

Offer for rejsekort-spidsfindighed: Kørt 2x3 zoner - betalte for 8

Rejsekort-kunder skal holde godt øje med tiden, hvis de vil undgå at betale for overflødige zoner i forhold til passagerer med pap-klippekort.

Af Jakob Møllerhøj Mandag, 11. august 2014 - 6:29

2x3=8? Nej, vil flere nok tænke. Men ikke desto mindre så det ud til at være tilfældet, da Finn Gamél Christensen 8. juli i år rejste fra Lyngby til Albertslund for at hente sine børnebørn og så tilbage til Lyngby igen. En rejse, der som følge af den måde, rejsekortsystemet er indrettet på, endte med at blive dyrere, end hvis han havde brugt et almindeligt klippekort af pap.

Umiddelbart er rejsen fra Lyngby til Albertslund og retur på to gange tre zoner svarende til en pris på 2x20 kroner, altså 40 kroner i alt.

Men da Finn Gamél Christensen kigger sin rejseoversigt igennem, fremstår de to rejser som én rejse fra Lyngby til Lyngby og med en pris på 47 kroner. Han skriver til kundeservice hos Rejsekort A/S for at få opklaret, hvordan det kan være.

Forklaringen fra kundeservice er, at der er gået mindre end 30 minutter, fra Finn Gamél Christensen har checket ud i Albertslund, til han har checket ind igen. Og hvis rejsen inden for en halv time genoptages i samme zone, som check ud er foretaget i, så bliver de to rejser lagt sammen. Men hvordan bliver det til otte zoner? Jo, i rejsekortsystemet er der noget, der hedder maksimum-rejsetid, som er den tid, det højst må tage at rejse et givent antal zoner.

Læs også: Rejsekortets prismodel bør gøres strafbar (<http://www.version2.dk/blog/rejsekortets-prismodel-boer-goeres-straftar-58703>)

Kundeservice henviser i det konkrete tilfælde til bilag 5 i arket Regler for priser for rejser (<http://pris.rejsekort.dk/prisblad.aspx#bilag5>) på Rejsekorts hjemmeside. Her fremgår det, at det i hovedstadsområdet højst må tage to timer at rejse de 6 zoner, Finn Gamél Christensens to rejser er blevet lagt sammen til.

Ud fra de oplysninger om rejsetider, Version2 har fået forelagt, fremgår det, at rejsens samlede varighed - fra det første check ind i Lyngby til det sidste check ud, ligeledes i Lyngby - er på 2 timer, 27 minutter og 34 sekunder, hvilket svarer til 8 zoner. Og det koster altså 47 kroner. Dermed var der også mindre end 3 minutter til, at rejsetiden var kommet over de 2 timer og 30 minutter, det må tage at rejse 8 zoner. Og så var rejsen blevet takseret til 9 zoner og 49 kroner i stedet.

Ifølge rejsetiderne var Finn Gamél Christensen kun blevet takseret for 2x3 zoner, hvis ikke rejserne var blevet lagt sammen. De to rejser holder sig således under 1 time og 15 minutter, som er maksimum-rejsetiden for 3 zoner i hovedstadsområdet.

Forklaringen om maksimum-rejsetid er Finn Gamél Christensen langtfra tilfreds med

»Rejsekortet kan ikke vilkårligt opkræve beløb, blot fordi det passer ind i de systemer, der er lavet,« skriver han i en henvendelse til Rejsekort Kundecenter, som Version2 har fået forelagt.

Finn Gamél Christensen, der er ingeniør, har svært ved at forstå, at det kan være et større problem at indrette rejsekortsystemet, så det tager højde for, om det ville være billigere for kunden at lægge to rejser sammen til én rejse eller lade dem forblive som selvstændige rejser.

Kundeservice: Nul-rejse kan løse det

Sammenkædningen af rejser kan ifølge kundeservice dog undgås ved at foretage det, der i rejsekort-terminologi kaldes en nul-rejse. Det foregår ifølge den besked, Finn Gamél Christensen har fået fra kundeservice, ved, at der først checkes ud fra rejsen. Dernæst checkes der ind igen, det skal så efterfølges af et check ud, og så skulle kortet være det, kundeservice kalder nulstillet.

Men heller ikke denne løsning har Finn Gamél Christensen meget tilovers for:

»Rejsekortets oplysning om 'nul-rejse' betragter jeg som en vittighed. For det første vidste jeg det ikke. For det andet vidste jeg heller ikke, hvor lang tid der skulle gå, inden jeg returnerede. Og endelig er det jo absurd at checke ud af bussen, spæne op til forenden, checke ind, spæne ned gennem bussen og checke ind igen. Er bussen fyldt, kan det ganske enkelt ikke lade sig gøre!« skriver Finn Gamél Christensen.

Version2 har forelagt sagen for Rejsekort A/S, som har sendt den videre til Movia med henvisning til, at det er trafikvirksomhederne, der fastsætter priser, produkter og kundeservice.

I en mail sendt via Movias presseafdeling oplyser markedschef i Movia Søren Englund, at det er korrekt, at rejsens pris afhænger af antal zoner samt rejsens varighed. Og at der derfor kan være tilfælde, hvor rejsekort ikke er den billigste løsning. I tvivlstilfælde opfordrer Movia til tjekke rejsens pris på Rejseplanen.dk. I mailen står der desuden, at hvis rejsekort-kunder vil undgå, at deres rejser sammenkædes som i det aktuelle tilfælde, skal de være opmærksomme på, at der skal gå minimum 30 minutter fra check ud til returrejse-check ind.

På spørgsmålet om, hvorvidt han mener, det er rimeligt at takserer rejsen som i Finn Gamél Christensens tilfælde, står der i det skriftlige svar fra Søren Englund:

»Sammenkædning af rejser sker, når der er mindre end 30 min. mellem check ud og nyt check ind. Systemet er sat sådan op for at tage hensyn til de passagerer, der rejser på steder, hvor der er lang tid mellem busserne, og som derfor kunne risikere at skulle betale for to rejser, hvis de blev forsinket undervejs. Langt størstedelen af passagerne har imidlertid rejsemønstre, der gør, at deres rejser ikke bliver kædet sammen. Derfor er det et fåtal, der vil opleve en taksering som i dette tilfælde.«

Læs også: Rejsekort A/S: Tysk mobil-løsning kan højst supplere dansk plastikkort (<http://www.version2.dk/artikel/rejsekort-tysk-mobil-loesning-kan-hoejst-supplere-dansk-plastikkort-67925>)

Søren Englund kan ikke oplyse, hvor ofte det hænder, at passagerer betaler ekstra som følge af flere rejser, der bliver lagt sammen til en rejse, da Movia ikke har statistik, som viser den slags situationer.

Men selvom et ukendt antal passagerer kan være havnet i situationer som den, Finn Gamél Christensen har oplevet, har Movia, der er medejer af Rejsekort A/S, umiddelbart ingen planer om at ændringer i rejsekortsystemet.

»Systemet forsøger dels at tage hensyn til de passagerer, der rejser på steder, hvor der er lang tid mellem busserne, og som derfor kunne risikere at skulle betale for to rejser, hvis de blev forsinket undervejs, dels at tage højde for, at passagererne ikke kan rejse ubegrænset rundt (cirkelrejser). Derfor er der både et zone- og et tidsparameter indbygget i systemet. Langt de fleste kunder har gavn af reglen om transittid. Vi har derfor ingen aktuelle planer om at ændre på systemet, men henvendelser som denne giver naturligvis anledning til, at vi drøfter, om der skal ske justeringer,« oplyser Søren Englund.
