

## Notat

Til:  
Transportministeriet

Kopi til:  
Trafikvirksomhederne, Rejsekort A/S, Bus & Tog

Sagsnummer  
Sag-362884  
Movit-2973177

Sagsbehandler PEJ  
Direkte +45 36 13 18 28  
Fax 36 13 18 96  
PEJ@moviatrafik.dk

CVR nr: 29 89 65 69  
EAN nr: 5798000016798

19. december 2014

### Handlingsplan for bedre kundeoplevelser med rejsekort

	Problem	Initiativer
1	Problemer med generhvervelse af spærret kort	Kunderne har allerede mulighed for at blive fjernet fra spærrelisten ved at efterbetale for rejserne med manglende Check-Ud tillagt et gebyr. Trafikvirksomhederne og Rejsekort A/S vil informere om muligheden direkte til kunderne ved spærring, og der sikres ensartet administration i selskaberne.
2	For mange glemmer at checke ud	a. Trafikvirksomhederne intensiverer den nuværende kommunikation til kunderne om at huske Check-Ud, bl.a. film på skærmene i tog og busser. b. Firmaet New Danish Design lancerer med støtte fra Rejsekort A/S en app i januar 2015, der kan hjælpe kunderne til at huske Check-Ind, skifte-Check-Ind og Check-Ud. c. Trafikvirksomhederne og Rejsekort A/S gennemfører en analyse om hvor og hvorfor kunderne glemmer Check-Ud, med henblik på udvikling af kampagner og anden kommunikation.
3	Ingen mulighed for at checke ud, når man opdager, at man har glemt det	Trafikvirksomhederne og Rejsekort A/S gennemfører en konkurrence om udvikling af en app, der giver kunderne mulighed for at efterindmelde glemt Check-Ud med tilhørende betaling, uden at åbne for åbenlyse misbrugsmuligheder. Forbrugerrådet Tænk og eksperter på området inviteres til at deltage i dommerpanelet. App'en forventes at kunne være færdig inden udgangen af 2015 (8-9 måneder udviklingstid).
4	For høj "straf" for glemt Check-Ud for korte rejser	Forudbetalingen nedsættes fra 50 til 25 kr. fra midten af januar 2015.

5	For lav "straf" for glemt tjek ud på lange rejser	Trafikvirksomhederne vil hurtigst muligt begynde at opkræve betaling for lange rejser, hvor kunden har glemt Check-Ud. Opkrævningen baseres på kontrol-check og evt. skifte-Check-Ind.
6	For svært at ændre Dankort-oplysninger	Der sker en forbedring af selvbetjeningsmuligheden på rejsekort.dk i februar 2015.
7	For dyrt at glemme skifte-check-in	Trafikvirksomhederne nedsætter kontrolafgiften fra 50 til 10 kr. samtidig med, at kunderne modtager vejledning i skifte-Check-Ind af kontrolpersonalet, og trafikvirksomhederne viderefører konduite i 2015. Det er vigtigt for trafikvirksomhederne at hjælpe kunderne til de nye rejsevaner.
8	Utryghed omkring personfølsomme oplysninger	Rejsekort A/S tager initiativ til at forbedre informationen om registrering og brug af personlige oplysninger, bl.a. via en brochure. Rejsekort A/S efterlever naturligvis gældende lovkrav og regler.
9	For få har tank-op-aftaler	Kunderne med tank-op-aftaler er de mest tilfredse, og derfor har trafikvirksomhederne stor interesse i at øge deres andel. Der gennemføres landsdækkende kampagne i januar-februar 2015.
10	Ikke penge nok på tank-op-aftalen	Rejsekort A/S har tydeliggjort informationen på rejsekort.dk af, hvordan kunden let kan ændre sit tank-op beløb, og hvad det betyder, hvis beløbet er lavt ift lange rejser.
11	Besværlig vej fra bestilling på selvbetjening til brug af sin bestilling.	Trafikvirksomhederne og Rejsekort A/S vil gerne forlænge antallet af dage mellem kundens bestilling af en optankning og aktiveringen heraf på rejsekortudstyr til 30 dage. Forventes klar i marts 2015.
12	For høj forudbetaling på rejsekort anonymt på rejser mellem landsdele	Forudbetalingen på rejsekort anonymt for rejser mellem landsdelene nedsættes fra 750 til 600 kr.
13	Forvirring omkring reglerne for fortsatte rejser	Trafikvirksomhederne producerer hurtigst muligt en film til skærmene i bus og tog om regler for Check-Ind og Check-Ud samt budskabet om, at kunden kan Checke-Ud for en sikkerheds skyld, hvis man er usikker på, om man fortsætte med fx bus. Det er vigtigt for trafikvirksomhederne, at brugen af rejsekort er enkel for kunderne, og at der er en enkel regel, der altid skal huskes: Check-Ind, Check-Ind, Check-ud.
14	En fortsat rejse kan være dyrere end to separate rejser	Trafikvirksomhederne vil undersøge mulighederne for en større logik mellem prisen for to separate rejser og

		<p>en såkaldt fortsat rejse udført på samme strækninger og inden for tilnærmelsesvis samme tidspunkter i de lokale takstområder.</p> <p>Problemet kan ikke elimineres 100 %. Trafikvirksomhederne vil derfor have hovedparten af kunderne for øje i evt. nye tidsgrænser.</p>
15	Proceduren for ændring af Rejsekort-kundetype er for besværlig	<p>Rejsekort A/S har i december begyndt sende en servicemail til kunderne i måneden før de fylder 16 år med vejledning om, hvordan kundetypen ændres.</p> <p>Trafikvirksomhederne og Rejsekort A/S arbejder på et tilsvarende initiativ over for kunder, der fylder 65 år.</p>
16	Rejsekortets og kundecentrets image er for dårligt	<p>a. Trafikvirksomhederne arbejder med at forbedre uddannelse og vejledning af kundecentermedarbejderne i skriftlige og mundtlige svar til kunderne. Trafikvirksomhederne vil samtidig tage initiativ til at udarbejde information til kunderne om mulighederne for hjælp via rejsekort.dk og kundecenteret.</p> <p>b. Kundetilfredsheden med rejsekort kundecenter er generelt god, og 71 % af rejsekort kunderne vil anbefale rejsekortet til andre. Trafikvirksomhederne vil derfor arbejde kommunikationsmæssigt med at forbedre rejsekortets omdømme.</p>
17	Det er uklart, hvilke løsninger der findes for turister	<p>Trafikvirksomhederne i hovedstadsområdet informerer turisterhvervet (hoteller, turistinformationer mv.) forud for stoppet for salg af klippekort den 8. februar 2015 om de mange billetprodukter rettet mod turister. En oversigt er vedlagt som bilag.</p> <p>For danske turister er det en stor fordel, at rejsekort kan bruges i hele landet uden at kunden skal kende zoner og priser – og at der er automatisk rabat uden for myldretiden.</p>