

# Passagerernes 11 bud til Rejsekortet



Forbrugerrådet  
Tænk

Passagerpulsen

# Forord

Siden rejsekortet blev indført, har rigtig mange danskere taget kortet til sig. Rejsekort A/S' egen brugerundersøgelse viser også, at tilfredsheden er høj, og at passagererne oplever, at kortet gør det nemmere at rejse med den kollektive transport.

I de år Rejsekort har eksisteret, er der blevet rettet op på en række børnesygdomme, så vi nu har et produkt, der er væsentligt bedre, end det var i starten. Som eksempler kan nævnes Check udvej-appen og de nye rejsekortprodukter til pendlere. Der er dog stadig - som altid - plads til forbedringer. Det gælder især, fordi Rejsekortet er et produkt, der skal favne bredt blandt passagerer med vidt forskellige forudsætninger og behov.

Forslagene i denne publikation kommer fra brugerne selv. Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk har i dataindsamlingen til vores undersøgelser om rejsekort stillet åbne spørgsmål, og det er svarene på dem, der ligger til grund for forslagene her. Besvarelserne figurerer også i indledningen til hvert afsnit i denne publikation. Hvert bud har således rod i konkrete, oplevede udfordringer eller ønsker, som brugerne af rejsekortet har. Passagerpulsens modtager også mange spørgsmål og henvendelser om rejsekort via Facebook og mail, og også disse henvendelser støtter op om de erfaringer og anbefalinger, vi har samlet her.

Vi har udvalgt de konkrete udfordringer og forslag ud fra to parametre. For det første har vi set på, hvor stor opbakning der er til de konkrete forslag. De problemer, vi hører flest passagerer klage over, er blevet vægtet højest. For det andet har vi prioriteret, at løsningsforslagene er realistiske og mulige at implementere, uden at Rejsekortet som helhed og koncept skal gentænkes. Derfor er forslag om at afskaffe Rejsekortet og erstatte det med noget andet selvfølgelig sorteret fra.

Delelementer fra flere løsningsforslag er allerede på vej fra Rejsekort A/S. Passagerpulsens kan blandt andet konstatere, at handlingsplanen for Rejsekort A/S lægger op til, at der bliver trykt udløbsdatoer på kortene, og at det bliver muligt at lave tank-op-aftaler med andre betalingskort end dankort. Det er vi glade for at se, og det viser, at Rejsekort A/S på flere områder har lyttet til brugernes ønsker. Det er ændringer, som kommer til at give væsentlige forbedringer i brugernes oplevelse med at bruge rejsekort.

Vi håber, at passagerernes oplevelser i denne udgivelse bliver brugt som inspiration, når Rejsekort A/S næste gang skal lave en handlingsplan. Hvis Rejsekort A/S får behov for en videre uddybning eller hjælp til yderligere at konkretisere løsningerne på passagerernes udfordringer, står Passagerpulsens til rådighed.

# 11 bud til Rejsekortet

- #1** Det skal være lettere at forny rejsekortet
- #2** Rejsekortet skal udbrede og optimere de digitale løsninger
- #3** Der skal være et betalingsloft, så enkeltrejser ikke bliver dyrere end pendlerkort
- #4** Der skal være lettere adgang til information og bedre service, når man henvender sig
- #5** Der skal være bedre adgang til salgssteder og personlig betjening
- #6** Det skal være mere overskueligt at checke ind og ud
- #7** Det skal være nemmere og mere fleksibelt at forny og forlænge en pendlerperiode
- #8** Det skal være nemmere at checke flere ind
- #9** Der skal være flere og bedre muligheder for at tanke op online
- #10** Det skal være lettere at gennemskue, hvor og hvornår et pendlerkort er gyldigt
- #11** Pendlerkortene skal være logiske at bruge og have samme fordele som andre periodekort

