

Fra: Bent Hardervig [mailto:benhard@post9.tele.dk]
Sendt: 7. maj 2012 16:08
Til: Lene F. Espersen
Emne: Nordjyllands Trafikselskab....

Til
Lene Espersen

Til orientering fremsendes hermed nedenstående **klage**, som er sendt til Jens Otto Størup, direktør for **Nordjyllands Trafikselskab**, der har indført et reserverings- og betalingssystem ved billetkøb, der er i klar modstrid med Folketingets ønske om øget brug af offentlige transportmidler. Et system, der vil fungere som en blokering for især ældre medborgere.

Det skulle glæde mig, om denne klage kan medføre en fornuftbaseret ændring for det rejsende publikum.

Ønsket om øget brug af offentlige transportmidler

Jeg vil hermed gerne henlede opmærksomheden på det problematiske misforhold i Region Nordjylland, der praktiseres med hensyn til på den ene side ønsket om øget brug af de offentlige transportmidler – og på den anden side den besværliggørelse, som Nordjyllands Trafikselskab pålægger store kundegrupper. Med det resultat, at jeg med forbløffelse har måttet konstatere, at især ældre rejsende forhindres i at køre med offentlige transportmidler, herunder tog.

I den korte form skal jeg beskrive denne særegne situation.

Jeg er bosiddende i Skagen, hvor Nordjyllands Trafikselskab har nedlagt billetkontoret - og jeg skulle i den aktuelle situation rejse til Skanderborg.

Jeg gik derfor ind på internettet for at få udprintet en billet – jeg fandt ubesværet min rejse og klikkede på knappen "Køb billet". Og frem tonede et billede af en mobiltelefon? Desorienteret gik jeg tilbage, da jeg tilsyneladende havde begået en fejl. Gjorde "øvvelsen" om igen – samme resultat!

Jeg har en meget, meget gammel mobiltelefon, som jeg i min høje alder kun bruger til at tale i af og til og som jeg slet ikke ved, hvordan jeg kan bruge til andre formål.

Derfor ringede jeg til kundeservice hos Nordjyllands Trafikselskab og spurgte en venlig dame, hvordan jeg kunne købe og få udprintet en billet?

Damen svarede venligt, at udprintningen desværre ikke kunne lade sig gøre i trafik-selskabets nye system via SMS og min mobiltelefon.

Jeg indvendte, at jeg absolut ingen erfaring har på det felt – jeg tilhører den talrige seniorgruppe. Hvordan kunne jeg i stedet købe en billet – på anden vis.

Der er kun *det* system, svarede hun – og indrømmede, at det ikke var ganske praktisk for alle grupper.

Hvem har fundet på det, spurgte jeg.

Det har politikerne!

Vi afsluttede i god tone og hun tilrådede mig i stedet at forsøge at få en billet via DSB's hjemmeside.

Jeg fulgte hendes råd – fandt den ønskede rejse, trykkede på "Køb"-knappen og skærmen fortalte mig, at *"denne billet kan ikke købes på internettet"*!

Jeg ringede til DSB's kundeservice og spurgte, hvorfor det var sådan?

Hun svarede venligt, at DSB ikke måtte sælge billetter fra området, der hørte ind under Nordjyllands Trafikselskab.

Jamen, indvendte jeg – det selskab vil kun sælge billetter via mobiltelefonen!

Ja, svarede hun høfligt.

Det udelukker jo en meget omfattende seniorgruppe, der er uerfaren med det system, sagde jeg! Ja, svarede hun høfligt!

Det er da fuldstændig tåbeligt!

Ja, svarede hun – men sådan har "man" bestemt det.

På vegne af en meget stor kundegruppe, der gerne vil imødekomme politikernes ønske om øget brug af offentlige transportmidler, vil jeg gerne spørge, om det er på den måde, man vil fremme dette ønske?

Svar udbedes.

Jeg er selvsagt godt klar over, at reserverings- og betalingsystemet bevæger sig i retning det beskrevne, men hvis man ikke ønsker at hægte en stor kundegruppe af, vil det kræve en indkøringsperiode, hvor der er alternative reserveringsmuligheder – og ligeledes, at der udsendes detaljerede, trykte vejledninger, så de knapt så it-kyndige har en reel chance for at komme med "på vognen".

Med venlig hilsen
Bent Hardervig