



Vejledning i forbindelse med **køb af Rejsekort** **Anonymt**

Notat
Januar 2020

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1	Baggrund	3
2	Resumé og anbefalinger	5
2.1	Resumé.....	5
2.2	Anbefalinger	6
3	Metode.....	7
4	Resultater.....	8
4.1	Baggrundsinformation	8
4.2	Generelt om købet.....	9
4.3	Check ind / check ud	10
4.4	Tank op og saldokontrol.....	11
4.5	Forudbetaling og indstilling af kort til lokale eller landsdækkende rejser	12
4.6	Andre forhold	13
5	Om undersøgelsen	14
6	Spørgeskema.....	15
7	Fakta om Rejsekort Anonymt.....	18
8	Kontakt	20

1 Baggrund

Rejsekort Anonymt er et vigtigt alternativ til det personlige rejsekort for mange passagerer. Nogle ønsker at rejse anonymt af privatlivshensyn, og andre kan eller vil ikke bruge den digitale selvbetjening. Endnu andre har ikke mulighed for at få et personligt rejsekort, for eksempel hvis de er bosat i udlandet og ikke har NemID.

Det anonyme rejsekort kan kun købes og betjenes i betjente salgssteder og i rejsekortautomater. Modsat både almindelige billetter og det personlige rejsekort gælder der en række særlige og mere strikse regler for brugen af Rejsekort Anonymt.

Det er en basal forbrugerrettighed, at man bliver gjort bekendt med de vilkår, der gælder, når man køber en vare eller en tjenesteydelse. Ligesom man skal have information om vilkår og vejledning til brug, når man køber en vaskemaskine, skal man have information, når man køber et Rejsekort Anonymt. Det er både vigtigt, så passageren er klædt på til at bruge kortet uden at få en kontrolafgift, og så vedkommende er klar over, at det ikke er et personligt rejsekort, de er ved at købe.

Selvom der kan findes information om kortet på internettet, bør man som forbruger blive præsenteret for de vigtigste informationer om kortets anvendelse i forbindelse med købet og den efterfølgende brug. Dette gælder for eksempel af hensyn til de passagerer, der skal bruge kortet umiddelbart efter, de har købt det, og af hensyn til den gruppe af passagerer, herunder ældre passagerer, der kun sjældent anvender internettet til at søge information.

Flere henvendelser til Passagerpuls og sager fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro tyder dog på, at en del brugere af Rejsekort Anonymt ikke har fået de fornødne informationer om kortets brug, og derfor efterfølgende begår fejl. Det gælder blandt andet reglerne om forudbetaling, herunder reglen om, at kortet skal stilles om fra lokale rejser til landsdelsrejser, når der foretages rejser mellem landsdele. Dette har i visse tilfælde medført kontrolafgifter, fordi passagererne ikke har kendt til reglen.

Vi ser også andre forhold, som passagererne ikke er vidende om, herunder at saldoen ikke kan udbetales i et salgssted, hvis kortet er spærret på grund af manglende check ud, eller fordi det har overskredet udløbsdatoen.

I de senere år er der lukket mange betjente salgssteder, hvis primære formål er at sælge kort og billetter til den kollektive transport. Nogle af de funktioner, som disse salgssteder tidligere stod for, er rykket over til kiosker eller andre butikker på eller i nærheden af stationerne.

Det er naturligvis en fordel for passagererne, at det herved sikres, at der fortsat er adgang til personlig betjening. Samtidigt er det naturligt, at det er mere udfordrende at sikre høj service i en butik, hvis primære funktion er at sælge mad, drikke og andre fornødenheder, end i et salgssted, hvor der primært sælges kort, billetter og information om den kollektive transport.

Uanset hvad er det dog vigtigt, at passagererne bliver klædt på til at bruge deres Rejsekort Anonymt i forbindelse med købet, så risikoen for fejl og dårlige oplevelser mindskes. Passagerpuls har derfor gennemført en test af, hvordan der bliver givet information i købsituationen. Testen er gennemført af Passagerpulsens korps af Passageragenter i form af *mystery shopping*-besøg på 30 forskellige salgssteder fordelt over hele landet.