# #1

## Det skal være lettere at forny rejsekortet

*”Man kunne modtage en mail en måned inden fornyelsen, hvis der skulle lave rettelser. F.eks. endt uddannelse eller overskredet fødselsdag, som gør, at du ikke længere var berettiget et ung kort”*

*”Automatisk fornyelse og gratis, der bliver blot sendt et nyt kort når det gamle udløber, ligesom i banken, når kontokortet udløber”*

*”Send nyt kort automatisk givet at det gamle kort er benyttet indenfor f.eks. de seneste 3 måneder”*

*”At få en mail når tiden nærmer sig hvor man så med et flueben kan bede om fornyelse”*

En del rejsekort-brugere er uforstående overfor, hvorfor deres kort udløber og skal skiftes. De sammenligner blandt andet med et kørekort, der ikke udløber. En del er også bekymrede for miljøet og ser det som ressourcespild, at deres plastikkort skal udskiftes, selvom det virker. Andre fortæller, at de ikke blev informeret om, at Rejsekortet havde begrænset levetid, da de købte kortet. Rejsekortet kunne med fordel forbedre deres kommunikation om fornyelsen af kortene for at imødekomme de spørgsmål, brugerne har. Flere efterlyser også konkret dokumentation for, at kortene ikke kan holde længere.

For at gøre skiftet lettere for brugerne, bør udløbsdatoen stå på selve rejsekortet. Vi kan forstå, at dette er planlagt til at blive indført i løbet af 2018, hvilket efter vores mening er en rigtig god idé, da det vil medvirke til at gøre brugerne mere bevidste om, hvornår deres rejsekort udløber og skal udskiftes. Flere brugere efterspørger også advisering, når Rejsekortet

nærmer sig udløbsdatoen. Det findes allerede i form af en mail til passagerer med Rejsekort Personlig og Flex, hvilket er godt. Flere brugere efterspørger konkret, at dette bliver suppleret med SMS-advisering.

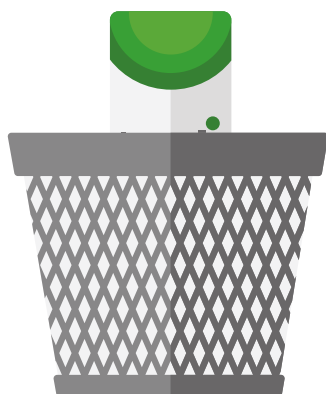
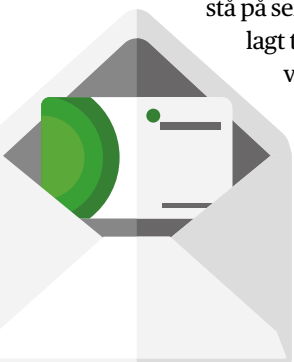
Brugerne er generelt uforstående overfor, at de skal betale et ekstra gebyr for at købe rejsehjemmel til kollektiv transport. Hvis ikke Rejsekort A/S og selskaberne bag kan finde finansiering til at dække udgifterne, kunne en løsning være at hente udgifterne ind via billetindtægter.

Brugerne skal selv gå ind på hjemmesiden eller besøge et salgssted for at anskaffe et nyt rejsekort. Særligt rejsekort-brugere med en tank-op-aftale, som har vænnet sig til, at de ikke skal bekymre sig om deres Rejsekorts tilstand, fortæller, at de oplever det som ulogisk, at initiativet til fornyelse skal ligge hos dem. Brugere efterspørger automatisk fornyelse, så de ikke behøver at foretage sig noget aktivt, hvis de vil fortsætte på samme rejsekort. Brugerne er vant til, at deres betalingskort hos banken automatisk bliver fornyet, og de forventer samme procedure med deres rejsekort.

Derudover er det forvirrende, at restsaldoen fra det gamle kort ikke automatisk følger med til det nye kort. Det er en ulempe for brugerne, at de skal overføre penge til det nye kort, hvis de allerede har en høj saldo på det gamle kort.

