

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** 9 mei 2023

**Ons kenmerk** CC/PA/TD-947

**Onderwerp** Adviesaanvraag aanpassing algemene voorwaarden  
fietskluisen

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hierbij vraagt NS uw advies over het voornemen om de Algemene Voorwaarden voor fietskluisen aan te passen.

### **Aanleiding**

NS ontwikkelt momenteel een nieuwe applicatie waarmee reizigers makkelijker en gebruiksvriendelijker fietskluisen kunnen bestellen en NS beter in staat stelt de fietskluisen te beheren. De huidige software is namelijk erg verouderd. Communicatie met klanten vindt bijvoorbeeld voornamelijk plaats per brief in plaats van e-mail. Ook wordt er nog afgerekend met een bankoverschrijving van het abonnementsgeld in plaats van de tegenwoordig gebruikelijke automatische incasso. De nieuwe applicatie is ook een van de randvoorwaarden om in de toekomst eventuele nieuwe proposities te ontwikkelen.

### **Wijziging algemene voorwaarden noodzakelijk voor introductie nieuwe fietskluisapplicatie**

Om de introductie van deze applicatie mogelijk te maken, moet NS nieuwe Algemene Voorwaarden opstellen voor het fietskluisabonnement. In de op dit moment geldende Algemene Voorwaarden is geen eenzijdig wijzigingsbeding opgenomen, wat wel gebruikelijk is in algemene voorwaarden. Hierdoor is NS niet in staat gedurende een abonnementsperiode de algemene voorwaarden te wijzigen en voorwaarden voor bijvoorbeeld het betalen via automatische incasso op te nemen.

Uitgangspunt voor NS is om de overgang van de oude naar de nieuwe software geruisloos voor reizigers te laten verlopen, hiervoor is het nodig dat de contracten in één applicatie tegelijk worden ondergebracht.

NS is voornemens om in de Algemene Voorwaarden Fietskluisen een eenzijdig wijzigingsbeding op te nemen. Eén jaar na introductie van deze voorwaarden hebben alle klanten een overeenkomst waarop de Algemene Voorwaarden met eenzijdig wijzigingsbeding van toepassing zijn. Op dat moment is het voor NS mogelijk de nieuwe applicatie te introduceren samen met nieuwe algemene voorwaarden.

### **Voorgenomen wijzigingen**

De belangrijkste wijzigingen in de Algemene Voorwaarden die nu voorliggen zijn:

- We nemen in de algemene voorwaarden een tussentijds wijzigingsbeding op. Dit stelt NS in staat om tijdens doorlopende contracten de voorwaarden tussentijds te

wijzigen. Daarmee kunnen we in 2024 de nieuwe fietskluizenapplicatie introduceren.

- Het fietskluisabonnement verandert in een doorlopend abonnement en is voor reizigers maandelijks opzegbaar. Hiermee sluiten we aan bij procedures die ook voor andere producten van NS gelden.
- We nemen een samenvatting van de Algemene Voorwaarden op Nederlands B1-leesniveau op.

De reiziger heeft bij wijziging van deze voorwaarden overigens altijd het recht om een abonnement op te zeggen. De tarieven veranderen dus niet met deze adviesaanvraag. De nieuwe applicatie is nog in ontwikkeling. Mocht dat voor andere aanpassingen leiden, dan zullen we hierover uiteraard een adviesaanvraag indienen.

### **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,

Ir. F. Woudstra MPA  
Directeur Stationsmanagement en Exploitatie NS Stations