Det er vigtigt at understrege, at vores ønske ikke er at udstille enkelte medarbejdere, men derimod at bidrage med viden om, hvorvidt passagererne sikres tilstrækkelig service i nogle rammer, der er markant anderledes end tidligere.

I forbindelse med Forbrugerrådet Tænks arbejde i Ankenævnet for bus, tog og metro er Passagerpuls'en i september 2019 blevet bekendt med den instruktion, som er givet til salgspersonalet. Instruktionen er i forbindelse med offentliggørelse af ankenævnets sager blevet offentligt tilgængelig. Vores test bygger i høj grad på denne instruktion.

Instruktionen er som følger:

1. Informer kunden om fordelene ved Rejsekort Personligt eller Flex
2. Kunden ønsker fortsat at købe et Rejsekort Anonymt:
 - a. Udsted Rejsekort Anonymt i X¹
 - i. Udstedes med minimum 100 kr. maksimum 2.200 kr.
 - b. Afslut salg i X og modtag betalingen fra kunde
 - c. Udlever rejsekort, **lille visitkort om brug af Rejsekort Anonymt [vores fremhævnings]**, kvittering for købet, og evt. dankortkvittering til kunden
 - d. Informer kunden om **korrekt brug af rejsekort [vores fremhævnings]**, check ind og check ud samt selvbetjeningsmuligheder på rejsekortautomaten

Det fremgår således, at der i forbindelse med købet skal udleveres en lille informationsfolder og gives mundtlig information om brug af kortet, herunder check ud og selvbetjeningsmuligheder.

Dette notat sammenfatter resultaterne af *mystery shopping*-besøgene og giver en række anbefalinger til, hvordan informationen til passagererne kan forbedres, så misforståelser undgås, passagererne slipper for kontrolafgifter, og selskaberne får mere tilfredse kunder.

¹ 'X' referer til et salgssystem, hvis navn er anonymiseret

2 Resumé og anbefalinger

2.1 Resumé

Generelt

Undersøgelsen viser, at der generelt gives mangelfuld information om brug af Rejsekort Anonymt i købsituationen. Der gives kun i sjældne tilfælde information om fordelene ved Rejsekort Personligt og Flex.

Der udleveres kun i sjældne tilfælde en informationsfolder, og salgspersonalet giver generelt kun lidt eller slet ingen information om brugen af kortet, med mindre der spørges direkte. Manglende udlevering af informationsfolder begrundes med, at man er løbet tør, og der ikke bliver leveret nye.

I flere tilfælde henviser personalet desuden til, at man kan finde informationen online på Rejsekortets hjemmeside uden at give yderligere information.

Kun i få tilfælde var der lang kø ved kasserne, hvorfor manglen på information ikke kan tilskrives travlhed, men at salgspersonalet ikke er klædt på med den nødvendige viden.

Check ind/check ud

Der gives kun *uopfordret* information om check ind og check ud i 10 ud af 30 besøg. Kun i sjældne tilfælde bliver der givet information om, at kortet risikerer at blive spærret efter to glemte check ud. I enkelte tilfælde gives der endda fejlagtig information for eksempel om konsekvenserne af manglende check-ud.

Tank op og saldokontrol

I 21 af 30 tilfælde blev der givet information om, at kortet kan tankes op på rejsekortautomater og salgssteder dog i de fleste tilfælde først efter, at *mystery shopperen* havde spurgt nærmere ind til, hvordan man sætter penge ind på kortet.

Der gives kun i sjældne tilfælde eller slet ikke information om:

- hvordan man kontrollerer saldoen på kortet
- at man kun kan få den resterende saldo udbetalt, når kortet udløber eller spærres, ved at sende det til Rejsekort Kundecenter.

Forudbetaling og indstilling af kortet til landsdækkende rejser

Ved hvert andet besøg blev der uopfordret givet information om, at der skal stå minimum 70 kroner på kortet. Der gives kun i sjældne tilfælde *uopfordret* information om, at kortet skal skiftes til 'landsdelsrejser', når der rejses mellem landsdele, og at der da skal stå mindst 600 kroner på kortet. Ved *direkte forespørgsel* kan flere salgspersonaler give denne information. Samlet set gives information i knapt 2 ud af 3 tilfælde.

Andre forhold

Der gives ingen information om, hvordan man kontrollerer kortets udløbsdato, eller at kortet og saldoen går tabt, hvis kortet mistes.

