



LANDELIJK OVERLEG CONSUMENTENBELANGEN OPENBAAR VERVOER

NS

Directeur Stationsmanagement en Exploitatie NS Stations

Anne-Maartje Ordelman

Postbus 2025

3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs
Datum brief: 3 juni 2024
Kenmerk brief: Locov 2024-168133
Bijlage(n) bij brief: -

Onderwerp: Advies wijziging algemene voorwaarden fietskluisen

Geachte mevrouw Ordelman,

In uw brief van 22 april 2024 (met kenmerk CC/PA/TD-967 Adviesaanvraag aanpassingen algemene voorwaarden fietskluisen) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over de voorgenomen aanpassing in de algemene voorwaarden fietskluisen. Hieronder gaan wij in op uw adviesaanvraag.

Adviezen

U ontwikkelt momenteel een nieuwe applicatie, waarmee reizigers makkelijker en gebruiksvriendelijker fietskluisen kunnen bestellen en nieuwe proposities mogelijk worden. Hiervoor wil u de eerste betaling laten plaats vinden door middel van iDEAL of via automatische incasso in plaats van de huidige handmatige betaling en vooruitbetaling. Wij zien deze wijziging als positief, omdat gebruikers van de fietskluisen hiermee automatisch kunnen betalen in plaats van dat zij hier jaarlijks aan herinnert moeten worden.

Advies: Wij adviseren positief op het mogelijk maken van betalingen van iDEAL en automatische incasso voor het betalen van een fietskluisabonnement.

In de voorgestelde voorwaarden voegt u het volgende toe: "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.” Wij begrijpen dat NS Fiets de Fietskluis zo snel mogelijk beschikbaar wil stellen nadat een gebruiker heeft opgezegd. Zeker gezien het feit dat op een aantal locaties wachtlijsten zijn voor fietskluizen. Maar wij vinden het een verregaande maatregel om het slot na 14 kalenderdagen te vervangen en daarmee de kosten te verhalen. Mensen kunnen door verschillende redenen niet direct in de gelegenheid zijn om deze sleutel op te sturen. Of zij kunnen dit vergeten. In onze optiek is een herinnering voordat het slot wordt vervangen hierbij op zijn plaats. Temeer omdat postbezorging tegenwoordig steeds langer duurt.

Advies: Wij adviseren om in artikel 5.3 het aantal kalenderdagen aan te passen naar 21 kalenderdagen en op te nemen dat u na 14 kalenderdagen een herinnering stuurt indien u de sleutels nog niet van de klant heeft ontvangen.

In de huidige algemene voorwaarden fietskluizen vermeldt u op welke wijze klanten hun fietskluisabonnement kunnen opzeggen. In de voorgestelde algemene voorwaarden fietskluizen staan deze mogelijkheden echter niet vermeld en verwijst u enkel naar ns.nl. In de samenvatting van de algemene voorwaarden benoemt u dat opzeggen naast online ook per telefoon of per brief mogelijk is. Hiermee is het voor abonneerders onduidelijk op welke manieren ze hun abonnement op kunnen zeggen. Bovendien kunt u de manieren van opzeggen aanpassen zonder dat u hiervoor de algemene voorwaarden fietskluizen hoeft te wijzigen. Ook voegt u artikel 5.4 (terugbetaling bij tussentijdse opzegging) en 5.5 (manier van opzegging) samen in een nieuw artikel 5.4. Dit samenvoegen vinden wij vanwege de leesbaarheid niet wenselijk.

Advies: Wij adviseren om artikel 5.4 nieuw op te delen in twee artikelen en als volgt te formuleren:

“5.4 Bij (tussentijdse) opzegging heeft u recht op terugbetaling van het door u vooruit betaalde Abonnementstarief voor de resterende maanden van een Abonnementjaar 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.

5.5 Opzegging door u verloopt via NS Klantenservice:

- online via www.ns.nl;
- telefonisch;
- of schriftelijk: NS Klantenservice, afdeling Abonnementen, postbus 2368, 3500 GJ Utrecht

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.”

Afronding

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.

In het LOCOV hebben zitting: het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, de Nederlandse Spoorwegen, Spoorbeheerder ProRail, de ANWB, Ieder(in), de Fietsersbond, de Landelijke Studentenvakbond, ANBO-PCOB (namens de Seniorencoalitie) en Reizigersvereniging ROVER.

Postadres Locov secretariaat:	Postbus 20901,2500 EX DEN HAAG
Bezoekadres Locov secretariaat:	Rijnstraat 8, 2515 XP DEN HAAG
Telefoon:	070 - 4568999