### Passagerpulsens anbefaler:

- Udløbsdatoen trykkes på selve rejsekortet.
- Mere information til den enkelte bruger om, at kortet udløber, for eksempel via SMS.
- Gratis fornyelse af rejsekortet, når det gamle udløber.
- Automatisk fornyelse, ligesom det gælder mange betalingskort.
- Mulighed for at overføre restsaldoen fra det gamle rejsekort til det nye.



# #2

## Rejsekortet skal udbrede og optimere de digitale løsninger

*"Lav en app der kan det samme som rejsekortet. Udnyt smartphones' bluetooth på samme måde som fysisk rejsekort"*

*"En app til at se status og evt. tank op af rejsekortet"*

*"Jeg var nød til at opsøge et salgssted (på Kolding Bibliotek) første gang jeg skulle lave mit rejsekort om til Pendler Kombi. Jeg kunne ikke finde ud af proceduren på rejsekortet.dk. I markedsføringsmaterialet hedder det "Rejsekort Pendler Kombi", men den formulering kunne jeg ikke finde på rejsekortet.dk - så jeg anede ikke, hvad jeg skulle, fordi man derinde taler om "periodekort". Ja, for mig var "Pendler kombi" og "periodekort" ikke det samme :-)"*

Check udvej appen har løst et praktisk problem for mange, hvilket er godt. En del af rejsekort-brugerne efterspørger derudover flere eller bedre digitale løsninger som supplement til rejsekortet. Mange passagerer

har altid deres smartphone ved hånden, og de ville opleve det som naturligt, at der fandtes en app med samme funktioner, som selvbetjeningen på web har. Derudover udtrykker de et ønske om at kunne checke ind via smartphone.

Derudover vil passagererne også gerne have en app, der kan vise status på deres rejsekort, så passagererne kan få afklaring, hvis de kommer i tvivl om, hvorvidt de huskede at checke ind - eller om de fik checket deres cykel eller andre rejsende korrekt ind. Enkelte efterspørger også en app, der helt kan erstatte det fysiske rejsekort.

Samtidig har en del svært ved at finde rundt i selvbetjeningen og opfatter ikke systemet som intuitivt. Konkret har brugerne fortalt, at menu-strukturen ikke er logisk, og processen, når brugerne skal skifte dankort på deres tank-op-aftale, opleves også som unødigt besværlig.



### Passagerpulsens anbefaler:

- **Udvikling af en app, hvor passagerne kan tjekke deres rejsekortkonto, tanke op samt se, om de er checket ind eller ud.**
- **En mere brugervenlig og intuitiv digital selvbetjening.**

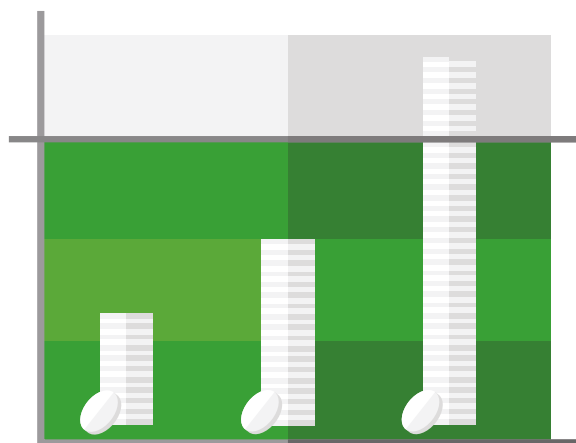
# #3

## Der skal være et betalingsloft, så enkeltrejser ikke bliver dyrere end pendlerkort

*”Automatisk udregning efter en måned, om det er billigst som pendler el. som enkeltrejser”*

Trafikselskaberne og Rejsekort A/S bør også undersøge mulighederne for at indføre et betalingsloft, så brugerne aldrig kommer til at betale mere for deres rejser, end de ville have kostet med et Pendlerkort. I en undersøgelse fra maj 2018 fortæller 1 ud af 4 rejsekort-brugere, at de rejser mindst 4 dage om ugen med et Rejsekort Personligt, Flex eller Anonymt. Disse passagerer kunne spare en del penge ved i stedet at købe et pendlerkort - men det kræver, at de selv skal opsøge muligheden og kunne forudsige, hvor meget de skal rejse i den kommende periode.

