

NS

Corporate Affairs

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 14 april 2022
Ons kenmerk CC/PA/TD-923
Onderwerp Adviesaanvraag wijzigingen tarieven en voorwaarden
OV-fiets en Fietsparkeren

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hierbij vraagt NS uw advies over het voornemen om:

- De voorwaarden van OV-fiets per 1 juli 2022 aan te passen in verband met een mogelijke pilot OV-ebike;
- De tarieflijst van OV-fiets per 1 juli 2022 aan te vullen met tarieven voor mogelijk gebruik van de OV-ebike;
- De algemene voorwaarden van fietsparkeren per 1 juli 2022 aan te passen.

In deze adviesaanvraag worden bovenstaande onderwerpen toegelicht.

Aanpassing voorwaarden en tarieven OV-fiets in verband met mogelijke pilot OV-ebike

NS wil zich ontwikkelen tot een breed mobiliteitsbedrijf. Het uitbreiden van ketendiensten is daar een logische invulling daarvan. Een van de zoekrichtingen is het kunnen inzetten van een elektrisch ondersteunde ov-fiets omdat dit langere afstanden fietsen op een comfortabele manier mogelijk maakt. Om de operationele haalbaarheid, de propositie en business case te toetsen, overweegt NS een pilot met circa 120 elektrische fietsen op een viertal locaties op te zetten.

Doorgang van de pilot is nog in onderzoek en afhankelijk van maakbaarheid (zoals het kunnen voldoen aan veiligheidseisen). NS wil de productvoorwaarden al wel aanpassen, om hiermee de pilot mogelijk te kunnen maken. De voorgestelde wijzigingen van de productvoorwaarden treden alleen in werking bij doorgang van de pilot.

NS stelt de drempel voor reizigers zo laag mogelijk door de OV-ebikes beschikbaar te stellen aan reizigers met een regulier OV-fiets abonnement. Dit betekent dat de huidige productvoorwaarden van OV-fiets uitgebreid dienen te worden met aanvullende voorwaarden voor de OV-ebike. Daarnaast dienen de tarieven voor gebruik van de OV-ebike te worden gedeeld in een nieuwe tarieflijst.

Concreet betekent dit de volgende wijzigingen in de huidige OV-fiets voorwaarden:

1. Het toevoegen van OV-ebike in de definities;
2. Het toevoegen van artikel 3.7 waarin de pilot wordt beschreven en aanvullende voorwaarden worden gedefinieerd. Een nadere toelichting op het gebied van GPS en data kunt u hieronder vinden.
3. Het expliciet uitsluiten van OV-ebike bij een deel van de bepalingen. Deze worden vervangen door artikel 3.7;

4. Het aanvullen van de tarieflijst OV-fiets met de tarieven voor OV-ebike.

Aanpassing adviesaanvraag naar aanleiding voorbespreking met consumentenorganisaties

NS heeft met een aantal consumentenorganisaties in het Locov de pilot besproken. Uit deze bespreking kwamen twee aandachtspunten die ertoe hebben geleid dat NS de adviesaanvraag heeft aangepast.

1. De tariefstelling

De tariefstelling van een vermiste fiets waarbij de sleutel nog beschikbaar is, is in de concepttarieflijst aangepast naar een gelijk tarief van OV-fiets, namelijk €70,00. Mocht de OV-ebike na diefstal of vermissing worden teruggevonden, dan vervalt de toeslag volledig, conform advies tijdens de voorbespreking.

2. De verwerking van locatiegegevens

Op de OV-ebike zit een zender die locatiegegevens (GPS-data) verstuurd naar de leverancier van de OV-ebike. Dit is een gangbare manier in de branche om aan informatie over gebruik en kwaliteit van de vervoersmiddelen te komen. Daarnaast kan deze zender gebruikt worden om het vervoersmiddel terug te vinden in geval van diefstal. Bij het gebruik van locatiegegevens is privacy een belangrijk aandachtspunt. Om zorgvuldig om te gaan met deze locatiegegevens hebben we gekozen voor een oplossing waar we persoonsgegevens scheiden van locatiegegevens, waardoor de privacy van de reiziger geborgd wordt. Deze scheiding van persoonsgegevens en locatiegegevens garandeert dat NS en haar leveranciers niet de mogelijkheid hebben om te weten waar individuele reizigers zijn of zijn geweest. NS weet dus wie op een fiets zit, maar niet waar die fiets is. De leverancier van OV-ebike weet waar de OV-ebike is, maar niet wie op de OV-ebike zit.

NS weet wie op een fiets zit, maar niet waar die fiets is

- NS krijgt geen mogelijkheid om individuele fietsen te identificeren in het portaal met locatiegegevens van de leverancier. Dit betekent dat de NS geen mogelijkheid heeft om de bewegingen van haar individuele reizigers te volgen;

De leverancier van OV-ebike weet waar de OV-ebike is, maar niet wie op de OV-ebike zit.

- De leverancier van de OV-ebikes heeft geen toegang tot persoonsgegevens van de reizigers. Dit betekent dat de leverancier geen mogelijkheid heeft om de bewegingen van individuele reizigers te koppelen aan de locatie van de fiets en daarmee de individuele reiziger te volgen.

Bij diefstal en vermissing geven wij een identificatienummer door aan de leverancier, waarmee de leverancier weet om welke fiets het gaat. Hiermee kan de leverancier de zender met locatiegegevens uitlezen en de fiets vinden.

Aanpassing huisregels & voorwaarden fietsparkeren

NS is voornemens om de volgende aanpassing door te voeren:

Als gevolg van de introductie van een vernieuwd afhandelingsproces van weesfietsen brengen we een wijziging aan in de maximale opslagtermijn van weesfietsen in een centraal depot. We wijzigen de minimale opslagtermijn van 56 dagen naar 42 dagen. De termijn van 56 dagen is misleidend omdat sommige gemeentedepts in Nederland een kortere termijn hanteren. Door het terugbrengen van de termijn van 56 naar 42 dagen sluiten we aan bij de minimale termijn die door gemeenten wordt gebruikt. In het afhandelingsproces van Weesfietsen dat door NS wordt geïntroduceerd wordt overigens een termijn van 63 dagen gehanteerd. Deze wijziging is in alle algemene voorwaarden en huisregels die gelden in de fietsenstallingen.

Naast de wijziging van de termijn voeren we enkele kleine verbeteringen door zoals het herstellen van typefouten en foutieve verwijzingen.

Hanteren termijnen Algemene Wet Bestuursrecht

Tijdens de voorbespreking met de consumentenorganisaties is gevraagd op welke wijze het afhandelingsproces van weesfietsen voldoet aan de termijn zoals die gesteld is in de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb). In de Awb wordt een minimale termijn van 13 weken gehanteerd totdat een fiets bijvoorbeeld verkocht kan worden. NS heeft bij het vaststellen van het proces van identificatie, afvoeren en beschikbaar hebben op het depot van een weesfiets een termijn van minimaal 13 weken gehanteerd. Na identificatie als weesfiets staat een fiets altijd minimaal 28 dagen in de stalling en vervolgens altijd minimaal 63 dagen geregistreerd op het depot. Deze twee periodes samen tellen op tot 13 weken. In de praktijk zal deze periode vaak langer zijn.

Ten slotte

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Uiteraard zijn wij bereid -indien gewenst - vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,