

# Testrapport Fietsverhuur



# Colofon

---

<b>Test</b>	Kees Bakker
<b>Tekst</b>	Kees Bakker en Miriam van Bree
<b>Redactie</b>	Jan Pieter Nepveu
<b>Illustraties</b>	MOVE
<b>Vormgeving</b>	Geeke Voortman
<b>Druk</b>	Postduif, Woerden
<b>Oplage</b>	100 exemplaren

---

Utrecht, oktober 2002

Dit is een uitgave van de Fietsersbond. Overname van – delen van – de tekst en afbeeldingen is mogelijk na overleg met de Fietsersbond.

Meerdere exemplaren zijn te bestellen bij de Fietsersbond  
Postbus 2828 • 3500 GV Utrecht  
tel: 030-2918171  
fax: 030-2918188  
[www.fietsersbond.nl](http://www.fietsersbond.nl)  
[info@fietsersbond.nl](mailto:info@fietsersbond.nl)



# Fietsverhuur in Nederland

De Fietsersbond pleit al meer dan 25 jaar met steeds meer succes voor betere fietsvoorzieningen bij stations. Voldoende en goede stallingen bijvoorbeeld, voor mensen die op de fiets naar het station komen. Maar op het aankomststation fietsen maar weinig mensen verder. Zij hebben daar geen fiets. De huidige traditionele fietsverhuur bij stations heeft de nodige drempels. De Fietsersbond pleit daarom voor de introductie van een flexibel fietsverhuursysteem, de OV-fiets. Dit fietsverhuursysteem vult een gat in de markt, voor mensen die niet altijd voor (trein)taxi of bus willen of kunnen kiezen. De Fietsersbond heeft de Tweede Kamer in 2000 een uitgewerkt plan aangeboden, dat door NS Fiets, Railinfra-beheer en NS Reizigers ondersteund wordt. Tweede Kamer fracties waren erg enthousiast en hebben vijf miljoen gulden gereserveerd voor een proef met de OV-fiets. De Fietsersbond let er bij de proef op dat het OV-fietsplan zo uitgewerkt wordt dat het voldoet aan de wensen van fietsers: een goedkoop en snel fietsverhuursysteem op ieder station, van de eerste tot de laatste trein.

# Inhoud

- 
- 3** Fietsverhuur in Nederland
  - 5** Inleiding
  - 6** Samenvatting
  - 7** Opzet van het onderzoek
  - 9** Informatievoorziening vooraf
  - 14** Het huren
  - 18** Conclusies
  - 21** Opmerkingen en aanbevelingen
  - 24** Slotopmerkingen per categorie
- 

# Inleiding

Ruim dertig procent van de mensen die met de trein gaan, pakt de fiets om het station te bereiken. Maar slechts 9 procent van de mensen fietst van het station naar de plek van bestemming (overigens is dit nog altijd meer dan alle trein-taxi- en taxigebruikers bij elkaar). De Fietzersbond denkt dat veel meer mensen willen fietsen. Maar dan moet er snel en eenvoudig een fiets beschikbaar zijn. Met een flexibel en gebruiksvriendelijk fietsverhuursysteem zullen meer mensen ook voor het natransport de fiets pakken.

Aanleiding voor een fietsverhuurtest is het programma Aansluiting fiets op OV. Hierin worden onderdelen van een nieuw fietsverhuursysteem uitgewerkt en geprobeerd. Het uiteindelijke doel is een goedwerkend en uniform fietsverhuursysteem, dat na afloop van het programma op alle (grote) stations en andere openbaar vervoer knooppunten kan worden ingezet. Het fietsverhuursysteem moet een landelijke formule worden, waarbij registratie, toegangscontrole, borgstelling en betaling plaatsvindt met behulp van een gebruiksvriendelijk systeem (chipcard).

De Fietzersbond wilde de sterke en zwakke punten weten van het huidige fietsverhuur. Beleidsmedewerker Miriam van Bree en consumentenvoorlichter Kees Bakker van de Fietzersbond onderwierpen daarom 25 fietsverhuurders – onder wie drie deelnemers aan het proefproject OV-fiets – aan een fietsverhuurtest.

