



Transportudvalget  
Folketinget

MINISTEREN

Dato 5. marts 2012  
J. nr. 2012-489

Frederiksholms Kanal 27 F  
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Transportudvalget har i brev af 6. februar 2012 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Henning Hyllested (EL).

**Spørgsmål nr. 411:**

Ministeren bedes gøre rede for, hvor mange reklamationer henholdsvis DSB, Movia og lokalbanerne har fået på grund af pris- og takstforhøjelser siden rejsekortet blev indført på Sjælland.

**Svar:**

Jeg har bedt DSB og Movia om at redegøre for antallet af reklamationer. DSB skriver følgende:

”DSB har siden 01.januar 2011 registret 871 henvendelser, der handler om:

- Priser og takster generelt
- Pris øvrige

De 559 af henvendelserne kunne afsluttes med det samme, de 312 har ført til en sagsbehandling med efterfølgende svar til kunden. DSB kan oplyse, at de fleste af sagerne er registret omkring henholdsvis ophør med klippekort i Movia Vest pr. 30. september 2011 og ved overgang i Movia Syd fra Boomerang til Rejsekort.

Egentlige prisstigninger er først foretaget pr. 24. januar 2012, og DSB er bekendt med, at der i det virtuelle kundecenter i 2012 er registret 81 henvendelser vedrørende emnet takststigning. Registreringer i det virtuelle kundecenter omhandler alle henvendelser til såvel Movia, DSB som NT.”

Movia skriver følgende:

”Movia igangsatte rejsekortet i busserne i Movia Vest 1. april 2011 og i Movia Syd den 24. oktober 2011. Den 6. december tog trafikelskaberne et fælles kundehenvendelsessystem i anvendelse, som sikrer en central og ensartet registrering af kundehenvendelser.



I perioden 1. april – 31. december 2011 registrerede Movia 60 henvendelser i kategorien Klager i det daværende registreringssystem. Det skal bemærkes, at disse klager ikke omhandlede takstforhøjelser.

Side 2/2

Henvendelser registreret i det centrale system er beskrevet i DSB's bidrag.”

Jeg kan i tillæg til DSB og Movias registreringer oplyse, at antallet af klager kan relateres til, at der på nuværende tidspunkt er udstedt ca. 100.000 rejsekort.

Med venlig hilsen

Henrik Dam Kristensen