

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

Telefoon 06 - 23 06 89 43

Ons kenmerk CC/PA/TD-967

E-mail Thijs.Douma@ns.nl

Onderwerp Adviesaanvraag aanpassingen algemene
voorwaarden fietskluisen

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hierbij vraagt NS uw advies over het voornemen om de Algemene Voorwaarden voor fietskluisen aan te passen, in lijn met de adviesprocedure die NS in 2023 heeft doorlopen¹.

Aanvraag is het gevolg van een eerdere adviesprocedure

NS ontwikkelt momenteel een nieuwe applicatie waarmee reizigers makkelijker en gebruiksvriendelijker fietskluisen kunnen bestellen en NS beter in staat stelt de fietskluisen 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 propositities te ontwikkelen.

Om automatische incasso te kunnen instellen, is een wijziging nodig van de Algemene Voorwaarden voor fietskluisen. 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