

## Veel gestelde vragen en antwoorden

### 1. Ik heb een jaarabonnement in de stalling gekocht. Kan ik deze ook in de nieuwe Zelfservice stalling gebruiken?

Het abonnement dat u bij de beheerder in de stalling gekocht heeft, kunt u helaas niet in de nieuwe zelfservice stalling gebruiken. U heeft alleen met een OV-chipkaart toegang tot de stalling. Als u het abonnement opzegt krijgt, u het teveel betaald geld terug door het restitutieformulier in te vullen dat u online <https://www.ns.nl/deur-tot-deur/ns-fietsenstalling/klantenservice/opzeggen-of-annuleren.html> kunt vinden of via het formulier dat de servicemedewerker bij zich heeft. Een nieuw jaarabonnement koopt u online voor € 55 via ns.nl/fietsenstalling.

### 2. Nu het eerste 24 uur gratis stallen is wil ik graag mijn jaarabonnement opzeggen. Hoe doe ik dat?

U kunt het jaarabonnement van de stalling opzeggen door het restitutieformulier in te vullen en deze samen met uw abonnementssticker op te sturen naar NS Fiets. Het teveel betaalde bedrag voor uw oude abonnement ontvangt u retour. Meer informatie vindt u online via ns.nl/fietsenstalling onder het kopje Veelgestelde vragen over NS fietsenstalling.

### 3. Hoeveel geld krijg ik dan terug?

Beëindiging van het jaarabonnement gaat altijd per de eerste van de maand in. Het restitutiebedrag wordt als volgt berekend: de resterende looptijd van uw abonnement wordt afgerond op hele maanden, gedeeld door 12 en vermenigvuldigd met het maandtarief van € 8,75 (€ 105 : 12).

### 4. Wanneer krijg ik mijn geld terug?

U ontvangt het teveel betaalde bedrag voor uw abonnement 6 weken na ontvangst van het ingevulde restitutieformulier met de bijbehorende bijlagen bij NS Fiets B.V. automatisch op het door u ingevulde rekeningnummer gestort. Als u het bedrag na 6 weken niet ontvangen heeft, neemt u dan contact op met NS Klantenservice via tel. 030 – 751 51 55.

### 5. In de oude stalling kocht ik altijd een maandabonnement. Dat wil ik nu graag weer?

Het maandabonnement vervalt zodra de stalling is omgebouwd en de nieuwe toegangspoortjes heeft. U gebruikt dan uw OV-chipkaart om de toegangspoortjes te openen. U heeft gratis toegang tot deze stalling tot dat de toegangscontrole van de nieuwe zelfservice stalling optimaal werkt. Daarna kunt u uw fiets elke 1<sup>e</sup> 24 uur gratis stallen met uw OV-chipkaart of een jaarabonnement kopen. Dit jaarabonnement koopt u online (via ns.nl/fietsenstalling) voor € 55 en is per maand opzegbaar.

### 6. Kan ik na de ombouw nog met de 10-strippenkaart betalen?

U kunt de 10-strippenkaart gebruiken tot dat de stalling is omgebouwd en de nieuwe toegangspoortjes heeft. Daarna gebruikt u uw OV-chipkaart om de toegangspoortjes te openen. U heeft gratis toegang tot deze stalling tot dat de toegangscontrole van de nieuwe zelfservice stalling optimaal werkt. Daarna kunt u uw fiets elke 1<sup>e</sup> 24 uur gratis stallen met uw OV-chipkaart of een jaarabonnement kopen.

### 7. Wat houdt elke eerste 24 uur gratis stallen precies in?

Iedere keer dat u in de stalling komt en incheckt met uw anonieme of persoonlijke OV-chipkaart kunt u uw fiets 24 uur gratis stallen. Pas na 24 uur gratis stallen betaalt u € 0,50 per 24 uur. Deze kosten kunnen per pin betaald worden of automatisch achteraf op rekening (stallen op rekening).

### 8. Wat als ik geen OV-chipkaart heb? Hoe stal ik dan mijn fiets?

Voor reizigers is de OV-chipkaart de makkelijke kaart waarmee je met alle OV kunt reizen. Nu kunt u ook met uw OV-chipkaart in de zelfservice fietsenstalling stallen. Heeft u nog geen OV-chipkaart dan kunt u deze eenvoudig aanschaffen bij de ticketautomaat op het station, bij o.a. OV-vervoerders, AH en Primera.

### 9. Ik kan dus met mijn anonieme OV-chipkaart mijn fiets stallen in de bewaakte stalling bij het station?

Als u uw fiets een dag stalt heeft u met uw OV-chipkaart (zowel anoniem als persoonlijk) toegang tot de



stalling en kunt u ook de stalling weer verlaten. Voor een jaarabonnement heeft u een persoonlijke OV-chipkaart nodig.

