

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

| | | | |
|--------------------|---|-----------------|-------------------|
| Datum | 26 februari 2025 | Telefoon | 06 - 23 06 89 43 |
| Ons kenmerk | CC/PA/TD-990 | E-mail | Thijs.Douma@ns.nl |
| Onderwerp | Besluit voorgenomen wijzigingen in voorwaarden en huisregels fietsparkeren bij NS | | |

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies op 22 januari 2025 (kenmerk Locov 2025-22120) over onze voorgenomen wijzigingen aan de Algemene voorwaarden en Huisregels voor Fietsparkeren en de product voorwaarden voor Stallen op Rekening en Jaarabonnement fietsparkeren zoals vermeld in onze brief van 11 december 2024 (met kenmerk CC/PA/TD-988). Bovendien willen we u bedanken voor de doorwrochttheid van dit advies.

In deze brief reageren we op uw adviezen. In de bijlage vindt u per document een PDF met daarin de wijzigingen bijgehouden. Tevens vindt u een de definitieve versie van de documenten zoals wij die willen gaan doorvoeren.

1. Algemeen

Wijziging structuur

U adviseert positief over de wijziging van de structuur. U adviseert tevens om een verwijzing naar de Algemene Voorwaarden Fietsparkeren op te nemen in de Productvoorwaarden Stallen op Rekening zoals in artikel 4.1 in de Productvoorwaarden Jaarabonnement Fietsenstalling is opgenomen. U adviseert om ook verwijzingen naar de Productvoorwaarden op te nemen in de Algemene Voorwaarden Fietsparkeren.

We danken voor het positief advies en houden de nieuwe structuur aan. We nemen het advies over om in de Productvoorwaarden Stallen op Rekening te verwijzen naar de Algemene Voorwaarden Fietsparkeren. De verwijzing vindt u terug in artikel 4.1.

We nemen uw advies om in de Algemene Voorwaarden Fietsparkeren te verwijzen naar de productvoorwaarden niet over. Reizigers kunnen ook gebruik maken van de bewaakte fietsenstalling zonder de producten Stallen op Rekening of het Jaarabonnement Fietsparkeren. Door deze verwijzing kan de indruk ontstaan dat een apart fietsparkeren product noodzakelijk is. Dat willen we voorkomen. De Productvoorwaarden Stallen op Rekening en Jaarabonnement Fietsparkeren worden aangeboden op de momenten dat deze producten worden besteld door een reiziger.

Gelijke begrippen en definities

U geeft aan dat de definities van het begrip tarieflijst niet overeenkomen. We hebben de definitie van tarieflijst in de begrippenlijst van de productvoorwaarden Stallen op Rekening aangepast. Bovendien hebben we het begrip Contracthouder in alle voorwaarden verwijderd en overal vervangen door het begrip Abonnementhouder.

Samenvatting B1-leesniveau

U adviseert om een in de samenvatting op B1-leesniveau een gelijkwaardige set aan vragen op te nemen. We hebben uw advies overgenomen en de samenvattingen voor de productvoorwaarden Stallen op Rekening en productvoorwaarden Jaarabonnement Fietsenstalling aangepast.

Voertuigtypes e-bik, bromfiets, snorfiets en buitenmodelfiets

U adviseert om in alle voorwaarden het begrip Voertuig te hanteren en alleen specifieke voertuigen te benoemen in afwijkende situaties.

Wij nemen uw advies over en hebben de Algemene Voorwaarden, productvoorwaarden Jaarabonnement Fietsenstalling en productvoorwaarden Stallen op Rekening aangepast conform optie 3 die u beschrijft.

Regels buitenmodelfietsen

U adviseert om bij de definiëring gebruik te maken van de normen zoals opgesteld in het Normstellend document fietsparkeersystemen van Fietsparkeur.

We nemen uw advies over en hebben in de begrippenlijst bij de begrippen Fiets en Buitenmodelfiets verwezen naar het normstellend document fietsparkeersystemen van Fietsparkeur. We behouden de passage over het oordeel omdat we zien dat fietsen snel wijzigen. Bij twijfel willen we het personeel het mandaat geven om naar eigen inzicht te handelen binnen de kaders van de Algemene Voorwaarden en de Huisregels.

Manieren om in- en uit te checken

U adviseert om de fietstag ook in de huisregels te benoemen en lokale afwijkingen te vermelden. Verder adviseert u om overal waar u om overal waar de OV-chipkaart genoemd wordt ook de Fietstag te noemen, indien relevant.

Wij nemen uw advies over en hebben de Algemene Voorwaarden, productvoorwaarden Jaarabonnement Fietsenstalling en productvoorwaarden Stallen op Rekening zodanig aangepast.