2.2 anbefalinger

Generelt viser undersøgelsen, at der er store mangler i den information, der bliver givet i købsituationen om brug af Rejsekort Anonymt. Det kan i værste fald betyde, at passagerer begår utilsigtede fejl i brugen af kortet, der kan føre til kontrolafgifter, spærring eller overbetaling.

Som nævnt tidligere, er det en basal forbrugerrettighed at blive gjort bekendt med de vilkår, der gælder, når man køber en vare eller en tjenesteydelse. Derfor er det vigtigt, at tog- og trafikselskaberne prioriterer den personlige service, herunder at de sørger for, at de enkelte medarbejdere bliver klædt ordentligt på til at give god information. Dette skal selskaberne også tage ansvar for, selv om salget af billetter er udliciteret til kiosker eller andre butikker. Når det gælder mundtlig information, bør der altid uden opfordring fra passageren blive informeret om:

- De vigtigste forskelle på Rejsekort Personligt og Rejsekort Anonymt
- Check ind og check ud, herunder konsekvenserne ved manglende check ud to gange
- Hvordan man tanker kortet op og kontrollerer saldoen – herunder, at det ikke er muligt at tanke op og se status på nettet
- Højere krav til forudbetaling end Rejsekort Personligt og Flex
- At kortet skal stilles om, og forudbetalingen er højere ved landsdækkende rejser.

Derudover er det naturligvis vigtigt, at medarbejderne klædes på til at svare på øvrige spørgsmål om brugen af Rejsekort Anonymt.

Trafik- og togselskaberne skal også sørge for, at passagererne altid modtager uddybende og overskueligt materiale på skrift med de vigtigste regler for brug af rejsekortet. Der skal i forbindelse med købet altid udleveres en informationsfolder.

I forhold til den nuværende folder kunne der med fordel tilføjes information om:

- Konsekvenserne ved manglende check ud to gange, det vil sige spærring af kortet
- Hvordan kortet tankes op, og hvordan man kontrollerer saldoen
- At det ikke er muligt at få pengene igen, hvis kortet mistes.

3 Metode

Der blev gennemført i alt 30 besøg fordelt på 30 forskellige salgssteder i hele landet.

På hvert salgssted havde *mystery shopperen* til opgave at bestille et Rejsekort Anonymt og registrere, hvilken information der blev givet i købsituationen.

Foreslog sælgeren et køb af Rejsekort Personligt eller Flex, skulle *mystery shopperen* fastholde købet af Rejsekort Anonymt, så dette kunne afsluttes.

Mystery shopperen skulle særligt lægge mærke til, om sælgeren uopfordret gave information om:

- Check ind/check ud
- Forudbetaling og indstilling af kort til lokale eller landsdækkende rejser
- Tank-op-muligheder.

Gav sælgeren ikke uopfordret information om et eller flere af disse emner, skulle *mystery shopperen* stille opfølgende spørgsmål og registrere, hvad sælgeren gav af information. Hvis sælgeren har givet forkerte oplysninger – hvad enten det er opfordret eller uopfordret - har vi registreret det, som at der ikke er givet information.

Blev der ikke udleveret en informationsfolder om Rejsekort Anonymt, skulle køberen desuden spørge, om der fandtes noget på skrift og registrere sælgerens svar.

Efter eventuelle opfølgende spørgsmål blev købet afsluttet og *mystery shopperen* udfyldte herefter et spørgeskema om besøget, som blev sendt til os per e-mail eller brev. Spørgeskemaet kan ses i sin helhed i bilag 2.

4 Resultater

4.1 Baggrundsinformation

Tabel 1: Fordeling af besøg på dato og tidspunkt på dagen

Dato	Antal besøg	Tidspunkt på dagen	Antal besøg
Torsdag 5. december 2019	1	Før kl. 9	3
Tirsdag 10. december 2019	4	Kl. 9-12	8
Onsdag 11. december 2019	2	Kl. 12-15	8
Torsdag 12. december 2019	6	Kl. 15-18	11
Fredag 13. december 2019	3	Efter kl. 18	-
Lørdag 14. december 2019	2		
Søndag 15. december 2019	1		
Tirsdag 17. december 2019	4		
Onsdag 8. januar 2020	6		
Fredag 10. januar 2020	1		