**10. Hoe gaat dat dan met betalen? Nu betaal ik met mijn betaalpas.**

Met uw OV-chipkaart krijgt u toegang tot de stalling en kunt u ook de stalling weer verlaten. De OV-chipkaart registreert hoe lang uw fiets in de stalling staat. Betalen doet u met uw betaalpas/pinpas. U kunt ook gebruik maken van Stallen op rekening met een persoonlijke OV-chipkaart en automatisch achteraf betalen.

**11. Kan ik ook met mijn OV-chipkaart betalen?**

Als u zich online aanmeldt voor “Stallen op rekening” op uw persoonlijke OV-chipkaart, betaalt u maandelijks achteraf de stallingskosten van uw fiets. Aanmelden voor Stallen op rekening is gratis. Meer informatie: [ns.nl/stallen-op-rekening](http://ns.nl/stallen-op-rekening).

**12. Hoe sluit ik een nieuw jaarabonnement voor de bewaakte zelfservice stalling af?**

Een jaarabonnement Fiets voor de bewaakte stalling sluit u **online** af. U gaat naar [ns.nl/fietsenstalling](http://ns.nl/fietsenstalling) en klikt op ‘abonnement afsluiten’. Heeft u al een persoonlijke OV-chipkaart waarmee u reist? Dan kunt u uw nieuwe jaarabonnement Fietsenstalling op deze kaart erbij zetten. Heeft u nog geen persoonlijke OV-chipkaart of een NS Business Card? Dan koopt u naast het nieuwe jaarabonnement tegelijk een persoonlijke (privé) OV-chipkaart voor € 7,50. Het jaarabonnement Fiets is per maand opzegbaar.

**13. Hoeveel kost dit jaarabonnement?**

Een jaarabonnement Fiets koopt u online voor € 55 en is maandelijks opzegbaar.

**14. Hoe kan ik mijn nieuwe abonnement wijzigen?**

Helaas kunt u een fietsabonnement niet wijzigen. U kunt een abonnement wel opzeggen en een nieuw abonnement afsluiten. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice op tel. 030 – 751 51 55.

**15. Wat is de opzegtermijn van mijn nieuwe abonnement en hoe werkt dat met geld terug krijgen?**

Omdat u een jaarcontract afsluit dat maandelijks opzegbaar is, kunt u al na de eerste maand uw abonnement weer opzeggen. Er vindt dan een verrekening plaats met het teveel betaalde abonnementsgeld. Dit geld wordt automatisch verrekend en teruggestort op uw rekening.

**16. Wordt mijn nieuwe abonnement Fietsenstalling automatisch verlengd?**

Ja, het is een doorlopend abonnement en wordt dus automatisch verlengd. U ontvangt bericht wanneer uw doorlopende abonnement wordt vernieuwd.

**17. Hoe kan ik een gratis abonnement voor Stallen op rekening afsluiten?**

Een abonnement voor Stallen op rekening sluit u online af via [ns.nl/stallen-op-rekening](http://ns.nl/stallen-op-rekening). Dit abonnement koppelt u aan uw persoonlijke OV-chipkaart.

**18. Wat zijn de voordelen van een zelfservicestalling?**

De nieuwe zelfservicestalling heeft transparante toegangsdeurtjes. Het bedieningspaneel is heel gebruiksvriendelijk. Uw fiets staat er veilig en droog en stallen gaat sneller. Met uw OV-chipkaart checkt u in en uit. Er is cameratoezicht en u kunt altijd contact opnemen met een klantenservicemedewerker via de intercom. Daarnaast kunt u uw fiets elke eerste 24 uur gratis stallen. De stalling is open van een kwartier voor de eerste trein vertrekt tot een kwartier na aankomst de laatste trein.

**19. Staat mijn fiets nog wel veilig als er geen servicemedewerker meer is?**

Ja, uw fiets staat nog steeds veilig. Er is 24 uur per dag cameratoezicht waardoor de stalling optimaal bewaakt wordt.

**20. Bestaat er een weekendabonnement voor het stallen van mijn fiets?**

Nee, er bestaat geen weekendabonnement. U kunt uw fiets elke eerste 24 uur gratis stallen. Na deze 24 uur betaalt u € 0,50 per 24 uur. Ook kunt u online een jaarabonnement Fietsenstalling kopen dat per maand opzegbaar is. Voor een jaarabonnement in de bewaakte zelfservicestalling betaalt u € 55,- per jaar.



**21. Ik parkeer mijn fiets eigenlijk altijd langer dan 24 uur, wat kan ik het beste doen?**

Als u vaker langer dan 24 uur stalt is het voordeliger om online een jaarabonnement Fietsenstalling te kopen. Dit abonnement kost € 55 per jaar en is maandelijks opzegbaar. Meer informatie: [ns.nl/fietsenstalling](https://www.ns.nl/fietsenstalling).