U adviseert positief over het toevoegen van OV-pas en bankpas aan de Algemene Voorwaarden Fietsparkeren en beide sets productvoorwaarden. U adviseert bovendien om deze bij introductie ook toe te voegen aan de huisregels.

Wij nemen uw advies over en passen de huisregels daar op aan en voegen de OV-pas en bankpas toe aan de Algemene Voorwaarden Fietsparkeren op het moment dat deze manieren om in- en uit te checken worden geïntroduceerd in de fietsenstalling.

Definitie begrip Dagstallen

U constateert dat in een beperkt aantal stallingen nog sprake is van dagkaarten en dat dit begrip beperkt terug komt en bovendien het begrip Dagstallen niet eenduidig is gedefinieerd in de verschillende voorwaarden. U adviseert een eenduidige definitie te gebruiken voor Dagstallen en voor dagkaarten afzonderlijke voorwaarden op te stellen.

De begrippen dagstallen en Dagkaart zijn niet meer actueel en per abuis achtergebleven in de teksten. Het klopt dat er stallingen zijn die altijd betaald zijn maar het product dagkaarten wordt niet meer gebruikt. In plaats daarvan is elke stalling toegankelijk door

middel van de ov-chipkaart te gebruiken. We hebben het begrip Dagstallen verwijderd en de referenties naar dagkaarten verwijderd.

Verlies of diefstal van OV-chipkaart en/of Fietstag

U constateert een inconsistentie in de wijze waarop omgegaan wordt met diefstal van de OV-chipkaart en van de Fietstag en u adviseert om een uniforme procedure op te nemen. Wij nemen uw advies over. Artikel 6 lid 2 in de productvoorwaarden Stallen op Rekening is verwijderd. Artikel 7 van de Algemene Voorwaarden Fietsparkeren is uitgebreid met de Fietstag met uitzondering van artikel lid 4. In die situatie zou de fiets immers gestolen zijn in de fietsenstalling en geldt artikel 8.

2. Huisregels Fietsenstalling

Samenvoeging huisregels onbemenste en bemenste stalling

U adviseert positief over de samenvoeging van de huisregels en adviseert ook om lokale afwijking alleen toe te passen als het strikt noodzakelijk is, afwijkingen te beperken en altijd duidelijk te communiceren.

We nemen uw advies over. Afwijking van de standaard in stallingen proberen we altijd te beperken in overleg met lokale partners als de gemeente en ProRail.

Vindbaarheid huisregels en informatie over beschikbare plekken

U adviseert om op de website de huisregels ook te publiceren op ns.nl. u adviseert ook om op de website en de NS-app informatie toe te voegen over (beschikbare) capaciteit van onbewaakte en bewaakte stallingen.

We nemen uw advies over om huisregels te publiceren op de website. We nemen geen informatie op over (beschikbare) capaciteit van onbewaakte stallingen en bewaakte stallingen in de NS-app en op de website. Onbewaakte stallingen worden niet geëxploiteerd door NS. Voor bewaakte stallingen geldt dat deze informatie (beschikbare capaciteit, maximale stallingsduur) bij de entree van een stalling wordt gegeven. We nemen uw suggesties mee tot voor een moment dat we de integrale informatievoorziening rondom fietsparkeren aan reizigers willen veranderen.

3. Algemene voorwaarden Fietsparkeren

U adviseert positief op een bewaartermijn van 42 dagen, de bepaling omtrent Swapfietsen en de vergoeding voor diefstal van e-bikes.

We nemen uw advies voor het verhogen van de vergoeding voor diefstal van reguliere fietsen, buitenmodelfietsen, snorfietsen en bromfietsen niet over. We gaan wel mee in de redenering dat de situatie dat-bikes een hogere vergoeding tegemoet kunnen zien dan reguliere fietsen vreemd is. Daarom hebben we besloten om voor alle voertuigen hetzelfde bedrag van €1.000,- uit te keren. De overige voorwaarden omtrent fietsdiefstal blijven van kracht.

4. Productvoorwaarden Jaarabonnement Fietsenstalling

Opzegtermijn

U adviseert positief over het schrappen van de voorwaarde dat de opzegging van een jaarabonnement dient te geschieden tegen dezelfde dag van de maand als de dag waarop

het abonnement is ingegaan. U gaat er daarbij vanuit dat de resterende dagen van een onvolledige maand naar rato van het teveel betaalde bedrag wordt gerestitueerd.

Ten slotte

Wij gaan er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Heeft u naar aanleiding van dit besluit toch nog vragen, dan is NS uiteraard bereid die te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

Jet Boomgaardt

Directeur Services NS Stations