Tabel 2: Fordeling af antal kunder på salgsstedet og kø ved kassen

Beskrivelse	Antal besøg
Mange kunder og lang kø ved kasserne	3
Flere kunder, men kort eller ingen kø ved kasserne	15
Få kunder og kort eller ingen kø ved kasserne	6
Jeg var den eneste kunde til stede	6

Tabel 1 og Tabel 2 viser fordelingen af de 30 besøg på dato, tidspunkt og travlhed på salgsstedet. Besøgene er fordelt ud på alle ugedage undtagen mandage og i tidsrummet fra cirka klokken 07.00 til 18.00. Kun i tre tilfælde var der et antal kunder og en kødannelse, som kunne give anledning til betydelig travlhed for salgspersonalet.

4.2 Generelt om købet

Tabel 3 viser omfanget af generel information om købet, der blev givet *uopfordret* til *mystery shopperen* i forbindelse med købet.

Tabel 3: Generelt om købet

Forhold	Ja	Nej	% Ja	Bedømmelse
Fortalte sælgeren om fordelene ved et Rejsekort Personligt eller Flex?	1	29	3 %	☹️
Spurgte sælgeren dig om, hvilket beløb du gerne ville have på kortet?	27	3	90 %	😊
Udleverede sælgeren en folder til dig med information om Rejsekort Anonymt – <u>uden</u> at du spurgte om det?	1	29	3 %	☹️
Udleverede sælgeren en folder til dig med information om Rejsekort Anonymt – <u>efter</u> at du spurgte om det?	3	26	12 %	☹️

Kun i et enkelt tilfælde blev der oplyst om fordelene ved Rejsekort Personligt eller Flex, hvilket sælgeren ellers er forpligtet til ifølge den instruktion, der er givet til salgsstederne. Også kun i et enkelt tilfælde blev der *uopfordret* udleveret en folder med information om Rejsekort Anonymt. På den positive side blev der i 27 af 30 besøg spurgt ind til, hvilket beløb man gerne ville have sat ind på kortet.

I de 29 tilfælde, hvor sælgerne ikke *uopfordret* udleverede en folder, spurgte *mystery shopperen* ind til, om det var muligt at få noget på skrift om brug af rejsekortet. Kun i 3 tilfælde blev der udleveret en folder. Samlet set blev der således kun udleveret en folder i 4 ud af 30 tilfælde (13 %), hvilket er meget utilfredsstillende givet, at det fremgår direkte af instruktionen til salgspersonalet, at der skal udleveres en folder i forbindelse med købet.

Begrundelsen for ikke at udlevere en folder var enten, at den ikke fandtes, eller at man var løbet tør.

Vi kan dog konstatere, at den findes, hvorfor vi undrer os over, at den tilsyneladende kun findes på relativt få salgssteder.

Figur 1: Informationsfolder om Rejsekort Anonymt



4.3 Check ind / check ud

Tabel 4 opsummerer den information, sælgeren uopfordret gav til *mystery shopperen* om forhold vedrørende check ind og check ud.

Tabel 4: Gav sælgeren uopfordret information om...

Forhold	Ja	Nej	% Ja	Bedømmelse
Check ind / check ud	10	20	33 %	☹
Skifte check ind	8	22	27 %	☹
At kortet kan blive spærret, hvis man glemmer at checke ud 2 gange	3	27	10 %	☹
At man ikke kan bruge appen Check udvej	0	30	0 %	☺
At man kun kan få refunderet beløbet på et spærret / udløbet kort, hvis det sendes til Rejsekort Kundecenter	0	30	0 %	☺

Kun i 10 ud af 30 besøg blev der uopfordret givet information om check ind og check ud, selvom det fremgår af instruktionen, at der skal gives information om dette i forbindelse med købet.

Kun i 8 ud af 30 besøg blev der givet information om skifte check ind.

Kun i 3 tilfælde blev der givet information om, at kortet kan blive spærret, hvis man glemmer at checke ud to gange. I den forbindelse blev der i ingen tilfælde oplyst om, at man ikke kan bruge appen Check udvej, hvis man glemmer at checke ud. I et enkelt tilfælde blev det fejlagtigt oplyst, at kortet automatisk bliver genåbnet efter to timer, hvis det spærres på grund af manglende check ud.