Vi kan forstå, at et produkt med nogle af disse egenskaber testes af DOT blandt udvalgte pendlere. Vi hilser dette initiativ velkomment og ser meget gerne, at dette fører til et nyt rejsekortprodukt med et månedligt betalingsloft.



### Passagerpulsens anbefaler:

- Et månedligt betalingsloft, der sikrer, at passagererne aldrig betaler mere for at rejse med 'almindeligt' rejsekort på den samme strækning, end de ville have betalt for et pendlerkort.

# #4

## Der skal være lettere adgang til information og bedre service, når man henvender sig

*”Det er meget forvirrende med de forskellige priser på ud- og hjemtur fra samme station med kort tids mellemrum. Fatter ikke hvorfor!”*

*”SKRIV forståeligt DANSK og udvis større service ved kundehenvendelser”*

Rejsekort A/S kan blive bedre til at kommunikere med passagererne. En stor del af rejsekortbrugerne har svært ved at forstå prisstrukturen og de regler og muligheder, der er, for brug af Rejsekort. I en undersøgelse fra maj 2018 fortæller 49 procent af rejsekortbrugerne os, at de har svært ved at gennemskue prissystemet. Rejsekort A/S bør gøre mere ud af at informere passagererne om, hvad det koster at rejse med Rejsekort.

En del rejsende nævner specifikt, at de har svært ved at finde svar på deres spørgsmål på rejsekort.dk. Enkelte rejsende klager også over en dårlig tone, når de er i kontakt med den personlige kundeservice, og efterlyser i stedet en mere medmenneskelig tone.

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk oplever tit, at brugerne på vores Facebook-side har spørgsmål om rejsekort, som de ikke har kunnet finde svar på hos Rejsekort A/S. Der er også en del brugere, der ikke kender til ydelser som appen Check Udvej og mulighederne for at kombinere rejsekort og pendlerkort. Her er der plads til, at Rejsekort A/S kan forbedre deres kommunikation og kundeservice.

### Passagerpulsens anbefaler:

- Mere klar og enkel formidling af priser og rabatordninger, så brugerne bliver klædt bedre på til at vælge det rigtige rejsekortprodukt.
- Det bør undersøges, om hjemmesiden rejsekortet.dk kan struktureres bedre og gøres mere brugervenlig.



# #5

## Der skal være bedre adgang til salgssteder og personlig betjening

*”Det ville være rigtigt godt, hvis man også kunne forny perioden i automaterne på stationerne og ikke være henvist til kun at kunne bruge nettet”*

*”Da jeg prøvede at henvende mig for personlig betjening på Københavns Hovedbanegård, var der 1½ times ventetid. Så bliver man altså sur”*

*”Der burde helt klart være flere rejsekortautomater rundt omkring i Danmark. Jeg bor i Storvorde tæt på Aalborg. Hvis ikke jeg tanker op online er der kun et par steder i Aalborg jeg kan tanke op via automat, det er simpelthen for ringe”*

For de rejsende, der ikke kan eller ønsker at bruge selvbetjeningen online, er der begrænsede muligheder. Der er behov for bedre løsninger til de ikke-digitale rejsende.

Brugerne efterspørger muligheden for at købe rejsekort på flere stationer, end det i dag er tilfældet. De vil også

gerne have mulighed for at forny pendlerperioder på stationen. Brugerne savner også større adgang til at få personlig betjening, og de beskriver, at der kan være meget lang ventetid de steder, hvor det i dag er muligt at få personlig betjening.

Konkret efterlyser brugerne også muligheden for at afhente sit rejsekort et sted, så de ikke skal vente på, at det ankommer med posten.

