

NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Datum 11 augustus 2022
Ons kenmerk CC/PA/TD-930
Onderwerp Besluit wijzigingen tarieven en voorwaarden
OV-fiets en Fietsparkeren

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

Geachte consumentenorganisaties in het Locov,

Hartelijk dank voor uw advies van 27 mei 2022 (Kenmerk: Locov 2022-118898) omtrent de voorgenomen wijzigingen in tarieven en voorwaarden van OV-fiets en Fietsparkeren per 1 juli 2022 (kenmerk CC/PA/TD-923). Graag gaan wij in op uw advies en ons besluit.

Productvoorwaarden OV-fiets

Aanpassing voorwaarden en tarieven OV-fiets in verband met pilot OV-ebike

U adviseert positief over de voorgestelde proef met de elektrische OV-fiets. NS besluit daarom conform adviesaanvraag.

Aanpassing gebruik nieuw OV-fietsslot bij uitrol

U heeft begrip voor de keuze om tijdens de proef gebruik te maken van het 'oude' OV-fietsslot met druppel en adviseert om tijdens een verdere uitrol gebruik te maken van het nieuwe OV-fietsslot dat ontgrendeld wordt met de OV-chipkaart. NS besluit op basis van de onderzoeksresultaten over verdere uitrol en verwacht bij een positief besluit gebruik te maken van het nieuwe OV-fietsslot. Hiermee neemt NS uw advies ter harte.

Minimale range en volledig geladen accu

U adviseert een actieradius van minimaal 50 kilometer op een volle accu. We onderschrijven het belang van voldoende actieradius. We hebben daarom de volgende maatregelen genomen:

- Meegenomen in de vereiste specificaties bij het selecteren van de fiets;
- De fiets heeft een accu van 508wh;
- De accu is bij uitgifte volgeladen;
- NS heeft een voorraad reserveaccu's voorhanden;

- Voordat de reiziger hun fiets krijgt wordt de laadtoestand nogmaals gecontroleerd door het uitgiftepersoneel;
- De actieradius zal ook inzichtelijk zijn via het display op het stuur.

Hiermee geeft NS invulling aan uw advies.

GPS-data ten behoeve van actieradius

U adviseert GPS-data in te zetten om de actieradius van de fietsen nader te onderzoeken. We nemen dit mee als een van de vereisten van de GPS-data in de gesprekken met de leverancier. Hiermee neemt NS uw advies ter harte.

Expliciet maken GPS-data en privacy

U adviseert om het onderscheid tussen leverancier en NS expliciet te maken in artikel 3.7, hierbij ander gebruik van GPS -data expliciet uit te sluiten en 'leverancier' in artikel 1 als begrip te vermelden. We zullen conform uw advies:

- 1) Het onderscheid in toegang tot data tussen leverancier en NS expliciet vermelden in de productvoorwaarden;
- 2) Data-gebruik voor andere doeleinden expliciet uitsluiten;
- 3) Het begrip leverancier in artikel 1 toevoegen.

Hiermee besluit NS conform uw advies.

GPS-tracking bij definitieve uitrol

U adviseert om bij verdere uitrol na een succesvolle proef het gebruik van GPS tracking scherp te regelen, met scheiden van data over gebruik en data over klanten. We hopen met de uitkomsten van de proef te kunnen bepalen hoe nuttig het is om GPS te gebruiken bij verdere uitrol. GPS-tracking zal naar verwachting in ieder geval veel waarde toevoegen bij opsporing van vermiste fietsen, maar wellicht blijkt uit de proef ook dat GPS-tracking nuttig is voor andere, bijvoorbeeld operationele, vraagstukken. Of en hoe GPS-tracking zal worden ingezet, zal dus op basis van de proef worden besloten. We zullen de dan gemaakte keuze nader onderbouwen in een vervolgadviesaanvraag. Hiermee neemt NS uw advies ter harte.

Risico bij brand in onroerende zaken

U adviseert dat het stallen van de OV-ebike in een onroerende zaak (niet zijnde een NS-stalling) en op elk perceel dat niet aan NS toebehoort niet op het eigen risico van de huurder van de OV-ebike zou moeten gebeuren, maar door NS zou moeten worden verzekerd.