# Samenvatting

Voor wie het systeem kent, werkt de huidige traditionele fietsverhuur aardig. Fietsen zijn op veel plaatsen te huur en van redelijke kwaliteit. Er zijn ook minpunten. De locatie is vaak moeilijk te vinden en de afhandeling van de formaliteiten kost veel tijd. De voorwaarden variëren per verhuurder en de informatie daarover is beperkt. De ondernemer bepaalt of er al dan niet verzekerd wordt. De huurprijzen zijn aan de hoge kant. OV-fiets brengt op een aantal punten al verbetering.

# Opzet van het onderzoek

Miriam van Bree deed het informatieonderzoek en Kees Bakker de praktijktest. Er zijn 25 verhuurders geselecteerd in dorpen en steden die goed met de trein bereikbaar zijn. Miriam van Bree maakte bij de selectie gebruik van de NS-brochure Fiets en Trein en van internet. Kees Bakker heeft zich incognito bij de uitgekozen verhuurders gemeld en zich gedragen als een onwetende, passieve consument, die zelf geen vragen stelt over zaken als verzekering en algemene voorwaarden. Van de geselecteerde verhuurders heeft hij er vijf niet bezocht: bij de telefonische reservering waren er geen fietsen meer, of de locatie bleek onvindbaar. De test was niet bedoeld om een top tien van ondernemingen samen te stellen, daarvoor is één keer huren te weinig. Wel zijn sterke en zwakke punten van de fietsverhuur in het algemeen aan het licht gekomen.

## De fietsverhuurders

Voor de test zijn 25 verhuurders in 19 plaatsen benaderd. Ze vallen in vijf categorieën. De eerste vier worden hier ook wel aangeduid als huidige of traditionele verhuurders. Zij vertonen onderling aardig wat gelijkenis, maar van nummer vijf (OV-fiets) verschillen zij op belangrijke punten.

#### *Fietspoint (3) •*

Fietsverhuurders bij stations met een herkenbaar gezicht waar reizigers terecht kunnen voor reparatie, verhuur en verkoop van fietsaccessoires. Fietspoint is de nieuwe formule voor de winkel in de bewaakte NS-stalling.

#### *Rijwielshop (8) •*

Bewaakte stallingen bij NS-stations, waar ook fietsverhuur plaatsvindt, conform de voorwaarden van de NS.

#### *Particulieren gelinkt aan de NS (6) •*

Bij stations zonder Rijwielshop of Fietspoint heeft NS afspraken gemaakt met particuliere fietsverhuurbedrijven. Reizigers kunnen hier ook met een NS-huurfietsdagkaart terecht.

#### *Ongebonden particulieren (5) •*

Fietsverhuurbedrijven die geen afspraken hebben met OV-fiets of met NS. Zij hanteren hun eigen voorwaarden. Vaak is de fietsverhuur een nevenactiviteit van de lokale fietsenzaak of vormt onderdeel van een toeristisch aanbod.

#### *OV-Fietsverhuur (3) •*

De OV-fiets is een landelijke formule, gericht op laagdrempelige, standaard fietsverhuur op stations. Het is een proefproject, waarbij mensen op vertoon van hun OV-fietspas een OV-fiets meekrijgen.

# Informatievoorziening vooraf

Voor de informatie vooraf is gebruik gemaakt van een NS-brochure en van gegevens op internet van de NS, ANWB, VVV, 9292, OV-fiets, en een paar kleine, particuliere websites. Een overzichtelijke startpagina voor fietsverhuur blijkt niet te bestaan.

## **NS (Brochure en Website)**

De brochure Fiets en Trein geeft onder het kopje 'Fietsen huren bij het station' beknopte algemene informatie over de verhuurprocedure (prijzen, legitimatie, borgsom, verzekering en reservering). Aangeraden wordt om tijdig telefonisch te reserveren. Achterin de brochure staat een lijst van stations met telefoonnummers van de bijbehorende Fietspoint en Rijwielshops (76), en aan de NS gelinkte particuliere fietsverhuurders (33). Overigens is de NS-folder niet volledig. Zo is er wél fietsverhuur op station Oisterwijk.

