

13. august
2018

Svarbidrag til ministerens kommentarer på Passagerpulsens 11 bud til rejsekortet, fra Rejsekort og Bus & Tog

#1 Det skal være lettere at forny rejsekortet	
Udløbsdatoen trykkes på selve rejsekortet	Det er besluttet, at fremtidige rejsekort skal have påtrykt udløbsdato på kortet, således at det er nemmere for kortindehaveren at orientere sig om, hvornår kortet udløber og skal udskiftes. Rejsekort A/S er i gang med implementeringen. De første kort med udløbsdato forventes at blive udsendt i starten af 2019, når der indføres en ny (kortsikkerheds) standard for rejsekort. Når disse kort introduceres vil det også være muligt at forlænge levetiden for kortene fra 5 til 7 år. Siden juni 2018 har alle kunder kunnet slå udløbsdatoen for deres rejsekort op på forsiden af rejsekort.dk.
Mere information til den enkelte bruger om, at kortet udløber, for eksempel via SMS.	I dag får de kunder, der er personligt registrerede i rejsekortsystemet, besked på mail ca. 5 uger før deres kort udløber. Der arbejdes løbende på at forbedre og udbygge den direkte kommunikation med rejsekortbrugerne og ideen om at give besked pr. sms tages sammen med andre muligheder med i det videre arbejde.
Gratis fornyelse af rejsekortet, når det gamle udløber.	Det er ikke gratis at afskaffe kortgebyret og trafikvirksomhederne oplyser, at der i trafikvirksomhederne endnu ikke er fundet en løsning på finansieringen. Der arbejdes dog på at reducere problemets omfang med flere tiltag - herunder påtryk af udløbsdato og forlængelse af levetiden for de fremtidige kort.
Automatisk fornyelse, ligesom det gælder mange betalingskort.	Rejsekort A/S arbejder på en løsning, hvor kunden modtager en mail, hvori kunden med et enkelt klik kan bestille udskiftning af et rejsekort, der er ved at udløbe. Dette tilbydes til kunder med tank op aftale og øvrige personligt registrerede kunder i løbet af efteråret 2018.
Mulighed for at overføre restsaldoen fra det gamle rejsekort til det nye.	Rejsekort A/S erkender, at det kan fremstå forvirrende, at restsaldoen fra et udløbet kort ikke automatisk følger over på det nye kort. Rejsekort A/S arbejder derfor på en løsning på problemet, som forhåbentlig kan tilbydes rejsekortkunderne i 2. halvdel af 2019.

#2 Rejsekortet skal udbrede og optimere de digitale løsninger	
Udvikling af en app, hvor passagererne kan tjekke deres rejsekortkonto, tanke op samt se, om de er checket ind eller ud.	Trafikvirksomhederne og Rejsekort A/S arbejder på en app løsning, hvor rejsekortkunderne kan tjekke deres rejsekortkonto og på sigt også har mulighed for at foretage tank op. Rejsekort A/S sigter efter at kunne tilbyde denne app til rejsekortkunderne i løbet af 2018. For så vidt angår muligheden for at checke ind og ud via en app, undersøger Rejsekort A/S løbende mulighederne for at optimere de digitale løsninger for rejsekort. Anbefalingen fra Passagerpulsens tages med i det arbejde.
En mere brugervenlig og intuitiv digital selvbetjening.	Rejsekort A/S er enige i Passagerpulsens anbefaling om en mere brugervenlig og intuitiv selvbetjening og har derfor igangsat arbejdet med at udvikle en enkel og mere brugervenlig selvbetjening - særligt på rejsekort.dk. Dette forventes at kunne tilbydes rejsekortkunderne i løbet af 2018.

#3 Der skal være et betalingsloft, så enkeltrejser ikke bliver dyrere end pendlerkort	
<p>Et månedligt betalingsloft, der sikrer, at passagererne aldrig betaler mere for at rejse med 'almindeligt' rejsekort, end de ville have betalt for et pendlerkort.</p>	<p>Der er gennemført 2 takstreformer: Takst Sjælland og Takst Vest. Et af grundprincipperne i takstreformerne er et klart prishierarki, således at rejser på rejsekort altid er billigere end enkeltbilletter – og såfremt kunderne rejser mere end ca. 26 rejser om måneden på samme strækning på Sjælland og op til ca. 40 rejser på samme strækning i Vest, så kan det betale sig for kunden at vælge et pendlerprodukt frem for Rejsekort i 2018. I Vest arbejder man på at nedbringe dette breakeven punkt i de kommende år.</p> <p>DOT har i foråret 2018 gennemført et lille afgrænset forsøg med brugeroplevelsen ved en såkaldt "capping" løsning. Kort fortalt rejser kunden på et normalt rejsekort, og på månedsbasis opgøres kundens konto, og såfremt det bedre kunne betale sig for kunden at have købt et pendlerkort i perioden, refunderes et beløb. Den foreløbige evaluering af forsøget viser, at løsningen ikke var umiddelbart forståelig for pendlerne. Tnafikvirksomhederne i DOT vil herefter overveje evt. næste skridt.</p> <p>Resultaterne af forsøget i DOT vil ikke umiddelbart kunne overføres til Vest, da takstreformen her er anderledes. F.eks. har man i Vest fastholdt princippet om, at jo mere kunden rejser, jo billigere bliver det (mængderabat), hvilket en evt. "capping" løsning ville skulle tage højde for.</p>

