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 22 april 2024
Ons kenmerk CC/PA/TD-967
Onderwerp Adviesaanvraag aanpassingen algemene voorwaarden fietskluizen

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hierbij vraagt NS uw advies over het voornemen om de Algemene Voorwaarden voor fietskluizen aan te passen, in lijn met de adviesprocedure die NS in 2023 heeft doorlopen[1].

Aanvraag is het gevolg van een eerdere adviesprocedure
NS ontwikkelt momenteel een nieuwe applicatie waarmee reizigers makkelijker en gebruiksvriendelijker fietskluizen kunnen bestellen en NS beter in staat stelt de fietskluizen 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.

Om automatische incasso te kunnen instellen, is een wijziging nodig van de Algemene Voorwaarden voor fietskluizen. U vindt de voorgestelde wijziging in de bijlage. NS verwacht de nieuwe applicatie op 1 juli 2024 te activeren is daarom voornemens om de nieuwe voorwaarden per 1 juli 2024 in te laten gaan. Mocht de introductie van de nieuwe applicatie vertraging oplopen dan zal de nieuwe Algemene Voorwaarden ook een later moment ingaan.

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,

Anne-Maartje Ordelman
Directeur Stationsmanagement en Exploitatie NS Stations

[1] Kenmerk CC/PA/TD-947 en CC/PA/TD-950