



MINISTEREN

Transport-, Bygnings- og Boligudvalget

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 175:

Vil ministeren oplyse, hvordan en rejsende skal forholde sig, hvis en rejsekortstander (tjek-ind) på en station (trinbræt) med kun én rejsekortstander ikke fungerer - og det tager mere end 15 minutter at komme igennem til kundeservice på telefon - og dette endda kun kan ske inden for "åbningstiden"? Vil ministeren i den forbindelse tage initiativ til at udvide "åbningstiden", så henvendelser pr. telefon kan besvares med det samme?

Svar:

Jeg har indhentet svarbidrag fra Rejsekort A/S, hvoraf det fremgår:

"I tilfælde af at en kunde ikke kan checke sit rejsekort ind, er det nødvendigt, at kunden anskaffer sig en anden billet. Dette fremgår af Landsdækkende Rejseregler samt af Rejsekort Kortbestemmelser, se følgende links:

- *Landsdækkende Rejseregler:* <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>
- *Rejsekort Kortbestemmelser:* <https://www.rejsekort.dk/det-med-smaat.aspx>

Rejsekort Kundecenter kan ikke i situationen gøre noget ved en defekt validator (eksempelvis en check ind- og check ud-stander). Rejsekort Kundecenter kan oplyse kunden om, at kunden skal anskaffe sig alternativ rejsehjemmel, samt at kunden efterfølgende kan få refunderet forskellen mellem prisen på anden rejsehjemmel og prisen på rejsekort ved at indsende dokumentation til Rejsekort Kundecenter.

Kundecenterets åbningstid er fastlagt af trafikvirksomhederne bag Rejsekort A/S og baserer sig på analyser af, hvornår kunderne ringer."



Jeg henholder mig til svaret fra Rejsekort A/S. Dertil hæfter jeg mig ved, at kunder, der ikke kan checke ind pga. en defekt rejsekortstander, kan få refunderet den forskel i pris, der måtte være mellem den alternative billets pris og prisen for at foretage samme rejse på et rejsekort. Det kan synes omstændeligt, men det sikrer, at kunden kan rejse til rejsekortpris – også i de tilfælde, hvor systemet ikke virker optimalt.

Side 2/2

Med venlig hilsen



Ole Birk Olesen