bij de stallingen die gebruik maken van deze gemeentelijke depots. Dit is nodig totdat de gemeentedepts aan de wettelijke termijnen voldoen.

Wij adviseren tenslotte positief over de overige kleine verbeteringen in de voorwaarden zoals het herstellen van typefouten en foutieve verwijzingen. Wel merken wij op dat in artikel 9 lid 7 van de algemene voorwaarden Jaarabonnement Fietsparkeren nog een typefout staat. In het woord tussentijds ontbreekt de letter s.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.