**22. Kan ik na de verbouwing nog wel een OV-fiets huren?**

Ook in de nieuwe zelfservice fietsenstalling kunt u een OV-fiets huren. Met uw OV-chipkaart heeft u toegang tot de stalling. U houdt uw OV-chipkaart voor de paslezer 'OV-fiets' en volgt de aanwijzingen op de display. Als het signaal klinkt gaat de deur open. U loopt naar de OV-fiets sleutelautomaat. Met uw OV-chipkaart met OV-fiets abonnement kunt u de sleutelautomaat openen en de verlichte sleutel van een OV-fiets pakken.

**23. Ik hou mijn OV-chipkaart voor de incheckzuil, maar kan toch de stalling niet in. Hoe kan dit?**

Bied uw OV-chipkaart niet tegelijk met andere pasjes aan. Als u bijvoorbeeld uw portemonnee met uw OV-chipkaart en andere pasjes aanbiedt, herkent het systeem de OV-chipkaart niet. Bied dus alleen uw OV-chipkaart aan. Gaat de toegangsdeur nog niet open, gebruik dan de intercom op het incheckpunt.

Bied uw OV-chipkaart bij de juiste knop op de zuil aan: 'eigen fiets' als u uw fiets stalt; kies voor OV-fiets als u een OV-fiets wilt huren.

**24. Waar kan ik meer informatie vinden over de nieuwe zelfservice stalling?**

Op de website van NS kunt u nog eens nalezen hoe de nieuwe zelfservice stalling werkt en wat het kost. [www.ns.nl/fietsenstalling](https://www.ns.nl/fietsenstalling).

**25. Waarom van een bemenste stalling naar een zelfservice fietsenstalling?**

De fietsenstalling op het station heeft een te klein aantal fietsparkeerplekken om zinnig een bemenste stalling te kunnen exploiteren. De nieuwe zelfservice fietsenstalling biedt voor reizigers een prima alternatief: makkelijk toegankelijk, elke 1<sup>e</sup> 24 uur gratis en open van een kwartier voor de eerste trein vertrekt tot een kwartier na aankomst van de laatste trein.

**26. Is de zelfservice fietsenstalling succesvol?**

De nieuwe Zelfservice Fietsenstalling is getest op station Bilthoven en Heerenveen. De klanten daar zijn erg tevreden: het grootste deel van de klanten geeft een dikke 8. Reizigers voelen zich prettig en veilig in de stalling. De bezetting van deze beide fietsenstallingen is met ca. 40% gestegen met de komst van de nieuwe Zelfservice Fietsenstalling. In de eerste helft van dit jaar zijn in totaal 44 zelfservice fietsenstallingen met een draaihek omgebouwd naar zelfservice fietsenstalling met transparante poortjes en 1<sup>e</sup> 24 uur gratis concept.

**27. Kan ik mijn brommer in de fietsenstalling zetten?**

Dit kan alleen als de fietsenstalling is voorzien van een speciale afzuiging en coating op de vloer. Bij de entree van de stalling wordt aangegeven of u in die stalling brommers, motors of scooters kunt stallen.

**28. Is er ook plek voor speciale fietsen (zoals bakfietsen, kratfietsen, driewielers)?**

Ook nadat de stalling nieuwe toegangspoortjes heeft gekregen is er plek voor bakfietsen, kratfietsen en driewielers. Enige voorwaarde is dat zij door de poortjes kunnen. De maximale breedte van de poortjes is 860 mm.

**29. Wat betekent dit voor de huidige exploitant en zijn medewerkers?**

Met de huidige exploitant zijn we er in goed overleg uitgekomen. Hij vertrekt uit de fietsenstalling en zijn vaste medewerkers gaan onder gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden over naar Rataplan, de bemensingspartner van NS op stations. De medewerkers gaan op een andere locatie aan de slag.

**30. Waarom werkt de toegangscontrole van de nieuwe zelfservice stalling niet goed ?**

De verbinding tussen de console van de toegangspoortjes en de NS Servicecentrale is nog niet voldoende stabiel. Vanwege veiligheid en gewenst serviceniveau vanuit NS is besloten de stalling tijdelijk te bemensen.



**31. Hadden we dit niet kunnen voorzien? Hebben we niet getest. Waarom komen we er nu pas achter?**

We hebben uiteraard getest maar de praktijk blijkt weerbarstiger. We nemen daarom nu even de tijd om het goed in te regelen. De reiziger mag daar geen last van hebben. Daarom is er een servicemedewerker in de stalling en kunnen reizigers tijdelijk gratis stallen.

**32. Hoe lang kan ik als reiziger mijn fiets gratis stallen?**

U kunt uw fiets gratis stallen tot dat de verbinding tussen de nieuwe toegangspoortjes en de servicecentrale optimaal werkt. Daarna stalt u uw fiets elke eerste 24 uur gratis met uw OV-chipkaart en betaalt u na 24 uur gratis € 0,50 per 24 uur.

