



NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

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

Datum 11 december 2024
Ons kenmerk CC/PA/TD-988
Onderwerp Adviesaanvraag voorgenomen wijzigingen in
voorwaarden en huisregels fietsparkeren bij NS

Telefoon 06 - 23 06 89 43
E-mail Thijs.Douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Graag vragen wij uw advies over de voorgenomen wijzigingen in de algemene voorwaarden, product voorwaarden en huisregels voor fietsparkeren bij NS. De aanpassingen zijn ontwikkeld om het gebruik van de stallingen verder te verduidelijken, de veiligheid te verbeteren, en de rechten en verantwoordelijkheden van zowel NS als de gebruikers te specificeren.

Graag geven wij een overzicht van de belangrijkste wijzigingen en hun onderbouwing.

1. Wijzigen in opzet en structuur

De structuur van de algemene voorwaarden is gewijzigd en verduidelijkt. In de nieuwe set zijn de algemene voorwaarden van toepassing op iedere gebruiker van de fietsenstalling. De nadruk in de Algemene Voorwaarden Fietsparkeren ligt voornamelijk op het gebruik van de stalling. Voor reizigers die gebruik maken van de producten Stallen op Rekening of het product Jaarabonnement Fietsparkeren zijn aanvullende product voorwaarden van toepassing, die worden aangeboden bij het afsluiten van de abonnementen. In deze productvoorwaarden ligt de nadruk op voorwaarden rondom de werking, het bestellen en betalen van deze producten.

Met deze wijziging voorkomen we het opnemen van dubbele informatie en moet het duidelijker zijn wanneer welke voorwaarden van toepassing zijn.

Daarnaast voeren we nu één set huisregels in voor zowel de bemenste stallingen als de onbemenste stallingen. De huisregels kenden nauwelijks verschillen en zijn samengevoegd. De huisregels passen we in de praktijk aan op lokale uitzonderingen zoals het deurbeleid voor brommers en buitenmodelfietsen en de maximale stallingsduur die in enkele stallingen afwijkt van de landelijke standaard.

2. Aanpassing maximale stallingsduur en verwijderingsbeleid

De maximale stallingsduur blijft op 28 dagen, met de bepaling dat gebruikers verplicht zijn binnen deze periode uit te checken. Bij overschrijding kan NS de fiets verwijderen en centraal opslaan, waarbij de kosten hiervan door de gebruiker worden gedragen. In sommige stallingen kan een afwijkende maximale stallingsduur gelden: dit wordt specifiek in de huisregels vermeld en krijgt voorrang op de algemene voorwaarden. Hiermee willen wij flexibel inspelen op de beschikbare capaciteit per locatie.



Ook is er een nieuwe bepaling (Algemene Voorwaarden, artikel 4, lid 6) voor Swapfietsen opgenomen: fietsen die eigendom zijn van Swapfiets B.V. kunnen na overschrijding van de maximale stallingsduur direct worden geretourneerd aan Swapfiets B.V. in plaats van naar centrale opslag. Hiermee is handhaving op dit type fiets eenvoudiger geworden. Dat komt de beschikbaarheid van fietsparkeerplekken ten goede. Deze wijziging is afgestemd met Swapfiets BV.

Met de aanpassing van dit artikel 4.5 zorgen we voor de juiste juridische basis om in samenwerking met lokale overheden te kunnen handhaven op fietsen die de maximale stallingsduur overschrijden.

3. Vergoedingsbedrag bij diefstal e-bike

Voor e-bikes is het vergoedingsbedrag bij diefstal opgenomen. We hanteerden al het bedrag tot €1250, dat bedrag wordt nu ook opgenomen in de Algemene Voorwaarden. Voor reguliere fietsen blijft dit bedrag €750. Deze vergoeding geldt enkel onder specifieke voorwaarden, zoals het tonen van de sleutels en aankoopbewijs van de fiets. Deze aanpassing weerspiegelt de hogere waarde van e-bikes en biedt een passende bescherming aan gebruikers.

4. Gebruik van de OV-chipkaart en de Fietstag, vooraankondiging uitbreiding met bankpas en OV-pas

De voorwaarden zijn nu zo opgesteld om het gebruik van de OV-chipkaart en Fietstag voor in- en uitchecken mogelijk te maken. We verwachten dat we in de loop van 2025 ook het inchecken met de bankpas kunnen gaan toestaan. De introductie van de OV-pas loopt parallel met het landelijke programma. Met deze adviesaanvraag willen we deze mogelijkheden om in- en uit te checken mee te nemen door deze toe te kunnen voegen aan de Algemene Voorwaarde en Product Voorwaarden zodra we één van deze twee mogelijkheden introduceren.

5. Samenvatting op B1-leesnivea

Aan elke set voorwaarden is een samenvatting op B1-leesnivea toegevoegd om de voorwaarden begrijpelijk te maken voor mensen met een lagere leesvaardigheid. Deze teksten bieden geen juridisch kader.

Wij danken u voor uw aandacht en zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Jet Boomgaardt
Directeur NS Services