NS

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 30 mei 2024
Ons kenmerk CC/PA/TD-969
Onderwerp Besluit wijzigingen algemene voorwaarden

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Dank voor uw advies van 29 april 2024 (kenmerk: Locov 2024-138505) op de voorgenomen wijzigingen van de algemene voorwaarden zoals opgenomen in onze adviesaanvraag van 15 maart 2024 (kenmerk: CC/PA/TD-964). Graag gaan wij op uw advies in.

Aanpassingen naar aanleiding van uw advies
NS besluit om de volgende aanpassingen door te voeren ten opzichte van de adviesaanvraag naar aanleiding van uw advies:

- NS neemt uw advies over de Segway en steps gedeeltelijk over. Steps vallen onder de handbagage-voorwaarden.
- Uw advies over de vouwfiets neemt NS zo veel als mogelijk over.
- NS neemt uw advies over de IC Brussel over en breidt het aantal maanden waarop de fiets niet mee mag, niet uit.

Aanpassingen type fiets
U adviseert positief over het verduidelijken dat elektrische fietsen, mountainbikes en e-bikes als reguliere fietsen worden gezien en adviseert om de hele opsomming in het meervoud te schrijven. NS neemt dit advies over.

Daarnaast adviseert u negatief op het verbieden om ligfietsen en tandems in de treinen en adviseert op te nemen in de AVR-NS dat deze type fietsen toegestaan zijn. NS heeft hier nogmaals goed naar gekeken. Wij begrijpen uw advies, gezien de omvang en uw constatering dat dit wellicht tot meer fietsen zou leiden. NS heeft daarom hier goed over nagedacht en komt uiteindelijk toch tot de conclusie dat onze wens om de ligfietsen en tandems niet meer toe te staan blijft staan en licht graag toe waarom. Er is een aantal materieeltypes waarbij tandems en ligfietsen groter zijn dan de afgebakende fietsplek en dus niet volledig op de fietsplek passen. In de praktijk wordt dit type fiets in deze materieeltypes schuin geplaatst. Dit betekent dat een deel van de naastgelegen fietsplek en

de doorgang wordt geblokkeerd. Hoewel dit niet vaak voorkomt, zijn er (met name in de zomer wanneer er veel fietsen in de trein worden vervoerd) discussies tussen het personeel en reizigers over het blokkeren van doorgangen door tandems en ligfietsen. Ze zijn in de praktijk dus simpelweg te lang voor de beschikbare fietsplek. Daarom kiest NS ervoor om dit type fiets niet meer toe te staan en besluit NS conform adviesaanvraag. Alleen reizigers die een dergelijke fiets als hulpmiddel gebruiken vanwege een beperking mogen deze fietsen nog meenemen, op voorwaarde dat voldaan wordt aan het bepaalde in artikel 5.6 AVR-NS.

U adviseert negatief op het verbod voor Segways en adviseert als alternatief de bredere categorieën steps en e-steps op dezelfde manier te behandelen als vouwfietsen en dus een bepaling op te nemen in zowel de AVR-NS als de voorwaarden fiets mee in de trein dat e-steps en steps meegenomen mogen worden als ze geen hinder of overlast veroorzaken en niet worden gestald op de fietsplekken en dat als ze worden geplaatst in de ruimte voor fietsen dat dan een Fietskaart Dal nodig is. NS neemt uw advies gedeeltelijk over. Steps zijn geen (vouw)fietsen, het heeft geen zadel, geen trapas en geen pedalen. Het zijn alternatieve vervoersmiddelen die vergelijkbaar resultaat kunnen hebben als een fiets (namelijk een afstand sneller afleggen dan lopend). Zoals u zelf al zegt, vallen deze voertuigen onder handbagage. En deze mogen dus mee in de trein als ze voldoen aan de in de AVR-NS opgenomen voorwaarden die gelden voor het meenemen van handbagage. We zullen ze daarom niet meenemen als aparte categorie in de fietsvoorwaarden en verwijderen de term Segway in de AVR-NS, aangezien dit een merknaam is en het niet meer bestaat zoals u terecht aangeeft.

U adviseert negatief op het verbod voor driewielers en suggereert expliciet in de AVR-NS op te nemen dat voor driewielers als het geen hulpmiddel is een Fietskaart Dal nodig is omdat dit duidelijker is. NS neemt uw advies niet over. Driewielfietsen nemen de plek van twee fietsen in als deze op een normale fietsplek komen te staan. Zoals u zelf ook al aangeeft, wordt de driewielfiets voornamelijk als hulpmiddel gebruikt. In deze situatie wordt de driewielfiets toegelaten in de trein en wordt deze geplaatst op een prioriteit rolstoelplek, dus een andere plek dan de fietsplekken, speciaal voor hulpmiddelen. Wij vinden dat we dan naar redelijkheid voldoen aan de bestaande driewielerbehoefte. NS besluit conform adviesaanvraag.

