Adviesaanvraag aanpassing voorwaarden voor fietskluizen

Datum: 22 april 2024

kenmerk NS: CC/PA/TD-967

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 (Kenmerk CC/PA/TD-947 en CC/PA/TD-950).

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

Laan van Puntenburg 100, Postbus 2025, 3500 HA Utrecht.

Bijlage: Algemene Voorwaarden Fietskluisabonnement

Samenvatting Algemene Voorwaarden Fietskluisabonnement

Dit is een samenvatting van de algemene voorwaarden Fietskluisabonnement die gelden voor het Fietskluisabonnement van NS Fiets (zie pagina 2).

Hoe bestel ik een Fietskluisabonnement?

U kunt het Fietskluisabonnement krijgen door het te bestellen op de website van NS of telefonisch bij de NS Klantenservice en het abonnementstarief te betalen. U krijgt daarna een bevestiging per e-mail met de startdatum van het Fietskluisabonnement. U heeft 14 dagen de tijd om het Fietskluisabonnement toch niet af te sluiten. U kunt dit doen het formulier te gebruiken op www.ns.nl/bedenktijd. Hier staat ook meer informatie.

Hoelang duurt mijn Fietskluisabonnement?

U sluit een Fietskluisabonnement af voor onbepaalde tijd en kunt het na 1 maand weer opzeggen. Het geheel verschuldigde abonnementstarief wordt jaarlijks per automatische incasso vooraf afgeschreven. Hieronder staat hoe u het Fietskluisabonnement kunt beëindigen (opzeggen).

Hoe gebruik ik een Fietskluis?

Om de Fietskluis te gebruiken heeft u een sleutel nodig. U krijgt deze na de eerste betaling van het abonnementsgeld, de sleutel wordt naar uw adres gestuurd. U krijgt één sleutel per Fietskluis. Als u de sleutel verliest, moet u betalen voor het vervangen van het slot en krijgt u een nieuwe sleutel. U mag geen extra sleutels laten maken. Als dit toch gebeurt, bent u verantwoordelijk voor eventuele schade.

U mag alleen fietsen en fietsaccessoires in de Fietskluis zetten. Motoren, bromfietsen en scooters zijn niet toegestaan.

Hoe ga ik om met de Fietskluis?

U moet de binnenkant van de Fietskluis schoonhouden. NS Fiets heeft toestemming om de Fietskluis te openen als dat nodig is, bijvoorbeeld voor onderhoud of reparatie of in geval van andere werkzaamheden.

Hoe kan ik het Fietskluisabonnement opzeggen?

U kunt uw Fietskluisabonnement opzeggen bij NS Klantenservice: online via www.ns.nl, per telefoon of per brief. Stuur de brief naar NS Klantenservice, afdeling Abonnementen, postbus 2368, 3500 GJ Utrecht.

Na het opzeggen krijgt u per e-mail de bevestiging dat uw Fietskluisabonnement is stopgezet. Daarin staat ook de einddatum van uw Fietskluisabonnement.

U kunt het Fietskluisabonnement opzeggen wanneer u wilt, behalve in de eerste maand. U moet de sleutel dan binnen 14 dagen terugsturen. U krijgt het geld teruggestort over de maanden waar u geen gebruik van maakt.

De Algemene Voorwaarden voor het Fietskluisabonnement zoals die gelden staan hieronder beschreven. De informatie hierboven is alleen een samenvatting.

Fietskluisabonnement NS Fietsenstalling, Algemene voorwaarden per xx xx 2024

Artikel 1. Definities

- Abonnementsjaar. Periode van één jaar gerekend vanaf de ingangsdatum van het Fietskluisabonnement, of een daaropvolgend jaar direct aansluitend aan het eerste (of een daaropvolgend) abonnementsjaar.
- Abonnementstarief. Het door NS Fiets gehanteerde tarief voor een Abonnementsjaar dat door u als Fietskluisabonnementhouder moet worden betaald voor het Fietskluisabonnement. Het tarief is te vinden op de website van NS.
- Algemene Voorwaarden. Deze Algemene Voorwaarden Fietskluisabonnement.