Op de website ([www.ns.nl](http://www.ns.nl)) en de (Planner Plus) cd-rom is dezelfde informatie terug te vinden, maar het onderscheid tussen aan NS gelinkte fietsverhuurders en ander NS-fietsverhuur is niet zichtbaar. De NS-site heeft een paar minpunten: op de plattegronden van de stations staat niet waar de fietsverhuur zich bevindt. Met name bij particuliere verhuurders in de buurt van NS-stations kan dit verrassingen opleveren. Evenmin wordt vermeld dat het doorgaans de bewaakte stalling is die de huurfietsen uitgeeft. Algemene informatie over bijvoorbeeld voorwaarden, verzekeringen en ope-

ningstijden ontbreekt. Over de eventuele verhuur van OV-fietsen in een NS-stalling is niets te vinden. NS meldt dat alle NS-verhuurders een vaste prijs hanteren: € 5,20 zonder NS-fietsverhuurkaartje, € 4,75 met fietsverhuurkaartje. De fietsverzekering (aanbevolen) van € 0,50 komt daar nog bovenop.

## ANWB

De ANWB-website ([www.anwb.nl](http://www.anwb.nl)) geeft een lijst met 175 door de ANWB erkende fietsverhuurders: naam, (post- en e-mail)adres, telefoon- en faxnummer. Verder per verhuurder een overzicht van het aantal huurfietsen, gespecificeerd naar categorie (heren-, dames-, kinderfietsen, ATB's en tandems). In het algemene gedeelte worden enkele criteria voor de ANWB-erkenning opgesomd: de staat van de huurfietsen, de nazorg en de gehanteerde voorwaarden. Ten slotte vindt men er enkele summere tips over zaken als legitimatie, waarborgsom en pech onderweg. De ANWB-site heeft één minpunt: je kan alleen per provincie zoeken. Dat betekent dat je eerst moet weten in welke provincie de plaats van bestemming ligt.

## VVV

De VVV-website ([www.vvv.nl](http://www.vvv.nl) of [www2.holland.com](http://www2.holland.com)) heeft de meest uitvoerige lijst (685 verhuurders) en meldt ook of de betreffende verhuurder een NS-verhuurder is, of door de ANWB erkend.

De meeste verhuurders zijn opgenomen met naam, (post- en e-mail)adres, telefoon- en faxnummer, aantal huurfietsen en bijbehorende prijzen (gespecificeerd per soort fiets) en openingstijden. Sommige verhuurders zijn alleen opgenomen met naam en adres, soms zelfs zonder telefoonnummer. De adressen zijn gemakkelijk te vinden dankzij een routekaartje. De VVV-site vertoont een paar minpunten.

Hij linkt niet door naar websites van de verhuurbedrijven. Er staan bedrijven op, bijvoorbeeld Vliet 2-wielerspecialist in Hoorn, die helemaal geen fietsen blijken te verhuren. De prij-

zen zijn niet correct, het lijkt erop dat ze zonder verhoging zijn omgerekend van guldens naar euro's. De € 5,11 komt namelijk overeen met het oude huurbedrag van NS in 2001, te weten f 11,25.

## Reisinformatie 9292

De informatie over fietsverhuur zit op de website ([www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl)) verstopt onder het kopje fietsen en bagage, achter de knop OV-faciliteiten. Daar bevindt zich uitsluitend algemene informatie over fietsverhuur bij NS (prijzen en summere voorwaarden) en OV-fiets. De informatie over OV-fiets bevat een lijst met stations, de prijs, en aanmeldingsmogelijkheden. Er is een verwijzing naar de website van OV-fiets, maar de link ontbreekt.

Bij het aanvragen van een reisadvies via [www.ov9292.nl](http://www.ov9292.nl) is specifieke informatie per station beschikbaar, inclusief het nummer van de NS-fietsverhuur en de openingstijden. Soms zitten er rare fouten in. Station Geldermalsen bijvoorbeeld heeft een fietsverhuur zonder openingstijden. Een gemis is het ontbreken van de locatie van de NS-fietsverhuur.

De OV-fiets ontbreekt in de specifieke overzichten per station, maar als op het station van bestemming de OV-fiets beschikbaar is, verschijnt er een banner op de website met een link naar de [www.ov-fiets.nl](http://www.ov-fiets.nl). Er is geen link naar de OV-fiets opgenomen in het overzicht van links.