Derudover efterspørger en del rejsende, at der bliver opsat flere rejsekortautomater. Det gælder især i større provinsbyer, hvor der i øjeblikket kan være langt til muligheden for at tanke op. Blandt andet beskrives det som en udfordring, at der kun er én automat i Randers og kun to i Aalborg. Det kan betyde, at de rejsende skal bevæge sig langt for at kunne tanke deres rejsekort op. I Hovedstadsområdet efterspørges også flere rejsekortautomater, i dette tilfælde i større buskryds, hvor det ville være praktisk at have mulighed for at tanke op.

### Passagerpulsens anbefaler:

Mulighed for at købe og forny sit rejsekort og pendlerkort på stationen, så det kan tages i brug med det samme.

- Det bør undersøges, om tilgængeligheden til personlig betjening og rejsekortautomater er tilstrækkelig, særligt udenfor hovedstadsområdet.





# #6

## Det skal være mere overskueligt at checke ind og ud

*”På visse stationer (f.eks. Aalborg) skal man huske at checke ud allerede på perronen. Dette er u hensigtsmæssigt. Der burde være udcheckningsmuligheder i tunnelen væk fra stationen/perronen”*

*”De kunne godt lave tjek-ud standere i S-togene, så man ikke står i kø, når man er kommet af toget”*

*”Flere check-in/ud standere ved travle busstoppesteder. De overfyldte busser gør det nogle gange til en meget hasarderet øvelse at komme af og checke ud på samme tid”*

*”At check-ind-standerne og check-ud-standerne er mere forskellige, og at lydene skal være mere uens, så man kan høre, om man er kommet til at checke ind igen i stedet for at checke ud. Tit står der folk i vejen, så man ikke kan komme til at se, hvad der står på standeren. Det står tit folk i vejen, så man ikke kan komme ordentlig hen og kigge på displayet, når man skal checke ud”*

Brugerne kan have svært ved at finde og komme til standerne, når de skal checke ind og ud. På togstationer bør der være standere på perronen, så brugerne kan checke ind, umiddelbart før og efter de stiger på toget.

På større stationer er det desuden en fordel for brugerne, hvis standere også findes i området på vej væk fra perronen. Samtidig efterspørges der flere standere på stationer, hvor der er meget trafik.

Både bus- og togpassagerer oplever til tider udfordringer med at komme til standerne i myldretiden. Derfor efterspørger de mulighed for at checke ud inde i toget, så de ikke skal stå i kø på perronen og mulighed for at checke ind og ud ved busstoppestedet, da det kan være svært at komme til i bussen. Det er selvfølgelig ikke realistisk at opstille så mange nye standere, at passagererne aldrig oplever det som en ulempe at nå hen til standerne. En mulig løsning kunne være at opstille standere på busstoppestederne i større knudepunkter for buslinjer med meget trafik.

Derudover beskriver brugerne en udfordring med at spotte de forskellige standere. De efterlyser større visuel og auditiv forskel på standerne og oplever ikke klistermærkerne i henholdsvis rød og grøn som tilstrækkeligt til hurtigt at afkode, hvilken stander de skal bruge. Skiltningen har desuden den ulempe, at det fra siden eller bagfra ikke er tydeligt, om standeren er til at checke ind eller ud.

### Passagerpulsens anbefaler:

- Bedre placering af rejsekortstanderne på stationerne, så de er nemme at få øje på og passer til passagerens bevægelsesmønstre.
- Det bør sikres, at der er tilstrækkeligt med standere på de større stationer.
- Udbredelse af forsøgene med at have rejsekortstandere på større busstoppesteder, som f.eks. er gjort ved 'Rigshospitalet Syd' i København.
- Bedre visuel synlighed omkring standerne, f.eks. via tydeligere skiltning, farvekodning eller placering.



