NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

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

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 4 december 2020
Ons kenmerk CC/PA/TD-892
Onderwerp Besluit wijziging tarieven en voorwaarden OV-fiets en Fietsparkeren.

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Dank voor uw advies van 27 november jl. met kenmerk Locov 2020-236304 over de voorgenomen aanpassingen van tarieven en voorwaarden OV-fiets en Fietsparkeren. Graag gaan wij in op uw advies en geven wij een toelichting op ons besluit.

Tariefontwikkeling OV-fiets
U adviseert positief over de voorgestelde tariefontwikkeling van OV-fiets. NS besluit om in 2021 het tarief naar €3,95 per 24 uur te brengen en in 2022 naar €4,15 per 24 uur.

U adviseert daarnaast de mogelijkheid te onderzoeken voor een OV-fiets bundel en daarmee veelvuldig gebruik van de OV-fiets concurrerender te beprijzen. U denkt dat dit kan aansluiten bij de ontwikkeling dat er meer reizigers flexibel werken en dat dit kan bijdragen aan het verminderen van tweede fietsen in stallingen. OV-fiets is voornemens om samen met de partners te onderzoeken of en wat mogelijkheden en effecten zijn van een eventuele bundeling van tarieven i.c.m. andere proposities. Voor nu ligt de focus op de introductie van het nieuwe OV-fiets slot komend jaar, maar dit zal zeker een punt van onderzoek worden.

Algemene voorwaarden OV-fiets per 1 januari 2021
U adviseert positief op de voorgestelde wijzigingen in de voorwaarden van OV-fiets. NS besluit de volgende wijzigingen door te voeren per 1 januari 2021:

1. Aanpassing eigen risico
Het eigen risico en de toeslag na 21 dagen wordt verhoogd van €250 naar €350. Het lage eigen risico wordt verhoogd van €50 naar €70 (1/5 deel van het eigen risico).

2. Veranderd proces bij diefstal
De reiziger hoeft bij diefstal alleen een proces verbaal in te leveren, en geen sleutel, om aanspraak te kunnen maken op een laag eigen risico. Met de introductie van het slimme slot is er namelijk geen middel meer om aan te tonen dat de reiziger de OV-fiets op slot gezet heeft.

3. Twee OV-fietsen huren op één OV-chipkaart

De OV-chipkaart is straks de sleutel tot de OV-fiets. NS wil de mogelijkheid blijven bieden om twee OV-fietsen op één OV-chipkaart te kunnen huren. De OV-chipkaart waarop de verhuringen worden gestart, is de sleutel voor beide OV-fietsen.

4. Mogelijkheid tot beëindigen OV-fiets abonnement bij drie diefstalmeldingen binnen 18 maanden
In het geval de contracthouder binnen een periode van achttien maanden drie keer een door hem gehuurde OV-fiets als vermist of gestolen meldt dan kan NS OV-fiets in dat geval besluiten het Abonnement met onmiddellijke ingang te beëindigen. Doel is om een mogelijkheid te krijgen om een contracthouder de toegang tot een OV-fiets te ontzeggen bij misbruik, waarbij de beoordeling op individuele basis plaatsvindt.

U geeft aan dat de invoering van het slimme slot de situatie met zich mee kan brengen dat een reiziger zijn OV-chipkaart verliest en dat iemand ter kwader trouw daar een OV-fiets mee vervreemdt. Artikel 4.6. voldoet volgens u niet aangezien de reiziger geen huurovereenkomst met NS is aangegaan. Dit is wat u betreft een bedrijfsrisico van NS. U adviseert NS dit als zodanig op te nemen in de algemene voorwaarden ter bescherming van de reiziger. Naar aanleiding dit advies past NS de bepaling gedeeltelijk aan. Als de situatie zich voordoet dat tussen het moment van verliezen van de OV-chipkaart en het gestolen/vermist melden een onrechtmatige verhuring van een OV-fiets heeft plaatsgevonden, gelden dezelfde voorwaarden die gehanteerd worden bij een gestolen OV-fiets. Om aanspraak te maken op het lage eigen risico dient de reiziger aan NS OV-fiets een kopie van het proces-verbaal van aangifte van de diefstal te overleggen. NS schat de kans op deze gebeurtenis in als laag, echter wordt het lage eigen risico behouden om misbruik te voorkomen. Zonder laag eigen risico zou een reiziger waarvan de OV-fiets gestolen is vrijgesteld worden van enige aansprakelijkheid door de OV-chipkaart als gestolen te melden.