## OV-fiets

De OV-fiets website ([www.ov-fiets.nl](http://www.ov-fiets.nl)) heeft een lijst met het snelgroeiende aantal verhuurders dat deelneemt aan OV-fiets. De website geeft per stalling overzichtelijk alle informatie die de huurder nodig heeft, zoals een plattegrond met de locatie, de openingstijden, de algemene voorwaarden, en de mogelijkheid voor aanmelding. Helaas is er geen ruimte om een fiets te reserveren, waardoor je nooit zeker weet of er een fiets klaarstaat. Er is slechts één type fiets te huur. OV-fiets vermeldt een huurprijs van € 2,50.

## En verder

De website [www.rijwielnet.nl](http://www.rijwielnet.nl) (inmiddels omgedoopt tot [www.2wielernet.nl](http://www.2wielernet.nl)) levert voor heel Nederland 31 verhuurders op met alleen naam en adres. Intikken van de zoekterm 'fietsverhuur' op zoekmachine Google levert alleen een aantal websites op van individuele fietsverhuurders. De site [www.fietsverhuur.nl](http://www.fietsverhuur.nl) blijkt toe te behoren aan Fietsverhuur Joop van Tuinen in Heemskerk.

## Aansprakelijkheid

Over het algemeen behoort te gelden dat indien de verhuurder de fiets niet verzekert, hij de huurder daarop uitdrukkelijk, vóór totstandkoming van de overeenkomst dient te wijzen. De huurder kan op dat moment beslissen de overeenkomst niet tot stand te laten komen. Op grond van artikel 7A: 1596 BW moet een fiets als een 'goed huurder' gebruikt worden. De huurder heeft daar logischerwijs voldaan, als hij de fiets op slot gezet heeft met het door de verhuurder gemonteerde slot. Meer kan en mag niet van de huurder verlangd worden. De huurder is wel aansprakelijk als hij de fiets bijvoorbeeld niet op slot heeft gezet (artikel 7A:1600 BW huurder is aansprakelijk voor de schade aan de verhuurde zaak door een hem toe te rekenen tekortschieten in de uitvoering van de huurovereenkomst).

## NS Fietspoint en Rijwielshop

NS Fietspoint en Rijwielshop sluiten niet standaard een fietsverzekering af. NS adviseert de huurder de fiets te verzekeren voor € 0,50 per dag. Voor de exacte informatie verwijzen NS naar de algemene voorwaarden in de betreffende rijwielstalling. Als de huurder geen fietsverzekering afsluit, wordt de borg verdubbeld. Bij diefstal van de fiets wordt de dagwaarde van de fiets in rekening gebracht. Indien het bedrag niet is ingevuld, geldt een standaardbedrag van f 400,- (!). NS en de particuliere fietsverhuurbedrijven berekenen alle kosten voor het gebruik van de fiets door aan de huurder. Het repareren van een lekke band komt dus voor rekening van de huurder. Bij stations zonder Rijwielshop of Fietspoint heeft NS afspraken gemaakt met particuliere fietsverhuurbedrijven. Reizigers kunnen hier terecht met een huurfietskaartje, maar de voorwaarden kunnen afwijken. Ook veel particuliere fietsverhuurders gaan bij diefstal uit van de dagwaarde van de fiets.

## OV-Fiets

De algemene voorwaarden staan volledig op internet. Bij diefstal van de fiets wordt de schade niet verhaald op de gebruiker indien de gebruiker de fiets voor de diefstal had afgesloten en de fietssleutel samen met een door de politie opgemaakt proces-verbaal van diefstal heeft ingeleverd bij de organisatie OV-fiets of het uitgiftepunt waar de fiets is gehuurd. Reparaties aan de fiets, daaronder tevens begrepen reparaties van lekke banden, die voortvloeien uit het normaal gebruik van de fiets, worden niet in rekening gebracht bij de gebruiker. Reparaties die voortvloeien uit abnormaal gebruik zullen de gebruiker in rekening worden gebracht.

# Het huren

Gebruik makend van de gegevens in de NS-brochure en op de websites benaderde consumentenvoorlichter Kees Bakker 25 verhuurders. In dit hoofdstuk staan zijn bevindingen.

