

Notat



Transport-, Bygnings- og Boligministeriet

Status på tilretning af ungdomskort prisberegning på Sjælland

DSB orienterede i august ministeriet om, at den systemtilretning, der skal sikre, at alle ungdomskort på Sjælland udstedes til rette pris, var blevet forsinket til september 2017.¹ DSB kan nu oplyse, at tilretningen vil blive yderligere forsinket på grund af fryseperioder, fejl i leverancer og prioritering af andre projekter fra DSB's leverandør Rejsekort A/S' side.

DSB har haft en tæt dialog med Rejsekort A/S om sagen, hvor vi har søgt at forpligte Rejsekortet på en endelig leverancedato. Den seneste melding fra Rejsekort A/S' direktør er, at *"den aktuelle plan arbejder frem mod en idriftsættelse af rettelsen 29/11"*.

Forsinkelsen til den forventede idriftsættelse den 29. november betyder, at DSB må forlænge den midlertidige løsning, hvor de ca. 700 kunder, der opkræves en forkert pris (status medio oktober), enten får refunderet det de har betalt for meget eller eftergives kulancemæssigt for det, de har betalt for lidt.

Forud for den seneste melding fra Rejsekort A/S har DSB været i dialog med Rejsekort A/S og dennes leverandører for at afsøge om de nødvendige leverancer på nogen måde har kunnet fremrykkes, så den tidsplan, der tidligere var fastlagt med leverance i september, kunne fastholdes. Dette viste sig imidlertid ikke muligt, idet Rejsekort A/S oplyser, at andre projekter har haft højere prioritet, herunder lanceringen af rejsekort version 7.1. og en teknisk løsning for introduktion af ungdomskort på rejsekort.

DSB har derfor også undersøgt, om der internt i DSB kunne gennemføres midlertidige løsninger, der kunne sikre udstedelse af ungdomskort til rette pris i september.

For det første er der blevet undersøgt en IT-løsning, hvor der ændres på interfacet til prisberegneren. Denne løsning blev imidlertid ikke vurderet hensigtsmæssig, da den dels kun ville ændre den pris kunden får vist og ikke den pris kunden opkræves, dels ville åbne for risici for nye fejl på samtlige ca. 100.000 ungdomskort, der udstedes i hele landet.

¹ Sagen er oprindeligt beskrevet i notatet 'Beregning af pris på ungdomskort' af 4. maj 2017 til ministeriet.

Kommerciel

Takster & Forretningsstøtte

31. oktober 2017

DSB

Telegade 2

2630 Høje Taastrup

CVR 25 05 00 53

Direkte 24684008

siko@dsb.dk

www.dsb.dk



For det andet er der blevet undersøgt en manuel løsning, hvor alle kunder, som DSB ved opkræves forkert pris, standses i betalingsflowet, får bestillingen annulleret og i stedet får udstedt et midlertidigt kort med den rette pris. Denne løsning blev imidlertid heller ikke vurderet hensigtsmæssig, da den dels ville være meget arbejdstung og tidskrævende, dels fortsat ville indebære at kunderne ved bestilling vil få vist en forkert pris og dermed få en dårlig kundeoplevelse.

DSB ser på denne baggrund ikke andre hensigtsmæssige muligheder end at acceptere den aktuelle tidsplan, der altså indebærer, at løsningen forventes på plads ultimo november.

DSB har en god dialog med de berørte kunder, og det er kun et meget begrænset antal, der har henvendt sig til DSB's kundecenter om sagen.