# #7

## Det skal være nemmere og mere fleksibelt at forny og forlænge en pendlerperiode

*”Det skal være muligt at vælge startdato og slutdato for sin periode, modsat, som det er i dag, at man skal tælle antal dage, man ønsker at købe Pendlerkort til - det virker ”oldnordisk”, at man skal tælle dage, og man kan nemt tælle forkert”*

*”Det vil være optimalt at kunne forlænge sin købte periode, inden den pågældende periode udløber, så man undgå at skal starte en ny min 30 dages periode. Måske har jeg kun brug for 17 dage ekstra pga. omlægning af arbejdsfridage”*

Rejsekort Pendlerkort og Rejsekort Pendler Kombi giver flere rejsende mulighed for at vælge rejsekort. Men en del brugere oplever forskellige udfordringer, når de skal forny pendlerperioderne. Konkret efterspørger

rejsende, at de i selvbetjeningen kan vælge en periode på datoer fremfor at skulle tælle antallet af dage. Derudover foreslår en rejsende, at kunden bliver præsenteret for den periode, de er ved at købe, inden de endeligt bekræfter.

Derudover efterspørger pendlerne en mulighed for at forlænge et eksisterende og gyldigt pendlerkort med en periode, der er kortere end 30 dage. Det ville blandt andet være en fordel i forbindelse med ferier.

Brugerne fortæller også, at det er besværligt at udskifte de zoner, ens pendlerkort er gyldigt til.

En del pendlere oplever derudover irritation over, at de skal checke ind, når en ny pendlerperiode begynder.

30	31	01	02	03	04
05	06	07	08	09	10
11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28
29	30	01	02	03	04



### Passagerpulsens anbefaler:

- Mulighed for at vælge en periode på datoer, frem for et antal dage.
- Mere fleksible abonnementsperioder, f.eks. ned til 20 dage.
- Mulighed for 'gratis' uger eller dage i abonnementsperioden, som dækker ferier og helligdage.

# #8

## Det skal være nemmere at checke flere ind

*”På Kokkedal station skal jeg helt ned i den anden ende af stationen på mine gigtramte ben for at betale for min hund, da det kun er der, der er en stander, hvor jeg kan checke flere ind”*

*”(...) her er jeg nødsaget til at købe enkeltbillet, det er ikke dyrt, 13 kr., men det giver mig en ekstra arbejdsgang, når jeg skal have min cykel med frem og tilbage”*

*”Personligt har jeg altid svært ved at finde ud af, hvornår jeg skal holde rejsekortet op til den blå prik, når jeg skal checke flere personer og/eller en cykel ind. Det ville for mig være mest intuitivt, hvis man først indstiller pælen til det, man vil checke ind, og så holder kortet op én gang for alle”*

*”Skal kunne gøre det på alle stander, samt en mere enkel menu, enormt bøvet når man rejser med sine børn, man kan heller ikke gå tilbage i menuen, hvis man kommer til at sige ja til noget, så fanger valget, og man kommer måske til at betale for noget man ikke skulle have haft”*

Passagerer, der skal medtage flere passagerer på deres rejsekort, oplever en række udfordringer. Rejsende i Aarhus efterlyser muligheden for at checke flere ind i bybusserne. Vi kan forstå, at dette er undervejs. Det er godt, og Rejsekort A/S og Midttrafik kan med fordel oplyse bedre om, at dette initiativ er på vej.

Flere brugere fortæller, at der er for få standere til at checke flere ind, og at standerne ikke er optimalt placeret.

Også i busserne kan det opleves som besværligt at checke flere ind. Rejsekortbrugere fortæller, at chauffører mangler uddannelse i, hvordan de skal checke flere ind - og en del brugere efterspørger i stedet muligheden for selv at checke flere ind i busserne, som de gør det på togstationer.

Rejsende med Rejsekort Pendler Kombi efterlyser også muligheden for at checke flere ind, da de oplever det som besværligt at skulle have rejsehjemmel til deres cykel ved siden af Rejsekortet.

Derudover melder en del rejsende, at systemet for at checke flere ind er besværligt.