Het risico van een verhitte of ontvlambare accu is klein. Om dit nog verder te verkleinen is het reizigers verboden de OV-ebike zelf op te laden. Als er al sprake is van oververhitting of ontbranding van een accu, gebeurt dit namelijk doorgaans tijdens het laadproces. Wanneer de klant aan de productvoorwaarden voldoet en dus niet zelf oplaadt, valt het stallen van de OV-ebike onder de verantwoordelijkheid van NS. Wanneer reizigers tegen het productvoorwaarden in toch een manier vinden de OV-ebike zelf op te laden en dit doen, is dit geheel voor eigen risico. Hiermee besluit NS conform uw advies.

Alfabetische volgorde begrippen en vermelden artikel 3.7 inhoudsopgave

U adviseert de begrippen in artikel 1 alfabetisch te vermelden en artikel 3.7 op te nemen in de inhoudsopgave. NS neemt uw advies ter harte en verwerkt dit in de definitieve productvoorwaarden.

Huur en toeslagen OV-ebike

Tariefstelling per uur

U adviseert de mogelijkheid voor een alternatieve prijsstelling, bijvoorbeeld per uur, bij definitieve uitrol na de proef. Zoals u al aangeeft is dit voor deze proef technisch te ingrijpend en daarmee niet in lijn met de filosofie om nieuwe concepten laagdrempelig te beproeven. Wel onderzoeken we een andere tariefstelling in een markt-/prijsonderzoek. Op basis van de uitkomsten van dit markt-/prijsonderzoek & de uitkomsten van de pilot wordt een definitieve tariefstelling gekozen. Hiermee neemt NS uw advies ter harte.

Uniforme vermelding tarieven

U adviseert een verbetering van de schrijfwijze van de tarieven. NS neemt uw advies ter harte en verbetert de schrijfwijze op de tarieflijst.

Doelgroep, maatvoering en snelheid OV-ebike

U adviseert verschillende aandachtspunten mee te nemen in het Programma van Eisen voor de definitieve versie van de OV-ebike na een succesvolle proef. We begrijpen uw voorstellen omtrent fietscomfort voor langere afstanden, het nut van het toevoegen van een bagagedrager voor fietstoeristen en het hanteren van meer dan één maatvoering van de ebike. We zullen deze voorstellen te zijner tijd meenemen en afwegen tegen aspecten als veiligheid en (operationele) haalbaarheid. We hopen hierin de juiste balans te vinden tussen deze veiligheid, comfort voor de reiziger en de operationele haalbaarheid voor NS.

Aanpassing huisregels & voorwaarden fietsparkeren

U adviseert positief over de minimale opslagtermijn van 63 dagen die NS hanteert voor het nieuwe afhandelingproces van weesfietsen dat NS voor ogen heeft. NS neemt het advies ter harte.

U adviseert om in de voorwaarden voor Fietsparkeren de minimale opslagtermijn van weesfietsen in het depot niet te verlagen naar 42 dagen maar te verhogen naar 63 dagen, in lijn met de Awb. Bovendien adviseert u om reizigers te informeren over de verkorte termijnen in stallingen waar dat geldt. NS neemt het advies over en wijzigt in de voorwaarden voor Fietsparkeren de minimale opslagtermijn in 63 dagen en wijzigt ook de huisregels op locaties waar de bewaartermijn in gemeentedepts afwijkt om reizigers correct te informeren. Voorts vraagt u NS om met gemeenten in gesprek te gaan om de minimale bewaartermijn in lijn te brengen met de Awb. NS neemt dit in overweging als daartoe aanleiding bestaat in de gesprekken met gemeenten over de afhandeling bij gemeentedepts.

Als laatste adviseert u positief over de kleine verbeteringen. NS heeft ook de typefout in artikel 9 lid 7 hersteld en neemt uw advies over.

Ten slotte

Hebt u naar aanleiding van onze voornemens vragen, dan is NS uiteraard bereid die te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,



Femke Woudstra
Directeur Stationsmanagement & Exploitatie
NS Stations