I ingen tilfælde blev det oplyst, at man kun kan få refunderet beløbet på et spærret eller udløbet kort, hvis det sendes til Rejsekort Kundecenter.

I de tilfælde, hvor der ikke blev givet fyldestgørende information om check ud, har *mystery shopperen* bedt om yderligere information ved at stille følgende spørgsmål:

***"Hvad gør jeg, hvis jeg glemmer at checke ud - kan jeg registrere dem et sted?
Risikerer mit kort at blive spærret, og hvad gør jeg så?"***

Mystery shopperen har efterfølgende registreret, om der blev givet information om:

- at kortet kan blive spærret efter to glemte check ud
- at man ikke kan bruge appen 'Check Udvej' til at indmelde glemt check ud
- at man kun kan få refunderet beløbet på et spærret/udløbet kort, hvis du sender det ind til Rejsekort Kundecenter.

Resultaterne er opsummeret i Tabel 5 nedenfor, hvor der er beregnet en total-% for den information, der er blevet givet som summen af 'uopfordret information' (fra Tabel 4) og 'information efter forespørgsel'.

Tabel 5: Information om check ind og check ud fordelt på 'uopfordret', 'efter forespørgsel' og total.

Forhold	Uopfordret	Efter forespørgsel	Total	% Ja	Bedømmelse
at kortet kan blive spærret efter 2 glemte check ud	3	7	10	33 %	☹
at man ikke kan bruge appen 'Check Udvej' til at indmelde glemte check ud	0	4	4	13 %	☹
at man kun kan få refunderet beløbet på et spærret/udløbet kort, hvis du sender det ind til Rejsekort Kundecenter	0	2	2	7 %	☹

Efter forespørgsel bliver der samlet set givet information om, at kortet kan blive spærret efter 2 glemte check ud i 10 ud af 30 besøg.

Kun i 13 procent af besøgene blev der totalt set givet information om, at man ikke kan bruge appen check udvej.

Kun i 7 procent af besøgene blev der totalt set givet information om, at man kun kan få refunderet beløbet på et spærret/udløbet kort, hvis du sender det ind til Rejsekort Kundecenter.

4.4 Tank op og saldokontrol

Tabel 6 viser den information, som blev givet om tank op og saldokontrol henholdsvis uopfordret og efter forespørgsel.

I de tilfælde, hvor der ikke uopfordret blev oplyst om, hvordan man tanker kortet op i forbindelse med købet, har *mystery shopperen* spurgt om yderligere information ved at stille følgende spørgsmål:

"Hvordan kan jeg sætte penge ind på kortet?"

Tabel 6: Information om Tank op og saldokontrol fordelt på 'uopfordret', 'efter forespørgsel' og total.

Forhold	Uopfordret	Efter forespørgsel	Total	% Ja	Bedømmelse
Optankningsmuligheder på rejsekortautomaten eller på salgsstedet	8	13	21	70 %	😊
At man ikke kan sætte penge ind på kortet via computer eller app	1	9	10	33 %	☹

I 8 ud af 30 besøg blev der givet uopfordret information om optankningsmuligheder på rejsekortautomater eller salgssteder. Efter forespørgsel blev der i yderligere 13 besøg givet information, så der i alt er givet information i 70 procent af besøgene.

Kun i 10 af besøgene er der givet information om, at man ikke kan sætte penge ind på kortet via computer eller app, heraf de 9 efter forespørgsel.

4.5 Forudbetaling og indstilling af kort til lokale eller landsdækkende rejser

I Tabel 7 sammenfattes den information, der blev givet uopfordret om forudbetaling og indstilling af kort til henholdsvis lokale rejser og landsdelsrejser.

Tabel 7: Gav sælgeren uopfordret information om...

Forhold	Ja	Nej	% Ja	Bedømmelse
Krav om forudbetaling på 70 kr. ved lokale rejser	15	15	50 %	😊
Krav om forudbetaling på 600 kr. ved landsdelsrejser	7	23	23 %	😞
Krav om at skifte indstilling til 'landsdelsrejser' ved rejser mellem landsdele	4	26	13 %	😞

I halvdelen af besøgene blev der uopfordret givet information om, at der skal stå minimum 70 kroner på kortet for lokale rejser.