### Passagerpulsens anbefaler:

- Mulighed for at checke flere ind på sit rejsekort i bybusserne i Aarhus.
- Bedre og mere tydelig placering af check flere ind-standere på standere på stationer og flere, hvor der er behov.
- Bedre mulighed for at checke flere passagerer ind i busser, f.eks. via check flere ind-standere i busserne og ved større busstoppesteder.
- Mulighed for at kunne checke flere personer, en hund eller en cykel ind på sit kombikort.



# #9

## Der skal være flere og bedre muligheder for at tanke op online

*”Hvis man kunne tilknytte et andet betalingskort end dankortet, ville det være godt. Jeg stod engang i den situation, at mit dankort var spærret pga. misbrug, og mens jeg ventede på et nyt, havde det været rart at kunne tilknytte en anden type betalingskort (f.eks. VISA), så jeg ikke hele tiden skulle holde øje med saldoen og fornyelse på anden vis”*

*”Derudover er det ikke i orden at optankning via websitet, altså online, tager et døgn, før man kan bruge sine penge på kortet”*

En del af brugerne kommer med forslag til, hvordan de gerne vil have udbygget de eksisterende muligheder for at tanke sit rejsekort op online. Det er et stort ønske, at pengene hurtigere kommer fra betalingskortet ind på rejsekortet. Brugerne oplever det som besværligt, at de skal vente 24 timer, før de kan gøre brug af de penge, de har sat ind på rejsekortet.

Derudover efterspørger de rejsende mulighed for at tanke op via smartphone, gennem en bankkonto eller Betalingservice. Samtidigt vil en del gerne have mulighed for at oprette en tank-op-aftale med et kort, der ikke er et dankort. Det, kan vi forstå, er på vej, hvilket er positivt, da det tydeligvis er et tiltag, der vil forbedre kundeoplevelsen for en del brugere.



### Passagerpulsens anbefaler:

- Mulighed for at bruge andre betalingskort og betalingsformer end dankort til at betale for at tanke op og sin tank-op aftale.
- Pengene bør så vidt muligt komme hurtigere ind på rejsekortet

# #10

## Det skal være lettere at gennemskue, hvor og hvornår et pendlerkort er gyldigt

*”At man selv kan bestemme, hvornår man får besked om, at det skal fornyes”*

*”Det kunne være rart, at det ikke kræver at gå på selvbetjeningen for at se, hvornår en periode udløber. Når man skal købe yderligere et antal dage, skal man vælge antal dage og får oplyst prisen for dette, men man må selv regne sig frem til, hvilken dato kortet så udløber. Først efter første brug kan man senere hen logge på og se, hvornår kortet udløber. Det er lidt bøvlet”*

*”Tydeliggørelse af, hvor det er gældende. Synes det er svært at gennemskue, hvor langt jeg kan køre forstået på den måde, at der er forskellige rejseveje mellem mine to destinationer, og kan jeg risikere at komme uden for dækning ved at vælge en bestemt rute”*