- Bestelproces. Het online bestelproces waarmee u online op de website van NS stappen doorloopt om een Fietskluisabonnement af te sluiten, bestaande uit het invullen van de gevraagde (persoons)gegevens. Het Fietskluisabonnement kan ook telefonisch bij de Klantenservice worden besteld.
- Fiets. Tweewielig voertuig dat wordt voortbewogen door gebruikmaking van spierkracht, eventueel met elektrische trapondersteuning.
- Fietsaccessoires. Objecten die op of aan de Fiets gemonteerd kunnen worden en die dienstbaar zijn aan de Fiets, onder meer kinderzitjes, navigatiesystemen, kaarthouders en fietstassen. Afsluitbare en originele meegeleverde fietsaccu's vallen niet onder Fietsaccessoires.
- Fietskluis.Het object waar de Fiets in gestald wordt, dat afgesloten kan worden met een sleutel.
- Fietskluisabonnement. De overeenkomst (het abonnement) tussen NS Fiets en u als Fietskluisabonnementhouder op grond waarvan u het persoonlijke en niet-overdraagbare recht heeft verkregen om een Fietskluis te gebruiken van NS Fiets.
- Fietskluisabonnementhouder. De natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt en met wie een Fietskluisabonnement tot stand is gekomen.
- NS Fiets. NS Fiets B.V., statutair gevestigd te Utrecht en ingeschreven onder nummer 30165344 in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel.
- NSR. NS Reizigers B.V., statutair gevestigd te Utrecht en ingeschreven onder nummer 30124362 in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, zijnde de entiteit die namens NS Fiets verantwoordelijk is voor klantcontacten en incasso's.

Artikel 2. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het Fietskluisabonnement.

Artikel 3. Totstandkoming Fietskluisabonnement

1. Het Fietskluisabonnement komt tot stand na het afronden van het Bestelproces en betaling van het Abonnementstarief aan NS Fiets.

2. Na afronding van het Bestelproces ontvangt u een bevestigingsemail op het opgegeven (e-mail)adres. In de bevestigingsemail/brief staat vermeld dat het Fietskluis abonnement ingaat zodra NS Fiets het Abonnementstarief en de waarborgsom ontvangen heeft.
3. Vanaf de dag na afsluiten van het Fietskluisabonnement heeft u een wettelijke bedenktermijn van 14 kalenderdagen. Binnen deze termijn kunt u een beroep doen op het herroepingsrecht en het Fietskluisabonnement ontbinden door dit binnen de termijn aan NS Klantenservice kenbaar te maken. Zie ns.nl/bedenktijd voor het modelformulier voor ontbinding en voor meer informatie.

Artikel 4. Gebruik Fietskluis en verplichtingen Fietskluisabonnementhouder

1. Om gebruik te kunnen maken van de Fietskluis heeft u een sleutel nodig. Deze sleutel ontvangt u op het door u opgegeven adres. Het kan enkele dagen duren voordat u de sleutel tot uw beschikking heeft. De sleutel blijft te allen tijde eigendom van NS Fiets.
2. Er wordt per Fietskluis slechts één sleutel aan u verstrekt. Bij verlies van de sleutel bent u de kosten voor het vervangen van het slot van de Fietskluis verschuldigd. Na betaling van deze kosten, te betalen binnen de door NS Fiets gestelde termijn, ontvangt u één nieuwe sleutel op het door u opgegeven adres.
3. Het is u niet toegestaan één of meer exemplaren van de sleutel bij te (laten) maken. Indien er toch extra sleutels zijn aangemaakt of in uw bezit zijn gekomen, worden deze ook geacht eigendom van NS Fiets te zijn. Als er door gebruikmaking van deze extra sleutels schade ontstaat of claims worden ingediend bij NS Fiets moet u deze schade vergoeden.
4. Het is uitsluitend toegestaan om Fietsen en Fietsaccessoires in de Fietskluis te stallen. Het stallen van motoren, bromfietsen en scooters in een Fietskluis is nadrukkelijk niet toegestaan.
5. U bent verantwoordelijk voor het schoonhouden van de binnenkant van de Fietskluis. Dit betekent dat de Fietskluis bezemschoon (dus blad- en vuilvrij) is.
6. U geeft hierbij toestemming aan NS Fiets en een door NS Fiets gemachtigde partij om de Fietskluis open te maken indien NS Fiets dat

redelijkerwijs nodig acht. Hier wordt in ieder geval mee bedoeld dat u toestemming geeft:

a. Voor het (laten) open maken van de Fietskluis door NS Fiets (of een daartoe gemachtigde partij) voor periodieke grondige reiniging, onderhoud of reparaties.
b. Voor het (laten) open maken van de Fietskluis door NS Fiets (of een daartoe gemachtigde partij), indien NS Fiets het redelijke vermoeden heeft dat de Fietskluis wordt gebruikt voor het stallen van niet-Fiets gerelateerde artikelen. Indien NS Fiets (of een daartoe gemachtigde partij) dergelijke niet-Fiets gerelateerde artikelen in de Fietskluis aantreft heeft zij het recht deze te verwijderen en/of te vernietigen. Eventueel daarmee gepaard gaande kosten of te betalen vergoedingen zijn voor uw rekening.
c. Voor het tijdelijk verwijderen door NS Fiets (of een daartoe gemachtigde partij) van de Fiets en eventuele aanwezige Fietsaccessoires uit de Fietskluis in verband met het onder a. en onder b. genoemde.

