Adviesaanvraag tarieven en voorwaarden fiets 2021

Datum: 30 oktober 2020

Kenmerk: CC/PA/TD-888

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hierbij vraagt NS uw advies over het voornemen om:

- de tarieven van OV-fiets per 1 januari 2021 aan te passen;
- de algemene voorwaarden van OV-fiets per 1 januari 2021 aan te passen;
- de algemene voorwaarden van fietsparkeren per 1 januari 2021 aan te passen;
- en pin only te introduceren voor fietsparkeren.

In deze adviesaanvraag worden de vier onderwerpen toegelicht.

Tariefontwikkeling OV-fiets

Historisch gezien wordt het OV-fiets tarief elke drie tot vier jaar geïndexeerd. Hierbij is een gematigde tariefontwikkeling het uitgangspunt en wordt het tarief aangepast naar de Consumenten Prijs Index (CPI). Per 2021 is het vier jaar geleden dat het OV-fietstarief geïndexeerd is. NS stelt voor om in 2021 het tarief naar €3,95 per 24 uur te brengen en in 2022 naar €4,15 per 24 uur.

NS heeft hiervoor de volgende onderbouwing:

- De laatste verhoging was in 2017, toen het tarief steeg van €3,35 naar €3,85 per 24 uur. Er heeft dus vier jaar lang geen prijsverhoging plaatsgevonden, ondanks dat de Consumenten Prijs Index (CPI) sinds 2017 stijgt met gemiddeld 1,5% per jaar.
- Door de prijsverhoging in twee stappen door te voeren, blijft NS vasthouden aan een gematigd prijsbeleid. geeft ruimte om met kleine stappen de prijs te indexeren en daarmee de reiziger minder te belasten.
- De OV-fiets blijft concurrerend aan de BTM-tarieven. De BTM-tarieven sinds 2017 met6,1% gestegen. Ook blijft de OV-fiets per 24 uur goedkoper dan vergelijkbare deelfiets aanbieders.
- NS kan hiermee investeringen in de OV-Fiets en verbetering van de dienstverlening realiseren, zoals een OV-fiets met een slim slot (2021), een nieuwe generatie onbemenste uitgiftepunten (2022) en het introduceren van de nieuwe generatie OV-fietsen.

Algemene voorwaarden OV-fiets per 1 januari 2021

Om de introductie van het slimme slot op OV-fiets mogelijk te maken (waaronder de instandhouding van het huren van twee OV-fietsen op één OV-chipkaart), dienen er een aantal aanpassingen gedaan worden in de algemene voorwaarden van de OV-Fiets. NS stelt daarom de volgende wijzingen voor.

1. Aanpassing eigen risico

NS stelt voor om het eigen risico en de toeslag na 21 dagen verhogen van €250 naar €350 alsmede het lage eigen risico van €50 naar €70 (1/5 deel van eigen risico). Het huidige bedrag van €250 is namelijk niet dekkend voor de huidige waarde van de OV-fiets (€350) en de waardestijging van €150 bij de introductie van het slimme slot (nieuwwaarde OV-fiets €500). Ter vergelijking: andere deelfietsaanbieders rekenen €300 tot €2.200 eigen risico.

2. Veranderd proces bij diefstal

NS stelt voor dat een reiziger bij diefstal alleen een proces verbaal hoeft 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 namelijk 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. NS zal hier aandacht aan besteden in de communicatie.

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.

Algemene voorwaarden Fietsparkeren per 1 januari 2021

Een veranderende fietspopulatie (o.a. duurdere fietsen door verdere opkomst van de e-bike) vraagt om een aanpassing van de huidige algemene voorwaarden. NS stelt daarom de volgende wijzigingen voor.

1. Verhoging maximale vergoeding gestolen fiets (niet verzekerde deel) (artikel 11)

NS stelt voor om de verhoging van de maximale vergoeding (niet verzekerde deel) van €600 naar €750 te brengen en de vergoeding de wanneer aankoopbewijs niet aanwezig is aan te passen van €60 naar €75. Hierbij sluit de vergoeding beter aan op de sterk toegenomen waarde van het huidige fietspopulatie.

2. Maximale stallingsduur opnemen (artikel 8)

NS stelt voor om de maximale stallingsduur van 28 dagen op te nemen in de voorwaarden. Een jaarabonnement betekent namelijk niet dat de fiets een jaar lang aaneengesloten geparkeerd mag worden in de stalling. De maximale stallingsduur was reeds van kracht, maar stond enkel vermeld in de huisregels en niet in de voorwaarden van het jaarabonnement. Dit heeft in het verleden tot verwarring geleid bij abonnementhouders.

3. Specificatie ART-certificering ring- en kettingslot (artikel 11)

De huidige voorwaarden specificeren alleen dat een gestalde fiets een werkend slot met ART-certificering moet hebben. De nieuwe voorwaarden specificeren dat het een minimale certificering voor fiets en buitenmodelfiets ART-2 moet zijn en voor brom- en snorfiets ART-3. Hiermee neemt NS onduidelijkheid en verwarring bij klanten en klantenservice weg.

Aanpassing vergoeding fietsaccu's (artikel 17)

Momenteel worden alle accessoires uitgesloten van vergoeding. Gezien de stijging van het aantal e-bikes wordt bij de nieuwe voorwaarden de origineel meegeleverde fietsaccu vergoed tot maximaal €120 (niet verzekerde deel), mits versleuteld of permanent bevestigd. Overige accessoires blijven uitgesloten van vergoeding. Hiermee sluiten de voorwaarden beter aan op de huidige stallingspopulatie.

Pin only voor fietsparkeren

NS wil de veiligheid voor medewerkers reizigers vergroten door het ontmoedigen van overvallen en inbraak. Ook wil NS bijdragen aan het verminderen van gezondheidsrisico's voor reizigers en medewerkers door het introduceren van contactloos betalen. NS stelt daarom voor dat in de elf fietsenstallingen waar (voor corona) nog met contant geld kan worden betaald, overgaan op een *pin only regime*. Hiermee hanteren we één betaalregime in alle fietsenstallingen geëxploiteerd door NS. In deze stallingen hanteren we als coronamaatregel al een *pin only regime*, dit heeft tot nu toe geen klachten of problemen opgeleverd.

Ten slotte

Hebt u naar aanleiding van onze voornemens vragen, dan is NS uiteraard bereid die te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

Anneke de Vries, Directeur NS Stations.

Laan van Puntenburg 100, Postbus 2025, 3500 HA Utrecht.

Bijlagen:

- Nieuwe algemene voorwaarden Fietsparkeren
- Nieuwe algemene voorwaarden OV-fiets