## Telefonisch reserveren

In drie gevallen wordt de verhuurder niet in één keer bereikt. Bij twee verhuurders waren bij reservering alle fietsen al verhuurd. De verhuurders geven uit zichzelf zelden informatie, naar de regeling rond legitimatie, verzekeringen en borg moet dan ook expliciet gevraagd worden. De tijd nodig om te reserveren is gemiddeld 24 seconden.

## Route-informatie

Op geen enkel station staat aangegeven of en waar fietsen verhuurd worden. Indien een stationsstalling fietsen verhuurt, is dat alleen te zien bij die stalling zelf. De route naar die bewaakte stalling, waar dus eventueel fietsen te huur zijn, wordt slecht aangegeven. Alleen in Zaandam en Amersfoort staat op het perron bij de centrale trap een bordje. In de centrale hal van ongeveer de helft van de stations kun je een verwijzing naar de bewaakte stalling vinden. Bij het verlaten van de stations is de stalling in de helft van de gevallen goed zichtbaar, soms hangt dat af van de genomen uitgang (Delft en Purmerend).

De Planner Plus op de NS-website blijkt foutloos te informeren over de locatie van de bewaakte stationsstallingen, maar

100 procent verkeerd over die van naburige particuliere verhuurders. Dat komt doordat de Plannerplus alleen op straten selecteert en bijgevolg in lange straten de exacte locatie als te ongunstig voorstelt.

## Bereikbaarheid

De meeste stallingen zijn verkeersveilig te bereiken. Alleen in Nunspeet, Best en Utrecht-OV moet je een weg oversteken. Ze bevinden zich doorgaans op een sociaal veilige plek. Tenminste, ze zijn niet meer of minder onveilig dan de rest van de stationsomgeving. Alleen in Zwolle ligt de fietsenstalling in een uithoek van het Stationsplein.

De looptijd kan sterk afhangen van het perron waar je de trein uitstapt. Wanneer je via een trap of hellingbaan moet, zoals bij OV-fiets in Utrecht en Amersfoort, duurt het extra lang. De locaties blijken voor fietsers overigens wel logische vertrekpunten te zijn, alleen is bij de helft van de verhuurders nergens een stadsplattegrond te vinden.

## Administratie

Alle verhuurders, behalve OV-fiets, noteren het paspoort of rijbewijsnummer of ze maken er een kopie van. De uitgifte bij hen duurde daardoor gemiddeld drie minuten en bij de OV-fiets, waar het tonen van een pasje volstaat, slechts één minuut.

## Voorwaarden

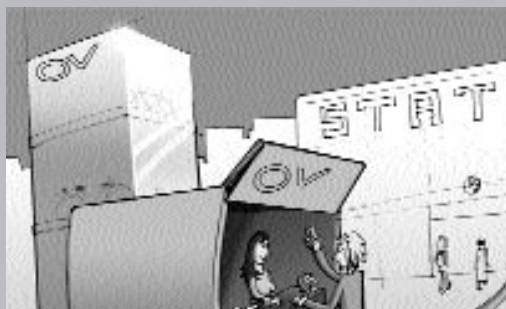
De algemene voorwaarden zijn bij OV-fiets uniform en te vinden op [www.ov-fiets.nl](http://www.ov-fiets.nl) en in een folder ter plekke. NS-fietsverhuurders (Fietspoint, Rijwielshop en particulieren) zijn minder ondubbelzinnig. Ze wijzen niet uit zichzelf op de algemene voorwaarden. Die staan wel op de achterzijde van de bon en, soms slecht zichtbaar, op een bord in de stalling. Maar doordat de ondernemer de bon niet duidelijk invult, weet je als huurder niet waar je precies voor tekent en of je daadwerkelijk verzekerd bent. Fietspoint en Rijwielshop hanteren gelijke voorwaarden maar



zijn niet consistent wat betreft de hoogte van de borg. De hoogte van de borg varieert sterk: van nul (acht stations) tot 100 euro (Den Haag HS). Aan de NS gelinkte particulieren accepteren net als Fietspoint en Rijwielshop het huurfietsdagkaartje, maar met name als het gaat om de legitimatie en de prijs (zonder huurfietsdagkaartje) wijken ze af. In Geldermalsen bijvoorbeeld moet zonder huurfietsdagkaartje € 7,- betaald worden. Dat het goedkoper is om bij het stationsloket een huurfietsdagkaartje te kopen, wordt maar door één fietsverhuurder (Oisterwijk) gemeld.

