

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 25 november 2024
Ons kenmerk CC/PA/TD-986
Onderwerp Adviesaanvraag wijziging
productvoorwaarden OV-fiets

Telefoon 06 - 23 06 89 43
E-mail Thijs.Douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van consumentenorganisaties in het Locov,

Hierbij vraagt NS uw advies over het voornemen om de productvoorwaarden van OV-fiets per 1 januari 2025 aan te passen.

Aanpassing productvoorwaarden OV-fiets

De aanpassing betreft het inkorten van de maximale verhuurduur van 21 dagen naar 7 dagen. Concreet betekent dit de volgende wijziging in de huidige OV-fiets productvoorwaarden:

- Artikel 4.2.5. Als de Contracthouder of een derde de OV-fiets niet binnen 7 dagen na uitgifte heeft ingeleverd, wordt de maximumwaarde van de dan geldende aanschafwaarde van de OV-fiets in rekening gebracht bij de Contracthouder.

NS heeft hiervoor de volgende onderbouwing:

- NS zet zich in voor het verbeteren van de beschikbaarheid van OV-fiets. Het inkorten van de maximale verhuurduur van 21 naar 7 dagen draagt hieraan bij. Na het verstrijken van de maximale verhuurduur wordt de verhuring automatisch beëindigd. Na beëindiging van de verhuur mag NS OV-fietsen die zich in de openbare ruimte bevinden ophalen en terugbrengen in de vloot. Met het inkorten van de maximale verhuurduur kunnen deze fietsen twee weken eerder worden opgehaald. Dit komt ten goede aan de beschikbaarheid van OV-fiets voor de reiziger.
- OV-fiets is bedoeld voor het natransport, van een treinstation of OV-knooppunt naar een eindbestemming. Een lange verhuurduur van 21 dagen sluit niet aan bij dit doel. Dit komt ook overeen met het huidige reizigersgedrag. Slechts 1,6% van de verhuringen duurt langer dan 3 dagen.
- Reizigers ontvangen gedurende de huur van een OV-fiets e-mailnotificaties over de verhuurduur en de daar eventueel aan verbonden kosten, toeslag of boete. Ondanks deze

notificaties komt het regelmatig voor dat een OV-fiets niet wordt ingeleverd en dat de huur 21 dagen door blijft lopen totdat NS de verhuring automatisch mag beëindigen. De reiziger betaalt hierdoor niet alleen een boete voor de verloren of gestolen fiets, maar ook voor de 21 dagen huur. Dit kan oplopen tot hoge bedragen. Door de maximale verhuurduur in te korten naar 7 dagen, wordt de hoogte van de maximale boete beperkt. Ook met een maximale verhuurduur van 7 dagen zal de reiziger via e-mailnotificaties tussentijds worden geïnformeerd.

Ten slotte

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jet Boomgaardt', with a stylized flourish extending to the right.

Jet Boomgaardt

Directeur Services NS Stations