#4 Der skal være lettere adgang til information og bedre service, når man henvender sig	
<p>Mere klar og enkel formidling af priser og rabatordninger, så brugerne bliver klædt bedre på til at vælge det rigtige rejsekortprodukt.</p>	<p>De to takstreformer har givet to takstsystemer med indbyrdes ens rejseregler og en logisk prissætning mellem enkeltbillet, rejsekort, og pendlerkort.</p> <p>Herudover har Rejsekort A/S igangsat arbejdet med at udvikle en enkel og mere brugervenlig samt intuitiv digital selvbetjening på rejsekort.dk, der også skal hjælpe rejsekortkunderne til at vælge det rigtige rejsekortprodukt. Dette forventes at kunne tilbydes rejsekortkunderne i løbet af 2018.</p>
<p>Der bør undersøges, om hjemmesiden rejsekortet.dk kan struktureres bedre og gøres mere brugervenlig.</p>	<p>Rejsekort A/S har igangsat arbejdet med at udvikle en enkel og mere brugervenlig samt intuitiv digital selvbetjening på rejsekort.dk. Dette forventes at kunne tilbydes rejsekortkunderne i løbet af 2018.</p>

#5 Der skal være bedre adgang til salgssteder og personlig betjening	
<p>Mulighed for at købe og forny sit rejsekort og pendlerkort på stationen, så den kan tages i brug med det samme.</p>	<p>Rejsekort A/S og trafikvirksomhederne arbejder for et rejsekort og en selvbetjening der hjælper flest mulige kunder til at være selvbetjente og samtidig vælge et rejsekortprodukt med tank-op aftale, som sikrer at kunden altid har penge på kortet og dermed kan rejse.</p> <p>Omkring 53 procent af alle kunder bruger rejsekorts selvbetjening, når de skal købe et rejsekort, og 88 pct. bruger selvbetjeningen til at tanke op. Trafikvirksomhederne opfordrer kunderne til at oprette en tank-op-aftale, så de altid har penge på deres rejsekort.</p> <p>De kunder der ikke kan eller ønsker at benytte selvbetjeningen kan blive hjulpet på vej af trafikvirksomhederne bl.a. gennem betjente salgssteder og i visse kommuners borgerservice i Vest.</p> <p>Der arbejdes løbende på forbedring af selvbetjeningsmulighederne og fra efteråret 2018 bliver det muligt at forny et pendlerkort i en rejsekortautomat.</p>
<p>Det bør undersøge, om tilgængeligheden til personlig betjening og rejsekortautomater er tilstrækkelig, særligt udenfor hovedstadsområdet.</p>	<p>Der er 149 salgssteder landet over, hvor man kan købe rejsekort og tanke op og 350 stationer med rejsekortautomater hvor man kan tanke rejsekort op.</p>

#6 Det skal være mere overskueligt at checke ind og ud	
<p>Bedre placering af rejsekortstanderne på stationerne, så de er nemme at få øje på og passer til passagerernes bevægelsesmønstre.</p>	<p>Der er udarbejdet placeringsprincipper for Rejsekortudstyr på stationer. Disse principper og retningslinjer arbejder DSB og Metroselskabet fortsat efter. Retningslinjerne har til formål at tilvejebringe ensartede og kundevenlige løsninger. Udgangspunktet for placering af enhederne er dels at placere udstyret direkte i ganglinjen samt at skabe optimale forhold omkring passager flow i forbindelse med Check ind (CI) og Check ud (CU). Validatorerne opstilles parvis (ofte ryg-mod-ryg) således, at kunderne ikke behøver søge særskilt efter CI/Gruppe-CI eller CU. Validatorerne placeres således, at CI (GCI i anden række) er i front, når kunden ankommer på perronen. På samme måde er CU i front, når kunden stiger af toget og skal forlade perronen.</p>
<p>Det bør sikres, at der er tilstrækkeligt med standere på de større stationer.</p>	<p>Der kan være tilfælde, hvor en station f.eks. får en ny adgangsvej, der vil ændre kundernes adfærd på stationen. Når togoperatørerne gøres opmærksom herpå, foretager de naturligvis den fornødne vurdering om anden/yderligere bestykning af Rejsekortudstyret. Togoperatørerne forholder sig altid til og vurderer det, såfremt kunderne retter henvendelse om placering af Rejsekortudstyret på stationer.</p>
<p>Udbredelse af forsøgene med at have rejsekortstandere på større busstoppesteder, som f.eks. er gjort med 'Rigshospitalet Syd' i København.</p>	<p>Rejsekort A/S og trafikvirksomhederne har høstet både gode og mindre gode erfaringer med det omtalte forsøg, der alle medtages i det videre arbejde.</p>
<p>Bedre visuel synlighed omkring standerne, f.eks. via tydeligere skiltning, farvekodning eller placering.</p>	<p>Der er påsat klistermærker på validatorerne for bedre at synliggøre, hvorvidt der er tale om en CI (grøn mærkat med ordlyd 'Check Ind') og CU (rød mærkat med ordlyd 'Check Ud'). På Gruppe-CI er der ligeledes en grøn mærkat (CI) samt et blåt klistermærke med vejledning i anvendelse af GCI.</p>

