NS

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 1 juli 2026
Ons kenmerk CC/PA/TD-1008
Onderwerp Adviesaanvraag wijziging productvoorwaarden OV-fiets

Geachte vertegenwoordigers van consumentenorganisaties in het Locov,

Hierbij vraagt NS uw advies over het voornemen om de productvoorwaarden van OV-fiets per 1 oktober 2026 aan te passen. Met deze wijzigingen beoogt NS de productvoorwaarden beter te laten aansluiten op de huidige praktijk en ontwikkelingen. In deze adviesaanvraag worden de grotere wijzigingen toegelicht. In de bijlage vindt u de voorgestelde nieuwe versie van de productvoorwaarden.

Verwijderen proces-verbaal
De politie stelt geen proces-verbalen meer op voor OV-fiets. Daarmee is de vereiste om een proces-verbaal aan te leveren om aanspraak te maken op een verlaagde boete niet redelijk. De eis om een proces-verbaal aan te leveren vervalt. We (blijven) verwachten dat de contracthouder wel proactief contact opneemt met Klantenservice indien er sprake is van een gestolen fiets, maar daarbij zal niet meer worden gevraagd naar een proces-verbaal.

Restitutie boete, administratiekosten
Omdat een deel van de gestolen fietsen weer teruggevonden wordt, formaliseren we de regeling voor het restitueren van boetes als de fiets binnen vijftig dagen terugkeert in onze operatie. Bij deze fietsen is immers geen sprake meer van vermissing. Omdat NS wel kosten maakt voor het terughalen van de fiets (bijvoorbeeld via fietsdepots), wordt enkel administratiekosten in rekening gebracht (€50,-)

Verplichtingen contracthouder
We wijzen de gebruiker expliciet op de verplichting de fiets te parkeren op wettelijk toegestane plaatsen. Er worden regelmatig fietsen afgevoerd door gemeentes, waarvoor NS OV-fiets kosten moet maken om de fietsen weer in bezit te krijgen. Eventuele kosten die hieruit voortvloeien belasten we door middels de nieuwe toeslag ‘administratiekosten’.

Daarnaast wijzen we de contracthouder (nog explicieter) op de eigen verantwoordelijkheid om zelf de verlichting te controleren. Als de verlichting defect blijkt, kan de verhuring overeenkomstig artikel 4.1, lid 2 kosteloos worden ontbonden.

Twee fietsen op een pas
De mogelijkheid om twee fietsen op één OV-chipkaart/abonnement te huren komt te vervallen. Hoewel dit bij het voormalige slot met fysieke sleutel een logische en klantvriendelijke optie was, is dit met het elektronische slot fundamenteel veranderd. De OV-chipkaart fungeert nu als sleutel, waardoor bij twee fietsen op één pas feitelijk slechts één sleutel beschikbaar is. Dit maakt gebruikers onderling afhankelijk en vergroot het risico dat een reiziger onderweg geen toegang heeft tot de fiets. Daarnaast wordt de functionaliteit in de praktijk nauwelijks gebruikt (circa 0,013% van de verhuringen) en leidt deze aantoonbaar tot extra complexiteit in systemen en processen, met bijbehorende kans op verstoringen en klantcontact. Gezien het zeer beperkte gebruik en de negatieve impact op robuustheid van de dienstverlening, achten wij het beëindigen van deze mogelijkheid proportioneel en in het belang van een stabielere en minder foutgevoelige klantreis.

Kleinere wijzigingen
Naast de grotere wijzigingen zoals hierboven vermeld, zijn ook verschillende kleinere wijzigingen doorgevoerd om de productvoorwaarden te actualiseren, zoals onder andere:

- OV-pas: wegens de landelijke uitrol van OV-pas is OV-pas toegevoegd in de productvoorwaarden. Er is sprake van een overgangsperiode tussen OV-chipkaart en OV-pas.
- Aanschafwaarde: we spreken in de huidige productvoorwaarden nog van geldende aanschafwaarde. In de praktijk is de aanschafwaarde, zeker in combinatie met het elektronische slot, aanzienlijk hoger. Omdat we het boetebedrag niet verder willen verhogen, spreken we voortaan niet van geldende aanschafwaarde maar van boete.
- OV-fiets-slot: alle verwijzingen naar het oude slot (met fysieke sleutel) zijn verwijderd. Het systeem met het elektronische slot (bij livegang van deze voorwaarden) is volledig uitgerold, daarmee bestaat nog maar een type slot in operatie.
- Stopzetten OV-fiets abonnement: we wijzigen de huidige werkwijze (3x boete = stopzetten abonnement) naar de mogelijkheid om maatwerk toe te passen.
- OV-ebike: geactualiseerde tekst, gps-gebruik voor onderzoeksdoeleinden verwijderd (enkel voor opsporing bij diefstal).
- Koppeling abonnement: correcte beschrijvingen toegepast.

Ten slotte
Ik vertrouw erop dat onze productvoorwaarden beter aansluiten bij de praktijk en dat we u hiermee voldoende hebben geïnformeerd. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

Jet Boomgaardt
Directeur Services NS Stations