

Espen Bøgh  
Brydes Alle 56, 1., th.  
2300 København S

---

København d. 30. november 2015

Øresundsbroen (brobizz, privat)

Transportudvalgt, folketinget

KLAGE:

**Vedr.: Skift af betalingskort(ændring af nr.) via såvel hjemmeside som pr. telefon.**

Min ægtefælle, Joan Karin Bøgh og jeg er netop hjemkommet fra Spanien, lørdag d. 28-11-2015 efter et 3 ugers ophold på Montebello, for genoptræning efter min ægtefælle brækkede anklen i sommers, og blev opereret herfor.

Netop hjemkommet herfra, ligger der et brev fra øresundsforbindelsen, der vil have ændret betalingskort nummeret idet der åbenbart er givet besked til Øresundsforbindelsen om, at kortnummeret udløber d. 1. november, og derfor skal skiftes til det nye kortnummer, - og gerne via hjemmesiden.

Det blev der gjort adskillige forsøg på søndag aften d. 29-11-2015, men det blev afvist, da der var en uoverensstemmelse mellem det nye kortnummer og kontrolcifrene, og det nye kortnummer og kontrolcifrene.

Da min ægtefælle i dag d. 30-11-2015er indlagt til operation på Gentofte sygehus, aftalte vi, at jeg skulle kontakte Øresundsforbindelsen for at få ændret kortnummeret så betalingsaftalen kunne fortsætte som hidtil.

- Vi ønsker trods alt at gøre det rigtige, så tingene glider glat, og ikke giver problemer for os selv!

Efter et opslag på Google ringer jeg til Brobizz, som efter en kort samtale fortæller det intet har med dem at gøre, og stiller mig om til Øresundsforbindelsen, hvor jeg kommet til at tale med en meget "svensktalende"(svært forståeligt samtale for mig) herre ved navn "Vilhelm", men som tingene skrider frem – eller tilbage om man vil, så er der ingen fremgang eller mulighed for at gennemføre denne ændring af betalingskortets numre fra min ægtefælles nye betalingskort.

Jeg bliver dog oplyst om at jeg kan ændre det ved overkørsel over Øresundsbroen, ved de gule betalingsbaner, men der alligevel vil gå omkring 36 timer inden det træder i kraft, - lige netop det vi ønsker at undgå såvel for Øresundsbroen og for Storebæltsbroen.

Der er dog imidlertid den hage ved dette arrangement, at det ikke kan lade sig gøre på samme måde hvis vi ønsker eller har behov for at krydse Storebæltsbroen først??

Den hjælpsomme Vilhelm vil dog gerne sende en kode samt hvad der skal bruges for at skifte betalingskortnummeret via e-mail, men det bliver i så fald til min ægtefælles e-mail, som jeg ikke har adgangskoden til, men beder ham sende den til mig (min e-mail), trods det jeg kan oplyse ham om alle de numre der står på brobizzen, min ægtefælles navn, adresse osv., osv., - men det kan ikke lade sig gøre, for det må han ikke!

Efterhånden blev jeg noget irriteret over der ingen fremdrift var i forsøget på at få ændret min ægtefælles betalingskortnummer til det nye kort via telefonen, så jeg bad om at få hans chefs e-mail adresse, så jeg kunne sende en klage direkte hertil.

Det var åbenbart et menneske der enten ikke vil forstyrres eller modtage klager, eller måske slet ikke har en e-mail, sådan som vi danskere nu om dage nærmest er pålagt at skulle have!?

- Det står lidt i kontrast til, at denne skriftlige klage skal sendes via brev til Øresundsforbindelsen, og jeg derimod udmærket kan sende, - denne, min klage, til Transportudvalget via e-mail til folketinget!!

- Det bliver så en **ekstraudgift** jeg får pålagt af Øresundsforbindelsen fordi man åbenbart er så fin på den hos Øresundsforbindelsen, at man kun vil modtage breve på gammeldags facon og ikke via e-mail, men viser også samtidig hvor meget og langt man i Øresundsselskabet er villig til gå, for at besværliggøre og **bevidst fordyre kommunikationen** med kunderne!?

- Det er åbenbart moderne tider hos Øresundsforbindelsen!?

Endelig er der hele problematikken om Øresundsforbindelsens hjemmesider, der er meget indrettet på at tale ned og ud til kunderne, som al- og bedrevidende i og om alle spørgsmål, i et omfang der nærmest virker kundeuvenligt og kontaktafvisende, - selv telefonnummeret var ikke let at finde, men endnu værre var det hos Storebæltsforbindelsen, som jeg måtte bruge ende et opslag via Google til at fremskaffe.

I øvrigt forstår jeg slet ikke hvorfor vi ikke ligesom ved betalingsanlægget ved Øresund kan skifte kortnummeret, også kan skifte det ved Storebæltsanlæggets betalingsdel?

For en del år siden havde enten Storebælt økonomisk overskud hvorimod Øresund havde underskud, hvilket blev udlignet imellem disse to forbindelse, og dengang var der åbenbart ikke

vandtætte skodder imellem selskabernes økonomi, - men i dag er der derimod(sådan opfatter) jeg det, totalt vandtætte skodder imellem selskaberne når der handler om kundernes henvendelse!?

Endelig en lille sidste ting i forbindelse med skiftet af kortnummeret, når nu man hos Øresundsselskabet kan få oplyst at det gamle kortnummer udløber, undrer det mig, at man ikke også samtidig kan få oplyst det eller dele af det nye kortnummer, og beder sine kunder bekræftet kortnummerskiftet, med de sidste cifre på kortet samt kontrolcifrene, og dermed gøre det enkelt for kunderne!?

Med venlig hilsen

Espen Bøgh