### Uitgifte en inname

De telefonische reserveringen zijn op één na allemaal goed doorgekomen. Bij vier verhuurders moest de huurder zelf de fiets pakken. Alleen bij Fietspoint Zaandam was dat hinderlijk, doordat de fiets langs andere fietsen getild moest worden en een trap op en af. De verhuurders controleren de fiets bij uitgifte zelden. Bij inname waren er slechts twee verhuurders die de fiets controleerden.



Met uitzondering van die in Geldermalsen, zijn particuliere verhuurders goedkoper dan NS-stallingen. Particulieren vragen gemiddeld € 4,55 (verhuurder in Best drukte de gemiddelde prijs door helemaal niets te vragen), de Rijwielshop vroeg gemiddeld € 5,65, Fietspoint € 5,95, en OV-fiets € 2,50.

De prijzen bij Fietspoint en Rijwielshop lopen uiteen doordat de fiets soms wel en soms niet verzekerd wordt (meerprijs € 0,50), en doordat je soms een duurdere fiets met versnelingen meekrijgt.

### Kwaliteit fiets

De kwaliteit van de fietsen is over het algemeen goed, alleen vertoont de verlichting vaak gebreken en zijn de jasbeschermers nogal eens kapot. De bandenspanning is gemiddeld te laag. Eén fiets blijkt te klein voor de huurder, en bij de meeste staat het zadel niet hoog genoeg. Bij twee fietsen kan de huurder de hoogte onderweg niet zelf aanpassen, doordat er geen snelspanner op zit. De fietsen trappen op het gevoel vrij zwaar. Slechts één verhuurder levert een extra kabelslot.

# Conclusies

De meest opvallende bevinding tijdens de fietsverhuurtest is dat de informatievoorziening op stations veel te wensen over laat. Op het station ontbreekt vrijwel elke informatie over de aanwezigheid van een eventuele fietsverhuurder. Weet je eenmaal hoe de fietsverhuur werkt, dan gaat het best. Maar had je in de trein niet het plan een fiets te gaan huren, dan zul je dat op het perron ook zeker niet krijgen.

De fietsverhuur gaat uit van huurders die telefonisch reserveren. Dat gaat over het algemeen dan ook redelijk snel. Eerst moet je echter te weten komen waar je fietsen kunt huren en hoe de verhuurders te bereiken zijn. Daarvoor staan meerdere internet websites ter beschikking. Een overzichtelijke startpagina ontbreekt, de VVV-site is het meest volledig. De website van NS geeft, anders dan je zou mogen verwachten, geen compleet overzicht van de fietsverhuurders bij de stations.

Omdat de NS zich bovendien beperken tot het geven van telefoonnummers, blijft de huurder in het ongewisse over de locatie en kan de loopafstand vanaf het station tegenvallen. Dat klemt te meer bij particuliere verhuurders die gelinkt zijn aan NS, omdat die niet steeds vlakbij het station gevestigd zijn. Vreemd genoeg ontbreken op de NS-website ook de openingstijden van de verhuurders, terwijl die via 9292ov.nl wél verkrijgbaar zijn.

Een andere bevinding is dat de traditionele fietsverhuurders veel tijd nodig hebben voor de administratie, waardoor de klant minutenlang moet wachten. Bij OV-fiets worden geen borg en legitimatiebewijs gevraagd, het huren en afrekenen met de OV-pas levert hier duidelijke tijdswinst op.

De fietsverhuurders hanteren niet allemaal dezelfde voorwaarden. Fietspoint, Rijwielshop, en de aan NS-gelinkte particulieren blijken onderling te verschillen. Je kunt er weliswaar terecht met een NS huurfietsdagkaartje, maar de aanvullende prijzen, de regels rond legitimatie en de hoogte van de borg, lopen uiteen of worden door de ene verhuurder wat soepeler toegepast dan door de andere. Het huidige NS systeem met goedkopere huurfietsdagkaartjes aan het loket schept verwarring. De aanschaf van een NS-huurfietsdagkaartje hoeft namelijk niet altijd voordeliger te zijn, sommige aan NS gelinkte particulieren hebben lagere tarieven.