<u>Algemene voorwaarden Fietsparkeren per 1 januari 2021</u>
U adviseert positief op de voorgestelde wijzigingen in de voorwaarden voor Fietsparkeren. NS besluit de volgende wijzigingen door te voeren per 1 januari 2021:

1. Verhoging maximale vergoeding gestolen fiets (niet verzekerde deel) (artikel 11)
NS verhoogt de maximale vergoeding (niet verzekerde deel) van €600 naar €750. De vergoeding bij het ontbreken een aankoopbewijs wordt aangepast van van €60 naar €75.

2. Maximale stallingsduur opnemen (artikel 8)
NS neemt de maximale stallingsduur van 28 dagen op in de algemene voorwaarden.

3. Specificatie ART-certificering ring- en kettingslot (artikel 11)
De minimale certificering van het slot van een fiets en buitenmodelfiets moet ART-2 zijn. Voor het slot van een brom- en snorfiets is een minimale ART-3 certificering vereist.

4. Aanpassing vergoeding fietsaccu's (artikel 17)
Origineel meegeleverde fietsaccu's worden vergoed tot maximaal €120 (niet verzekerde deel), mits versleuteld of permanent bevestigd. Overige accessoires blijven uitgesloten van vergoeding.

U vraagt NS te motiveren waarom er tot een maximum bedrag van € 120,- wordt vergoed. De prijzen van elektrische fietsaccu's lopen sterk uiteen. NS is uitgegaan van een waarde van €300, waarvan NS maximaal 40% vergoedt (€120). Daarbij wordt een accu in 6 jaar afgeschreven (een jaarlijkse afschrijving van €20). NS wil haar reizigers tegemoetkomen door dit bedrag te vergoeden, daar waar een eventuele verzekering dit niet of gedeeltelijk vergoed.

In uw reactie geeft u aan graag te zien dat NS onderzoekt of het gewaardeerd wordt om, op locaties waar veel elektrische fietsen gestald worden, kluisjes aan te bieden waar reizigers hun uitneembare accu veilig kunnen opbergen en opladen. Voor kluizen op stations gelden echter zware aanvullende eisen in verband met bom- en brandveiligheid. Daarom wordt de toepassing van kluizen op stations beperkt tot het minimum. NS zal de behoefte aan een plek om een uitneembare fietsaccu veilig op te bergen meenemen in een onderzoek naar veranderend klantgedrag en de veranderende klantbehoefte bij fietsparkeren.

Coulance stallingsduur Fietsparkeren i.v.m. corona maatregelen
Voor na de tweede coronagolf hanteert NS geen speciaal aangepast beleid zoals na de eerste corona golf. Echter zal NS in de praktijk coulant omgaan met reizigers die hun fiets na een lange periode op komen halen i.v.m. de eerder geldende thuiswerkmaatregelen. Daarnaast hanteert NS sinds de eerste corona maatregelen (maart 2020) geen maximale stallingsduur van 28 dagen. Handhaving van de maximale stallingsduur zal pas worden hervat wanneer beperkende coronamaatregelen (thuiswerken, minimaal reizen) zijn opgeheven of wanneer een fietsenstalling vol raakt. Op deze locaties zal de handhaving lokaal en in overleg met gemeenten worden opgestart.

Pin only voor fietsparkeren
NS besluit per 1 januari 2021 een pin only betaalregime in te voeren in de door NS geëxploiteerde fietsenstallingen.

U vraagt NS coulant om te gaan met reizigers die mogelijk worden verrast dat de fietsenstalling geen contant geld meer accepteert of die voor het eerst van een stalling gebruikmaakt zonder te weten dat er geen contant geld wordt geaccepteerd. In de beginfase zal veel aandacht worden besteed aan communicatie over de ingang van het pin only betaalbeleid. Daarnaast zal NS reacties en eventuele klachten monitoren. Reizigers die nog niet op de hoogte waren van het nieuwe pin only beleid bij het stallen van hun fiets, en geen mogelijkheid hebben om per pin af te reken, mogen de stalling éénmalig verlaten zonder te betalen. We zullen hier zeker in de eerste periode na de transitie en de eerste periode na het opheffen van de coronamaatregelen coulant mee omgaan.

Ten slotte
Ik ga er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Hebt u naar aanleiding van dit besluit toch nog vragen, dan is NS uiteraard bereid die te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,