Kun i henholdsvis 7 og 4 ud af 30 besøg blev der uopfordret givet information om, at kravet til forudbetaling er 600 kroner for landsdækkende rejser, og at kortet skal stilles om til landsdelsrejser, før det kan benyttes til rejser mellem landsdele.

I de tilfælde, hvor der ikke blev givet fyldestgørende information om forudbetaling og rejser mellem landsdele, har *mystery shopperen* stillet følgende opfølgende spørgsmål:

”Kan jeg bruge dette kort til at rejse til København (Aarhus)”²

Mystery shopperen har efterfølgende registreret, om der blev givet information om:

- Krav om at skifte indstilling til 'landsdelsrejser' ved rejser mellem landsdele
- Krav om forudbetaling på 600 kr. ved landsdelsrejser.

² Der er spurgt ind til ”Aarhus” ved besøg foretaget øst for Storebælt, og ”København” for besøg foretaget vest for Storebælt.

Tabel 8: Information om forudbetaling og indstilling af kortet til landsdelsrejser på 'uopfordret', 'efter forespørgsel' og total.

Forhold	Uopfordret	Efter forespørgsel	Total	% Ja	Bedømmelse
Krav om at skifte indstilling til 'landsdelsrejser' ved rejser mellem landsdele	4	14	18	60 %	😊
Krav om forudbetaling på 600 kr. ved landsdelsrejser	7	11	18	60 %	😊

Totalt blev der i 18 ud af 30 besøg givet information om krav om skift af kortets indstillinger til landsdelsrejser og krav om forudbetaling på 600 kroner for rejser mellem landsdele.

4.6 Andre forhold

Af Tabel 9 fremgår det, at der i 2 ud af 30 besøg blev givet uopfordret information om andre selvbetjeningsmuligheder på rejsekortautomaten eller på salgsstedet.

Der blev ikke i nogen tilfælde givet information om udløbsdato, og hvordan man tjekker det, eller at kortet og pengene på kortet ikke kan erstattes, hvis det tabes.

Tabel 9: Gav sælgeren uopfordret information om...

Forhold	Ja	Nej	% Ja	Bedømmelse
Anden selvbetjening på rejsekortautomaten eller på salgsstedet	2	28	7 %	😞
Udløbsdato for kortet og hvordan man tjekker det	0	30	0 %	😞
At kortet og pengene på det ikke kan erstattes, hvis det tabes	0	30	0 %	😞

5 Om undersøgelsen

Fakta

Indsamlingsperiode: 5. december 2019 – 10. januar 2020

Antal besøg: 30 fordelt på:

- 23 øst for Storebælt
- 7 vest for Storebælt

Besøgte salgssteder

- Forum Shop N Play – Rosenørns Allé 38 - 1970 Frederiksberg C
- Friheden st. - DSB 7-Eleven - Hvidovrevej 333 - 2650 Hvidovre
- Gevinsten Ølstykke - Ørnebjergvej 2 - 3650 Ølstykke
- Hellerup st. - DSB 7-Eleven - Ryvangs Allé 79 - 2900 Hellerup
- Helsingør st. - DSB 7-Eleven - Stationspladsen 2 - 3000 Helsingør
- Hillerød st. - DSB 7-Eleven - Nordre Jernbanevej 37 - 3400 Hillerød
- Holstebro st. - DSB 7-Eleven - Stationsvej 5 - 7500 Holstebro
- Hundested - Meny - Nørregade 11 - 3390 Hundested
- Høje Taastrup st. - DSB 7-Eleven - Banestrøget 1 - 2630 Taastrup
- Kokkedal st. - DSB 7-Eleven - Kokkedal Stationsvej 6 - 2970 Hørsholm
- Kolding st. - DSB 7-Eleven - Banegårdspladsen 4 - 6000 Kolding
- København H - DSB 7-Eleven - Københavns hovedbanegård - 1570 København V
- København - Østerport st. - DSB 7-Eleven - Oslo Plads 8 - 2100 København Ø
- Køge st. - DSB 7-Eleven - Jernbanegade 12 - 4600 Køge
- Lokalbanen Frederiksværk station - Stationspladsen 1 - 3300 Frederiksværk
- Lokalbanen Gilleleje station - Gilleleje stationsvej 10 A - 3250 Gilleleje
- Lokalbanen Helsingør station - Stationspladsen 1 - 3200 Helsingør
- Lokalbanen Nærum station - Langbjerg 1 - 2850 Nærum
- Lyngby st. - DSB 7-Eleven - Jernbanepladsen 47 - 2800 Lyngby
- Middelfart City Kiosken - Stationsvej 36 - 5500 Middelfart
- NTs Kundecenter - Aalborg Busterminal - John F. Kennedy Plads 1 - 9000 Aalborg
- Nørreport st. - DSB 7-Eleven - Nørre Voldgade 13 - 1358 København K
- Roskilde st. - DSB 7-Eleven - Jernbanegade 1 - 4000 Roskilde
- Skanderborg st. - DSB 7-Eleven - Jernbanevej 3 - 8660 Skanderborg
- SuperBrugsen Hørsholm Midtpunkt - Hørsholm Midtpunkt 37 - 2970 Hørsholm
- Valby st. - DSB 7-Eleven - Mellemtoftevej 1A - 2500 Valby
- Vanløse st. - DSB 7-Eleven - Jernbane Allé 46 - 2720 Vanløse
- Ølby st. - DSB 7-Eleven - Ølbycenter 2 - 4600 Køge
- Aalborg st. - DSB 7-Eleven - Aalborg Station - John F. Kennedy Plads 3 - 9000 Aalborg
- Aarhus H - DSB 7-Eleven - Banegårdspladsen 1 D - 8000 Århus C

