



Trafikudvalget
Folketinget

MINISTEREN

Dato 1. juli 2011
J. nr.

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 33 92 33 55

Trafikudvalget har i brev af 9/6-2011 stillet mig følgende spørgsmål 1563 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Per Clausen (EL).

Spørgsmål nr. 1563:

" Ministeren bedes gøre rede for de tekniske problemer med Rejsekortet A/S' hjemmeside, der enten giver mangelfulde eller slet ingen oplysninger, fx når det gælder rutenummer, priser, placering af stoppesteder, refusion af rejsens pris mv. "

Svar:

Jeg har bedt Rejsekort A/S om at gøre rede for de tekniske problemer på Rejsekort A/S hjemmeside, og de svarer følgende:

"Gennem den praktiske erfaring, der nu følger af at rejsekort er i drift med over 30.000 rejser om ugen, kommer der også tilbagemeldinger fra kunderne på brugen af rejsekort.dk.

Det væsentligste problem er, at nogle kunder har svært ved at forstå, hvordan password og brugernavn skal sammensættes af store og små bogstaver og tal. Dette er kortsigtet forsøgt afhjulpet med en brugervejledning relevante steder på rejsekort.dk. Der vil i september 2011 blive rettet i den vejledende tekst, som kunderne ser i forbindelse med selve bestillingen af rejsekort.

På selvbetjeningen på rejsekort.dk kan kunderne se den senest registrerede saldo på kortet samt dato og tidspunkt for registreringen. På denne måde kan kunden vide, at rejser, der er foregået efter det oplyste tidspunkt endnu ikke er tilgængelige på selvbetjeningen, men data ligger selvfølgelig på selve det fysiske rejsekort.

På selvbetjeningen vises oplysninger om kundens rejser. Her har der været enkelte forespørgsler om sammenhængen mellem de viste rejser og den viste kortsaldo. Det skyldes, at der kan være rejser, især foretaget i busser, der ikke er tilgængelige i systemet på det tidspunkt, som kunden kan se for den sidst registrerede saldo.



Det er heller ikke altid, at alle transaktioner fremgår af posteringsoversigten på ens netbank for ens betalingskort. Posteringsindløber løbende og afhænger af, hvor og hvordan man har betalt med sit kort.

Det er derfor en grundlæggende egenskab ved rejsekortsystemet, at den viste saldo ikke altid kan passe med de viste rejser. Dette fremgår desværre ikke klart nok af teksten, men det vil blive forbedret snarest muligt.

Derudover kan nogle af teksterne på oversigten over 'Mine rejser' gøres mere forståelige og vil blive ændret. Det drejer sig om situationer, hvor kunden under en fortsat rejse har checket ind, checket ud og derefter checket ind igen for slutteligt at undlade at checke ud ved afslutningen af den samlede rejse. Her er teksten under 'Mine rejser': "Afventer oplysninger om rejse". Oplysningerne indløber imidlertid aldrig, fordi rejsen aldrig er afsluttet korrekt med check ud, og dermed er den viste tekst ikke hensigtsmæssig.

Disse situationer og anvist kundeadfærd er beskrevet på rejsekort.dk under 'Spørgsmål og svar', og der er samtidig igangsat et arbejde med at ændre ordlyden af tekster ud fra kundernes tilbagemeldinger.

Alle data og transaktioner findes i rejsekortsystemet, og kunder der er i tvivl om, hvorvidt opsamlingen af data er foregået korrekt, opfordres til at ringe til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 for at få yderligere information."

Med venlig hilsen

Hans Chr. Schmidt