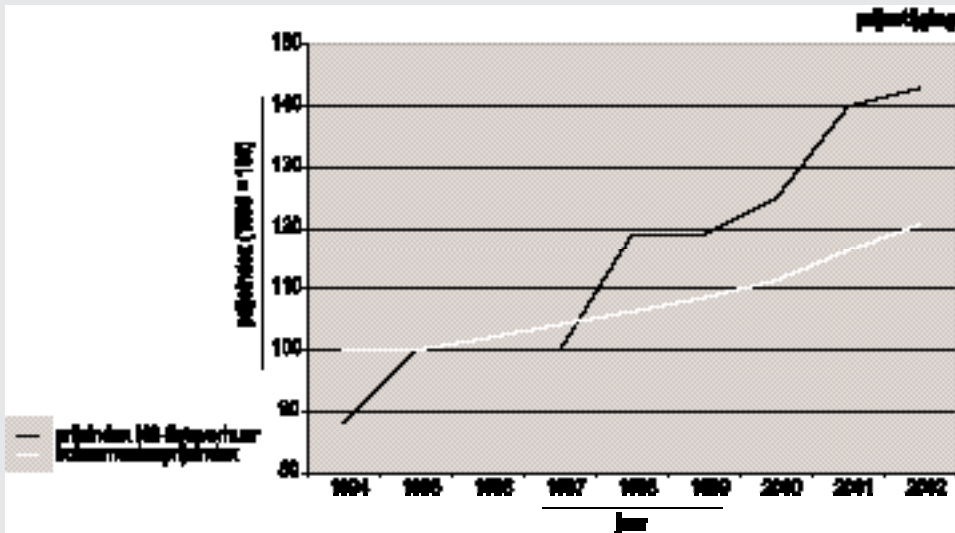
	prijs (fl)	prijs (euro's)	cpi alle huishoudens	prijsindex NS-fietsverhuur
1994	7	3,18		88
1995	8	3,63	100	100
1996	8	3,63	102	100
1997	8	3,63	104,2	100
1998	9,5	4,31	106,3	119
1999	9,5	4,31	108,6	119
2000	10	4,54	111,4	125
2001	11,25	5,11	116,4	140
2002	11,44	5,2	120,7*	143

\* cpi augustus 2002

# Opmerkingen en aanbevelingen

Het huren van een traditionele huurfiets is niet goedkoop (gemiddeld € 5,38). De OV-fiets onderscheidt zich hier in positieve zin, met een standaard huurprijs inclusief verzekering van € 2,50.

De prijs van de traditionele fietsverhuur is de afgelopen jaren sterker gestegen dan de inflatie (Bron: NS fiets).



Bij Fietspoint, Rijwielshop, en de particulieren is het volstrekt onduidelijk wanneer er wel of niet een verzekering afgesloten wordt. Hoewel de verzekeringsvoorwaarden op zichzelf overal duidelijk zijn, blijken ze de huurder bijna nooit actief medegedeeld te worden. Ze staan wel op (de achterkant van) het bonnetje, maar doordat veel verhuurders het bonnetje slordig invullen, weet je niet of de verzekering ook daadwerkelijk afgesloten is. Als huurder ben je wat dat betreft aan de goden overgeleverd. OV-Fiets, waar een fietsverzekering standaard is inbegrepen, onderscheidt zich hierin positief.

## Reclame

Er wordt te weinig ruchtbaarheid aan fietsverhuur gegeven. Als de fietsverhuur op de stations net zo zou worden aangekondigd als bijvoorbeeld treintaxi's en bussen, zou het gebruik van huurfietsen aanzienlijk kunnen toenemen. Er moet dus veel meer reclame voor fietsverhuur gemaakt worden.

## Route

De route naar de fietsverhuur is te onduidelijk aangegeven. Een betere bewegwijzering is nodig omdat daarmee de loop-en zoektijd sterk verkort kan worden. Dat is extra belangrijk op stations waar de sociale veiligheid niet optimaal is, want wie wil daar nou zoeken en rondwalen?

