

## **Besluit wijziging voorwaarden voor fietskluizen**

Datum: 12 juli 2024  
kenmerk NS: CC/PA/TD-972  
Telefoon: 06 - 23 06 89 43  
E-mail: Thijs.Douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies van 3 juni 2024 (Kenmerk: Locov 2024-168133) omtrent de voorgenomen aanpassingen in de algemene voorwaarden van fietskluizen (kenmerk CC/PA/TD-965). Graag gaan wij in op uw advies en ons besluit.

### **Uw advies**

U adviseert positief over de wijzigingen die NS voorstelt. U ziet uit naar verdere wijziging van de algemene voorwaarden, zoals aangekondigd in de adviesaanvraag van NS. U geeft daarnaast twee adviezen aangaande artikel 5.3 en 5.4.

### **Ons besluit**

We voeren de algemene voorwaarden door zoals we die aan u hebben voorgelegd en nemen de adviezen aangaande artikel 5.3 en 5.4 over, met de opmerking dat we het versturen van een herinneringsmail aan klant het beëindigingsproces verwerken maar daar geen melding van maken in de Algemene Voorwaarden. Deze herinneringsmail was reeds voorzien in het ontwerp van het beëindigingsproces en versturen we 14 dagen na het beëindigen van het Fietskluisabonnement.

Als gevolg hiervan bestaat het proces rondom het beëindigen van het Fietskluisabonnement uit drie contactmomenten: de bevestigingsmail na opzegging, de brief met de retourenvelop voor de fietskluissleutels en de

herinneringsmail. In alle communicatie wordt de einddatum voor het versturen van de fietskluissleutels genoemd.

### **Tot slot**

Wij gaan er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Heeft u naar aanleiding van dit besluit toch nog vragen, dan is NS uiteraard bereid die te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

Anne-Maartje Ordelman

Directeur Stationsmanagement en Exploitatie NS Stations

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