#7 Det skal være nemmere og mere fleksibelt at forny og forlænge en pendlertid		
	Mulighed for at vælge en periode på datoer, frem for et antal dage.	Rejsekort A/S arbejder løbende på at kunne tilbyde trafikvirksomhederne løsninger, der bedst understøtter deres forretningsmæssige valg om hvilke produkter, der tilbydes rejsekort pendlertidkunderne. Anbefalingerne fra Passagerpulsens medtages i det videre arbejde med at gøre rejsekort mere enkelt og brugervenligt.
	Mere fleksible abonnementsperioder, f.eks. ned til 20 dage.	Det er et forretningsvalg i trafikvirksomhederne, at pendlertidprodukterne sælges med mindst 30 dages gyldighed, og at der ikke ydes rabat i form af "gratis uger". Kortere pendlertidperioder end en måned vil forudsætte højere dagspriser, og det er ikke anbefalelsesværdigt med forskellige pendlertidpriser for den samme strækning.
	Mulighed for 'gratis' uger eller dage i abonnementsperioden, som dækker ferier og helligdage.	Se ovenfor.

#8 Det skal være nemmere at checke flere ind		
	Mulighed for at checke flere ind på sit rejsekort i bybusserne i Aarhus.	Der er som nævnt allerede truffet beslutning i Midttrafik om, at montere check ind ekstra kortlæsere i bybusserne i Aarhus.
	Bedre og mere tydelig placering af check flere ind-standere på stationer og flere, hvor der er behov.	Se ovenfor vedr. #6
	Bedre mulighed for at checke flere passagerer ind i busser, f.eks. Via check flere ind-standere i busserne og ved større busstoppesteder.	Kunderne har i dag mulighed for at checke flere passagerer ind hos buschaufføren. I Rejsekort arbejdes der på løsninger, der muliggør standere på større busstoppesteder.
	Mulighed for at kunne checke flere personer, en hund eller en cykel ind på sit kombikort.	Rejsekort A/S er ved at udvikle en løsning, der gør det muligt at checke flere personer, sin hund eller sin cykel ind på sit kombikort. Løsningen forventes at kunne tilbydes rejsekortkunderne i starten af 2019.

#9 Der skal være flere og bedre muligheder for at tanke op online.		
	Mulighed for at bruge andre betalingskort og betalingsformer end dankort til at betale for at tanke op og sin tank-op aftale.	Rejsekort A/S er ved at udvikle en løsning, der udvider mulighederne for betalingskort til tankop- (og fornyelses-) aftaler til at omfatte andre kredit- og debetkort end Dankort. Denne løsning forventes at kunne tilbydes rejsekortkunderne i sidste halvdel af 2018.
	Pengene bør så vidt muligt komme hurtigere ind på rejsekortet.	Rejsekort A/S arbejder på at nedbringe den forsinkelse, der er fra at man tanker sit kort op, til at pengene kommer ind på rejsekortet. På stationer tager det i dag højst 4½ time.

#10 Det skal være lettere at gennemskue, hvor og hvornår et pendlertidkort er gyldigt		
	Mulighed for at se kortets gyldighed f.eks. på rejsekortstanderne eller en app og for at få beskedt et vist antal dage inden periodens udløb.	Trafikvirksomhederne og Rejsekort A/S arbejder på en app løsning, hvor rejsekortkunderne se både et kort med gyldighedsområdet (zoner) samt udløbsdato for den aktive periode. Dermed skulle det blive lettere for kunden at få disse informationer. Løsningen forventes lanceret i slutningen af 2018.
	Mulighed for at se, hvilke zoner ens kort gælder til, f.eks. via en app eller på rejsekortautomaterne.	På Selvbetjeningen under rejsekort.dk er det nu (fra juni 2018) muligt at se et kort med gyldighedsområdet for et pendlertidkort. Se også ovenfor.

#11 Pendlerkortene skal være logiske at bruge og have samme fordele som andre periodekort		
	Problemet med "manglende check-ud" på Rejsekort Pendlerkort løses hurtigst muligt.	Trafikvirksomhederne anerkender, at rejsekortsystemet giver nogle forvirrende meddelelser om "manglede check-ud" på pendlerkort. Derfor er det også besluttet at tilpasse rejsekortsystemet, så dette undgås.
	Indførelse af en glemt-kort ordning, som det kendes fra DSB pendlerkort.	Mulighederne for at integrere rejsekort pendlerkort i DSBs glemt-kort ordning er ved at blive afdækket. Det er allerede nu sådan at man for glemt rejsekort Pendlerkort, som for andre glemte kort, kan få nedskrevet en evt. kontrolafgift til kr. 125,- hvis det efterfølgende kan dokumenteres at man på kontroltidspunktet havde gyldigt kort, men blot ikke kunne fremvise det i kontrolsituationen