



MINISTEREN

Transport- Bygnings og Boligudvalget
Folketinget

Dato 21. december 2018
J. nr. 2018-6477

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Transport-, Bygnings- og Boligudvalget har i brev af 29. november 2018 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Henning Hyllested (EL).

Spørgsmål 174:

Vil ministeren oplyse, hvorvidt det kan og må tage mere end 15 minutter at komme igennem på telefon til rejsekort kundeservice? Ministeren bedes samtidig oplyse den gennemsnitlige tid, det tager for en kunde at komme igennem til kundeservice på telefon.

Svar:

Til brug for besvarelsen af spørgsmålet har jeg indhentet svarbidrag fra Rejsekort Kundecenter:

"Det er sjældent, at det tager længere end 15 minutter at komme igennem på telefon til Rejsekort Kundecenter, og det er selvfølgelig beklageligt, når det sker. Normalt vil kunder blive besvaret indenfor fem minutter, og over halvdelen af alle henvendelser besvares indenfor to minutter.

Det skal desuden oplyses, at der ved opkald til Rejsekort Kundecenter tilbydes call-back såfremt, der er længere end 3 minutters ventetid. Herved er det muligt for kunden at bevare sin plads i telefonkøen, og blive ringet op, når der er en ledig medarbejder.

I perioden 1. januar 2018 – 30. november 2018 har den gennemsnitlige ventetid ved telefoniske henvendelser til Rejsekort Kundecenter været 5:54 minutter. Bag dette gennemsnit ligger en varians over dage og måneder. I februar 2018 var den gennemsnitlige ventetid således 1:17 minutter og i april 2018 var den gennemsnitlige ventetid 14:23 minutter. Variansen skyldes en tilsvarende varians i antallet af kundehenvendelser, hvor vi i april 2018, efter påskeferien, oplevede ekstra- ordinært mange opkald, hvor kunderne primært havde spørgsmål til Takst Vest, der blev implementeret d. 18. marts."



Med venlig hilsen

Side 2/2


Ole Birk Olesen