Aanpassingen vouwfiets
U adviseert te verduidelijken dat onder hinder of overlast in ieder geval wordt verstaan dat vouwfietsen niet mogen worden geplaatst in het looppad en niet op zit- en staplaatsen. NS neemt uw advies gedeeltelijk over. In principe is de hele trein een staplaats, dus dat zou verwarring kunnen opleveren. NS zal toevoegen dat de vouwfiets geen hinder of overlast mag veroorzaken door bijvoorbeeld het looppad of een zitplaats te blokkeren. Ook voegt NS toe dat waar mogelijk de vouwfiets op een bagageplek wordt geplaatst.

U adviseert positief op het invoeren van een maximale maatvoering voor vouwfietsen en adviseert wel om de hoogte aan te passen van 80 naar 116 cm en de bepaling voor vouwfietsen ook expliciet te laten gelden voor steps en e-steps. Zoals eerder aangegeven, zal NS de steps en e-steps niet meenemen in de fietsvoorwaarden, maar mogen deze mee als handbagage (onder de voor handbagage geldende voorwaarden). NS handhaaft de maximale hoogte van 80 centimeter omdat wij willen voorkomen dat er te grote vouwfietsen meegebracht zullen worden in de spits.

Voorwaarden reguliere fietsen

U adviseert een bepaling toe te voegen dat vouwfietsen, steps en e-steps wel op de plek van reguliere fietsen mogen staan als de conducteur daar toestemming voor geeft. Vouwfietsen, steps en e-steps moeten echter te allen tijden opgevouwen worden en van deze plek worden weggehaald als de ruimte nodig is voor reguliere fietsen met een ticket Fietskaart Dal. NS wil juist toe naar eenduidige voorwaarden, die duidelijk en helder zijn voor zowel het personeel als onze reizigers om discussies te voorkomen. Om de vouwfiets toe te laten op een vrije fietsplek kan leiden tot discussies tussen reizigers, ook dit willen we voorkomen.

U adviseert een bepaling toe te voegen dat vouwfietsen waar mogelijk moeten worden geplaatst in ruimte die beschikbaar is voor bagage en dat het gangpad vrijgehouden dient te worden. Zoals eerder aangegeven heeft NS dit advies grotendeels overgenomen.

U adviseert de mogelijkheid te behouden dat conducteurs toestemming kunnen geven voor het laten zitten van de bagage op de fiets. We willen juist eenduidige voorwaarden die duidelijk en helder zijn voor personeel en reizigers en niet open staan voor interpretatie en discussie. Uiteraard is er wel ruimte in het handelingsperspectief voor de Hoofdconducteur om de bagage op de fiets te gedogen, waar mogelijk en indien dit geen overlast veroorzaakt. NS wil dit echter niet opnemen in de voorwaarden om geen valse verwachtingen te wekken. NS besluit conform adviesaanvraag.

U adviseert negatief op de algemene bepaling dat NS nadere aanvullende voorschriften kan stellen in aanvulling op het bepaalde in de AVR-NS en adviseert in plaats daarvan een bepaling toe te voegen dat NS in bijzondere omstandigheden tijdelijk aanvullende voorwaarden kan stellen, mits dit tijdig aan reizigers is gecommuniceerd. Ook gaf u aan het onwenselijk te vinden dat via verschillende kanalen voorwaarden aan reizigers zouden kunnen worden gesteld. We hebben daarom opgenomen dat als NS in bijzondere omstandigheden tijdelijk redelijke aanvullende voorschriften stelt, dat deze voorwaarden tijdig worden bekendgemaakt op de website van NS (en dus niet via de andere kanalen). NS neemt uw advies over.

Intercity Brussel

U adviseert om de periode dat fietsen niet mee mogen met de Intercity Brussel in 2024 te beperken tot de maanden juli en augustus en deze niet uit te breiden. NS neemt uw advies over. Voor de periode na 2024 neemt NS uw advies niet over, NS blijft de situatie monitoren. In de fietsvoorwaarden wordt verwezen naar de website van nsinternationaal.nl voor de internationale voorwaarden en de actuele stand van zaken. Op deze manier informeren we de reiziger over de actuele stand van zaken en de internationale voorwaarden.

Aanpassen

U geeft aan dat u over de toevoeging van artikel 2.5 aan de Voorwaarden fiets mee in de trein positief adviseert als NS advies vraagt over dergelijke wijzigingen. Wijzigingen van deze voorwaarden zijn niet adviesplichtig op grond van de concessie en de wet. Alle productvoorwaarden van NS bevatten eenzijdige wijzigingsbedingen en kunnen eenzijdig door NS worden gewijzigd zonder eerst een adviesprocedure te doorlopen. NS besluit daarom conform adviesaanvraag.

Ten slotte
Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

Ivo Steffens
Directeur Commercie