



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS

Directeur Stationsmanagement en Exploitatie NS Stations
Ir. F. Woudstra MPA
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs

Doorkiesnummer: -

Datum: 20 juni 2023

Bijlage(n): -

Ons kenmerk: Locov 2023-169916

Uw kenmerk: CC/PA/TD-947

Onderwerp:

Advies aanpassing algemene voorwaarden fietskluizen

Geachte mevrouw Woudstra,

In uw brief van 9 mei 2023 [Adviesaanvraag aanpassing algemene voorwaarden fietskluizen, uw kenmerk CC/PA/TD-947] vraagt u ons, de Consumentenorganisaties in het Locov, advies over een wijziging van de algemene voorwaarden fietskluizen. Wij gaan hieronder in op uw verzoek.

U ontwikkelt momenteel een nieuwe applicatie, waarmee reizigers makkelijker en gebruiksvriendelijker fietskluizen kunnen bestellen en nieuwe proposities mogelijk worden. Om de introductie van deze applicatie mogelijk te maken, wilt u nieuwe Algemene Voorwaarden opstellen voor het fietskluisabonnement. Als eerste stap stelt u nu een tussentijdse wijziging van deze voorwaarden voor. Kern van dit voorstel is de introductie van een doorlopend maandelijks opzegbaar abonnement en het opnemen van een tussentijds wijzigingsbeding. Door dit wijzigingsbeding kunt u de volgende wijziging van de Algemene Voorwaarden soepel invoeren.

Wij adviseren positief op dit voorstel. Wij zien daarnaast uit naar uw voorstel voor de verdere wijziging van de Algemene Voorwaarden fietskluizen. Aangezien

Bezoekadres secretariaat
Rijnstraat 8
2515 XP DEN HAAG

Postadres
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar te voet vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, NS, ProRail, ANWB, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en ROVER.

de nieuwe applicatie voor de fietskluizen nog in ontwikkeling is, maken wij graag van de gelegenheid gebruik om u nader hierover te adviseren.

Stallen voor een dag in fietskluis

Wij willen u adviseren dagstallen als nieuwe propositie mogelijk te maken en hier op korte termijn een proef mee te doen op een aantal stations. Dagstallen kan op stations zonder bewaakte stalling een goede oplossing zijn voor reizigers met een dure fiets, zoals bijvoorbeeld een e-bike. Het is bij de introductie van dagstallen wenselijk om reizigers inzicht te bieden in de actuele beschikbaarheid van lege, niet verhuurde fietskluizen. Ook is het wenselijk een optie te bieden om een kluis tot kort voor vertrek te reserveren. Dit biedt de reiziger zekerheid dat de kluis nog beschikbaar is bij aankomst op het station.

Gebruiksvriendelijkheid

Voor reizigers is het prettig als het huren en openen van de fietskluizen zo veel mogelijk intuïtief werkt. Wij adviseren u te onderzoeken of het gebruik van de OV-pay sleutel voor het openen van fietskluizen (en bij dagstallen ook het betalen van de transactie) mogelijk is.

Mocht u dagstallen introduceren, dan vragen wij u naast "dagstallen op rekening" via NS Flex ook "dagstallen op saldo" mogelijk te maken. Tenslotte vragen wij u de verhuur van fietskluizen ook open te stellen voor MAAS-dienstverleners. Op deze manier kunnen veel nieuwe klanten voor de fietskluizen worden bereikt.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV