LANDELIJK OVERLEG CONSUMENTENBELANGEN OPENBAAR VERVOER

NS

Jet Boomgaardt

Postbus 2025

3500 HA Utrecht

Datum brief: 10 juli

Kenmerk brief: Locov 2026-123072

Bijlage(n) bij brief: -

Onderwerp: Advies wijziging productvoorwaarden OV-fiets

Geachte mevrouw Boomgaardt,

In uw brief van 1 juli 2026 (met kenmerk CC/PA/TD-1008 Adviesaanvraag wijziging productvoorwaarden OV-fiets) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over diverse wijzigingen in de productvoorwaarden voor OV-fiets. Wij gaan graag in op uw adviesverzoek. Wij beperken ons hieronder tot de belangrijkste wijzigingen. Voor de overige kleine wijzigingen adviseren wij positief.

Proces verbaal en restitutie boete

Wij waarderen het dat voor het melden van het stelen van een OV-fiets geen proces verbaal meer nodig is en dat bij een teruggevonden fiets de boete automatisch wordt gerestitueerd.

Advies:

Wij adviseren positief op het formaliseren van de regeling restitutie boetes en het schrappen van het proces verbaal.

Administratiekosten

U rekent bij een teruggevonden OV-fiets administratiekosten voor het terughalen van de fiets. Wij vinden dit terecht als de fiets verkeerd is gestald. Dit mag

verondersteld worden als de fiets is weggehaald door een gemeente en het slot nog intact is. U rekent ook deze administratiekosten als de fiets na diefstal wordt teruggevonden. Hiermee heeft uw klant financieel nadeel, terwijl deze niet schuldig is aan het stelen van de fiets. Wij gaan ervan uit dat u kunt herkennen dat een fiets gestolen is, omdat het slot dan niet meer intact zal zijn.

Advies:

Wij adviseren positief op het rekenen van administratiekosten voor het terughalen van fietsen die verkeerd gestald zijn. Wij adviseren negatief op het rekenen van administratiekosten voor fietsen die gestolen zijn.

Verplichtingen gebruiker

U verduidelijkt de verplichting voor de gebruiker om de verlichting te controleren en de fiets alleen te stallen op locaties waar dit is toegestaan. Wij zijn van mening dat deze controleverplichtingen bij het aangaan van de huur ook in de stallingen duidelijk moeten worden gecommuniceerd.

In artikel 3.5 lid 2 geeft u aan wat de gebruiker moet doen bij verlies of diefstal van zijn OV-chipkaart of OV-pas. U vermeld daarbij expliciet dat de OV-chipkaart vanaf de volgende dag beschermd is tegen misbruik. U geeft niet aan vanaf wanneer de OV-pas beschermd is tegen misbruik. Tegelijkertijd stelt u in lid 3 dat de gebruiker aansprakelijk is voor de gevolgen van onbevoegd gebruik tot het moment van melding. Hierbij wordt niet gesproken over "de volgende dag". Het is ons daarom niet duidelijk hoe lid 2 en 3 in samenhang moeten worden gelezen. Wordt onder "misbruik" ook "de gevolgen van onbevoegd gebruik" verstaan of zijn dit verschillende zaken? Wij zijn van mening dat er vanaf het moment van melding geen gevolgen voor de gebruiker mogen zijn.

Advies:

Wij adviseren positief op het verduidelijken van de verplichtingen voor de contracthouder. We vragen u wel bij verhuur duidelijk te communiceren dat de gebruiker zelf de OV-fiets en specifiek de verlichting moet controleren. Ook adviseren wij u de samenhang tussen artikel 3.5 lid 2 en lid 3 te verduidelijken, deze bepalingen te laten gelden voor zowel OV-chipkaart als OV-pas en de gebruiker in alle gevallen te vrijwaren vanaf het moment van melding.

Twee fietsen op één pas

U wilt de mogelijkheid om twee OV-fietsen op één OV-chipkaart te huren laten vervallen. Hoewel deze mogelijkheid niet vaak gebruikt wordt, waarderen reizigers deze optie wel. Minder frequente reizigers die meereizen met bijvoorbeeld een e-ticket, zoals bezoekers uit het buitenland, kunnen door de huidige optie van twee fietsen op één pas ook laagdrempelig met iemand meereizen met de OV-fiets. Als de optie "twee fietsen op één pas" verdwijnt, dan kan dat niet meer. Nu steeds meer reizigers reizen met OV-pay op de bankpas, verwachten wij dat deze doelgroep groeit. OV-fiets kan immers nog niet worden gebruikt met de bankpas.

Laagdrempeligheid is de kracht van OV-fiets. Technisch is er ook geen bezwaar om de optie van twee fietsen op één pas te behouden. Het argument van onderlinge afhankelijkheid van reizigers vinden wij niet sterk. Het risico dat een reiziger onderweg geen toegang heeft tot de fiets is in onze ogen even groot in het geval dat slechts één OV-fiets op een pas kan worden gehuurd. Daarmee vervalt voor ons dit argument.

Advies:

Wij adviseren negatief over het laten vervallen van de mogelijkheid van het huren van twee OV-fietsen op één OV-chipkaart.

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), Natuur & Milieu en Reizigersvereniging Rover.

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