

**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** 12 juli 2024  
**Ons kenmerk** CC/PA/TD-972  
**Onderwerp** Besluit aanpassingen algemene voorwaarden  
fietskluizen

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

Geachte vertegenwoordigers van consumentenorganisaties in het Locov,

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,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Ordelman', with a horizontal line extending to the right.

Anne-Maartje Ordelman

Directeur Stationsmanagement en Exploitatie NS Stations