Artikel 5. Duur en beëindiging Fietskluisabonnement

1. Het Fietskluisabonnement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en eindigt door opzegging door u of door NS Fiets. Beëindiging van het Fietskluisabonnement vindt plaats onder de voorwaarden vermeld in dit artikel 5.
2. Zowel u, als NS Fiets, kan tijdens een lopend Abonnementsjaar en na de eerste maand, opzeggen tegen het einde van de maand, met inachtneming van een maand opzegtermijn. In de gevallen genoemd in artikel 8 hoeft NS Fiets geen opzegtermijn aan te houden.
3. Na beëindiging van uw Fietskluisabonnement bent u verplicht de sleutel(s) van de Fietskluis binnen 14 kalenderdagen na de beëindigingsdatum naar NS Fiets terug te sturen op de door NS Fiets aangegeven wijze. NS Fiets heeft het recht om de Fietskluisabonnementhouder de kosten voor het vervangen van het slot van de Fietskluis in rekening te brengen indien NS Fiets na 14 kalenderdagen de sleutel niet heeft ontvangen.
4. Bij (tussentijdse) opzegging heeft u recht op terugbetaling van het door u vooruit betaalde Abonnementstarief voor de resterende maanden van een

Abonnementsjaar dat u geen gebruik maakt van de Fietskluis. Er wordt gerekend vanaf het moment van opzeggen en de maanden waarover u terugbetaling ontvangt worden naar boven afgerond op hele maanden. U kunt Fietskluisabonnementen online opzeggen, op de door NS aangegeven wijzen, zie hiervoor ns.nl. .Na opzegging door u bij NS Klantenservice ontvangt u een bevestigingsemail dat uw Fietskluisabonnement is beëindigd. Hierin staat ook de einddatum van uw Fietskluisabonnement vermeld. U moet ook de sleutel(s) van de Fietskluis terugsturen, zie onder lid 3 hierboven.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

1. Het stallen van een Fiets in een Fietskluis geschiedt geheel op uw eigen risico. NS Fiets en/of enige andere vennootschap van NS Groep N.V. aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade aan en/of vermissing van in de Fietskluis geplaatste Fietsen en/of andere aan u toebehorende artikelen, zoals Fietsaccessoires. NS Fiets is dan ook niet gehouden tot vergoeding van enige schade die met het voorgaande verband houdt.
2. Als u handelt in strijd met deze Algemene Voorwaarden en schade ontstaat aan de Fietskluis of claims worden ingediend bij NS Fiets of bij een andere vennootschap van NS Groep N.V., dan bent u aansprakelijk en moet u deze schade vergoeden.
3. Zie ook artikel 8 lid 4 voor uitsluiting van aansprakelijkheid van NS Fiets bij het niet ophalen van de Fiets en toebehoren.

Artikel 7. Betaling en facturering

1. Betaling van de jaarlijkse abonnementskosten van uw Fietskluisabonnement geschiedt vooraf per automatische incasso. De eerste termijn van een Fietskluisabonnement betaalt u per iDEAL in de webshop van NS bij het afsluiten van uw Fietskluisabonnement of via automatische incasso in het geval het Fietskluisabonnement via de Klantenservice is besteld.
2. Indien het Abonnementstarief voor het daaropvolgende Abonnementsjaar niet tijdig wordt voldaan, bent u in verzuim. Zie hiervoor artikel 8.