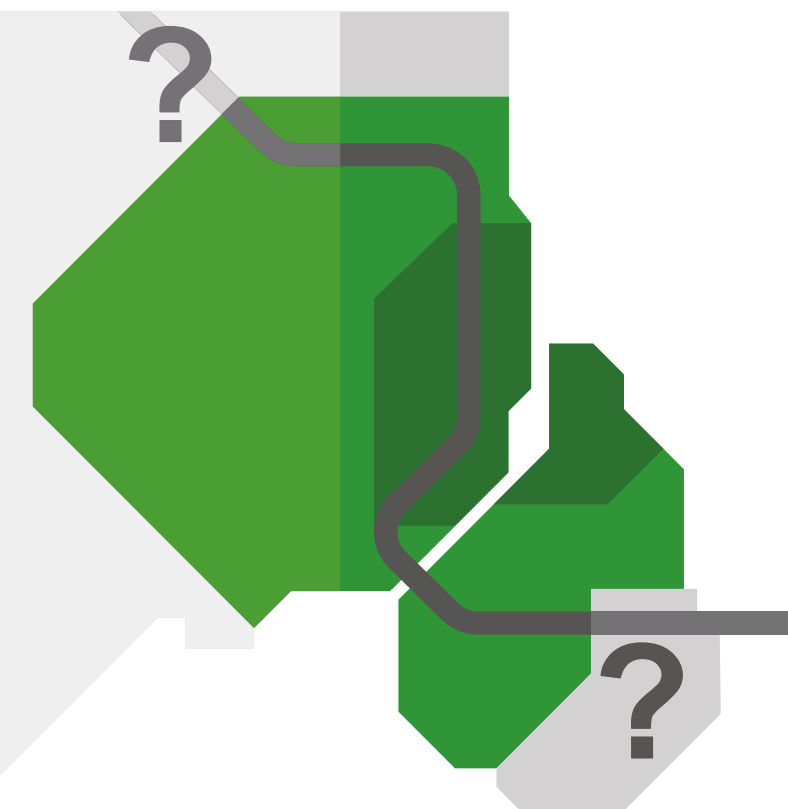
En del rejsende beskriver, at der opstår forvirring om gyldigheden af deres Pendlerkort. På andre fysiske og digitale pendlerkort er det nemt at se, hvornår kortet udløber. Det er ikke tilfældet med Rejsekort Pendlerkort. De rejsende foreslår blandt andet, at udløbsdatoen vises på standerne, når pendlerne checker ind eller ud. En anden foreslår en service, hvor pendlerne selv kan vælge hvor lang tid inden udløb, de ønsker at få besked om, at det er ved at være tid til at forny kortet.

Derudover betyder det nuværende system med antal dage fremfor datoer, at brugerne har svært ved at gennemskue, hvornår den bestilte periode udløber, og det giver anledning til dobbelt-besvær, når Pendlerkortet skal fornyes.

Brugerne oplever også udfordringer med at finde ud af, hvor deres Pendlerkort er gyldigt. Det betyder, at de er bange for ved et uheld at rejse udenfor det område, deres kort er gyldigt til. Det ville være en fordel, hvis pendlerne let kunne se hvilke zoner, deres kort gælder til.

### Passagerpulsens anbefaler:

- Mulighed for at se kortets gyldighed f.eks. på rejsekortstanderne eller en app og for at få besked et vist antal dage inden en periodes udløb.
- Mulighed for at se, hvilke zoner ens kort gælder til, f.eks. via en app eller på rejsekortautomaterne.



# #11

## Pendlerkortene skal være logiske at bruge og have samme fordele som andre periodekort

*”Det er mærkeligt, at der står check ud-fejl, hver gang jeg checker ind i en bus, når der tydeligt står, at jeg ikke skal checke ud”*

*”Der er ikke ”glemt kort” service. Som det gamle DSB periode kort”*

Rejsende, der bruger Rejsekort Pendlerkort, skal checke ind i bussen for at vise, at de har gyldig rejsehjemmel. De behøver dog ikke checke ud. Desværre bliver de rejsende mødt af en besked om, at de har glemt at checke ud, når de næste gang checker ind. Det bør løses hurtigst muligt, da beskeden strider imod den måde, de rejsende har lært at bruge Rejsekort på.

Passagererne har vænnet sig til, at der på andre pendlerkort er mulighed for at tilmelde sig en glemt kort ordning, så de ikke risikerer at få en kontrolafgift, hvis de kommer til at glemme kortet derhjemme. Derfor efterspørger de rejsende muligheden for en glemt kort service til deres Rejsekort Pendlerkort.



### Passagerpulsens anbefaler:

- Problemet med ”manglende check-ud” på Rejsekort Pendlerkort løses hurtigst muligt.
- Indførelse af en glemt-kort ordning, som det kendes fra DSB pendlerkort.