## Stadsplattegrond

De verhuurder zit voor fietsers doorgaans wel op een redelijk goede en logische plek. Wie ter plaatse onbekend is weet echter niet welke kant hij moet opfietsen. Daarom verdient het aanbeveling om duidelijk zichtbaar een stadsplattegrond op te hangen.

## NS-website

De VVV heeft de meest volledige website met informatie over fietsverhuurders, maar dat is voor treinreizigers niet de meest logische plek om te gaan zoeken. Veel meer voor de

hand ligt de website van de NS.

De NS kunnen hun informatie verbeteren door plattegrondjes op te nemen met de exacte locatie van de verhuurders.

Vooraf wanneer de verhuurder zich niet in de onmiddellijke nabijheid van het station bevindt, kan goede informatie verrassingen voorkomen. Op de NS-website ontbreken de openingstijden van de fietsverhuurders. Deze omissie wekt verbazing en lijkt onnodig want via 9292ov.nl is de informatie over de tijden wél te verkrijgen. Aanbevolen wordt de openingstijden ook op de NS-website op te nemen.



## Verzekering

De verzekeringen op zichzelf zijn in orde. In de praktijk blijkt het doorgaans echter de verhuurder te zijn die bepaalt of de fiets al dan niet verzekerd wordt. Hij zou de huurder wat dit betreft actiever moeten inlichten. Bij OV-fiets speelt dit probleem niet, omdat de verzekering daar standaard inbegrepen is. De regels bij schade lopen uiteen. Dat een lekke band bij de Fietspoint, Rijwielshop en particulieren wordt doorberekend aan de huurder, is niet vanzelfsprekend. Een lekke band kan immers de beste huurder overkomen. Ook hier vormt OV-fiets een positieve uitzondering. Bij OV-fiets hoef je

schade door normaal gebruik niet te vergoeden, zodat je als huurder niet dubbel de dupe bent: en later op je plek van bestemming en nog betalen op de koop toe.

## Openingsuren

De openingsuren van OV-fiets, Fietspoint en Rijwielshop komen vrijwel overeen met de tijd waarop treinen rijden, maar particuliere verhuurders zijn vaak al gesloten voordat de laatste trein geweest is. Het verdient aanbeveling ook hier rekening te houden met de tijden van de eerste en laatste trein.

## Kwaliteit fiets

De huurfietsen zijn van redelijke kwaliteit. Omdat de verhuurders eigenlijk niet veel meer doen dan de fiets pakken en de administratie afhandelen, hoeft automatische uitgifte niet tot verslechtering leiden. Automatische uitgifte lijkt daarom het overwegen waard. Het zelf pakken van de fiets en het aanpassen van de zadelhoogte levert geen problemen op, zolang de plek goed bereikbaar is en de fiets van snelspanners is voorzien.

De verlichting is kwetsbaar en zal beter in de gaten gehouden moeten worden. De lage bandenspanning verdient eveneens aandacht.

# Slotopmerkingen per categorie

De fietsverhuurders hebben allemaal hun specifieke eigenschappen. Allen verhuren ze fietsen van redelijke kwaliteit. Voordeel van Fietspoint en Rijwielshop is dat ze vlakbij het station zitten en in hun openingstijden rekening houden met de eerste en laatste trein. Voordeel van de particuliere verhuurders is dat ze wat goedkoper zijn dan Fietspoint en Rijwielshop (maar duurder dan OV-fiets). Administratieve rompslomp vergt bij Fietspoint, Rijwielshop en de particuliere verhuurders relatief veel tijd. OV-fiets brengt in menig opzicht verbeteringen.

Bij OV-fiets zijn de volgende punten goed geregeld, particulieren, Fietspoint en Rijwielshop zouden er voor een goed functioneren meer aandacht aan moeten geven:

- informatie op internet
- duidelijke algemene voorwaarden
- duidelijkheid over de verzekering
- lagere huurprijs
- lagere borg
- minder administratieve rompslomp

Voor het goed functioneren van alle fietsverhuur, inclusief OV-fiets, verdienen de volgende zaken extra aandacht:

- reclame op het station
- goede routebeschrijving van het perron naar de stalling
- betere controle bandenspanning en verlichting
- lichter lopende fiets
- plattegrond bij de verhuurder