Artikel 8. Niet-nakoming en niet-tijdige betaling

1. Indien u de kosten voor een nieuwe sleutel, kosten voor vervanging van het slot van de Fietskluis of het Abonnementstarief niet binnen de daarvoor gestelde termijn volledig heeft betaald bent u in verzuim. Vanaf het moment van verzuim bent u wettelijke rente verschuldigd voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht. Ook aanvullende kosten kunnen bij u in rekening worden gebracht, als bedoeld in artikel 6:96 lid 2 onder c van het Burgerlijk Wetboek.
2. In de periode waarin u een opeisbare betalingsverplichting niet heeft voldaan, is het u niet toegestaan gebruik te maken van de Fietskluis.
3. NS Fiets is bevoegd het Fietskluisabonnement per direct te beëindigen als u in verzuim bent en ook als u uw verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden herhaaldelijk of in ernstige mate niet bent nagekomen (waaronder in ieder geval wordt verstaan: niet-tijdige betaling). NS Fiets hoeft dan geen opzegtermijn in acht te nemen en u heeft geen recht op teruggave van een deel van het Abonnementstarief als bedoeld in artikel 5 lid 4.
4. Zodra u in verzuim bent, is NS Fiets bevoegd om de Fiets en toebehoren (zoals Fietsaccessoires) te verwijderen uit de Fietskluis en eventueel ergens anders tegen hoger tarief op te slaan. Wanneer u 8 weken na afloop van uw Fietskluisabonnement de Fiets en toebehoren niet heeft afgehaald, dan heeft NS Fiets het recht om vrij over de Fiets en toebehoren te beschikken. NS Fiets is, na verwijdering van de Fiets en toebehoren, niet aansprakelijk voor eventuele beschadiging. De kosten voor het vervangen van het slot van de Fietskluis worden bij u achteraf alsnog in rekening gebracht.

Artikel 9. Wijzigingen en rangorde

1. NS Fiets behoudt zich het recht voor om het Abonnementstarief en/of de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen.
2. NS Fiets maakt wijzigingen van tarieven voor een Fietskluisabonnement en wijzigingen van de Algemene Voorwaarden minimaal twee weken vóór de inwerkingtreding bekend:
    a. op de website www.ns.nl/voorwaarden.html en

b. aan de Fietskluisabonnementhouder per e-mail indien beschikbaar.

3. Bij tegenstrijdigheden tussen hetgeen vermeld staat in deze Algemene Voorwaarden en informatie die ergens anders is gepresenteerd, zoals op de website www.ns.nl/fietsenstallingen, heeft het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden voorrang.

Artikel 10. Gegevens en gegevensbescherming

1. NS Groep N.V. is de verantwoordelijke voor gegevensbescherming zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Om de diensten van NS te leveren verwerkt NS Groep N.V. persoonsgegevens. NS verwerkt uw persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG. Wilt u meer informatie, kijk dan op ns.nl/privacy of bel NS Klantenservice 030 751 51 55 (lokaal tarief).
2. U bent altijd verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die u verstrekt aan NS Fiets c.q. NSR. Verandering van gegevens, zoals een verhuizing, verandering van bankrekeningnummer en/of verandering van e-mailadres, moet u zelf aanpassen via 'Mijn NS' of doorgeven aan NS Klantenservice.

Artikel 11. Klachten

1. Klachten over de uitvoering van de verplichtingen van NS Fiets of NSR ten aanzien van het Fietskluisabonnement kunnen door u bij NS Klantenservice worden ingediend via ns.nl/klantenservice. Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen moet uw klacht volledig en duidelijk zijn omschreven en uw klacht moet tijdig worden ingediend. Klachten die binnen twee (2) maanden nadat deze zijn ontstaan worden ingediend vallen binnen die termijn.
2. NS Klantenservice geeft binnen vier (4) weken schriftelijk antwoord of informeert u dat NS Klantenservice langer nodig heeft voor de beantwoording van uw klacht. Als NS Klantenservice langer nodig heeft, maakt zij ook bekend binnen welke termijn zij schriftelijk antwoord kan geven.
3. De mededeling van NS Klantenservice zoals onder lid 2 bedoeld kan ook inhouden dat u wordt gevraagd nadere gegevens te verstrekken en

andere (bewijs)stukken toe te sturen die naar oordeel van NS Klantenservice nodig zijn voor beantwoording van uw klacht.

4. Indien u met NS Klantenservice geen overeenstemming bereikt over het verhelpen van de klacht, dan ontstaat een geschil als bedoeld in artikel 12 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 12. Toepasselijk recht

Op deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, evenals de rechten en verplichtingen die voor NS Fiets of de Fietskluisabonnementhouder hieruit voortvloeien.

Geschillen die voortvloeien of verband houden met de Algemene Voorwaarden kunnen, met inachtneming van de klachtenregeling van artikel 11, uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Midden-Nederland (Utrecht).