

Kære Transportudvalg

Jeg skriver til jer, fordi jeg betragter jer som øverste ledelse for Rejsekortet A/S.  
Min henvendelse går på de utroligt lange svartider der er hos Rejsekortet, og det giver derfor ikke meget mening at rette min henvendelse til Rejsekortet A/S...

Sagen kort:

Den 18. juni 2013 bliver der trukket et beløb på mit rejsekort for en såkaldt "nul-rejse". Det henvender jeg mig til Rejsekortet med den 19. juni 2013. Efter fire uger har jeg endnu ikke fået svar og jeg rykker på mail. Stadig intet svar. Jeg rykker to gange yderligere pr. mail, og ringer den 17. august 2013 til Rejsekortet inden for deres åbningstid, hvor de oplyser at de desværre ikke kan hjælpe, fordi sagen ligger hos DSB, hvis kundeservice har lukket. Jeg ringer igen den 26. august 2013, hvor jeg til sidst får at vide, at de har meget travlt og at der mindst går et par måneder, før de når til min sag.

Hvorfor skal Transportudvalget tage sig af denne sag?

Med Rejsekortet er der indført et system, hvor det er kundens opgave at opdage og påpege fejl overfor Rejsekortet, idet Rejsekortet har carte blanche til at trække penge på kundens kort. Et sådant system fordrer, at det er nemt for kunden at komme i kontakt med Rejsekortet og at sager behandles forholdsvis hurtigt.

Desværre er systemet sådan nu, at man kan forvente over fire måneders ventetid på en henvendelse, uden at der oplyses det mindste om status på sagen. I mit tilfælde er beløbet beskedent, men for andre kan det dreje sig om flere hundrede kroner, som ligger infrosset hos Rejsekortet i flere måneder.

Derudover undergraver det den almene tillid til Rejsekortet, at der skal gå så lang tid, før man kan få at vide om det er en systematisk fejl, om det er rettet eller om man bare selv skal holde ekstra øje fremover.

Hvad kan Transportudvalget gøre?

Et oplagt bud vil være at indføre servicekrav overfor Rejsekortet, så det ikke accepteres, at sager ligger i flere måneder.

Mvh. Christian Dias Løgberg