6 Spørgeskema

Spørgeskema

Mystery shopping – Rejekort Anonymt

Stamdata

Dato (dd/mm/åå): ____/____/2019

Tidspunkt (hh:mm): ____:____

By: _____

Navn på salgssted: _____

Om salgsstedet

Hvordan vil du beskrive besøget af kunder på salgsstedet?
(Sæt venligst kun et kryds!)

Mange kunder og lang kø ved kasserne	☐
Flere kunder men kort eller ingen kø ved kasserne	☐
Få kunder og kort eller ingen kø ved kasserne	☐
Jeg var den eneste kunde til stede	☐
Andet, notér: _____ _____	☐

1: Generelt om købet:

	Ja	Nej
1A: Fortalte sælgeren om fordelene ved et RK Personligt eller RK Flex?	☐	☐
1B: Spurgte sælgeren dig om hvilket beløb du gerne ville have på kortet?	☐	☐
1C: Udleverede sælgeren en folder til dig, med information om RK Anonym – uden at du spurgte om det?	☐	☐

2: Informerede sælgeren dig om nogle af følgende forhold om brugen af RK Anonym – uden at du spurgte om det?

	Ja	Nej
2A: Check ind/Check ud	☐	☐
2B: Skifte Check ind	☐	☐
2C: Krav om forudbetaling på 70 kr. ved lokale rejser	☐	☐
2D: Krav om forudbetaling på 600 kr. ved landsdelsrejser	☐	☐
2E: Optankningsmuligheder på RK-automaten eller på salgsstedet	☐	☐
2F: Anden selvbetjening på RK-automaten eller på salgsstedet	☐	☐
2G: At man ikke kan sætte penge ind på kortet via computer eller app	☐	☐
2H: Krav om at skifte indstilling til 'landsdelsrejser' ved rejser mellem landsdele	☐	☐
2I: Udløbsdato for kortet og hvordan man tjekker det	☐	☐
2J: At kortet og pengene på det ikke kan erstattes hvis det tabes	☐	☐
2K: At kortet kan blive spærret hvis man glemmer at tjekke ud 2 gange	☐	☐
2L: At man ikke kan bruge appen Check udvej	☐	☐
2M: At man kun kan få refunderet beløbet på et spærret/udløbet kort, hvis man sender det ind til RK	☐	☐
2N: Andet, noter: _____ _____	☐	☐

3: Efter købet:

Hvis sælgeren IKKE uopfordret udleverede folder om RK Anonym (1C='Nej'), spørg:

"Har du noget på skrift, som jeg kan få med, der forklarer om brugen af Rejsekortet?"

Og besvar...

	Ja	Nej
3: Udleverede sælgeren en folder til dig, med information om RK Anonym – EFTER at du spurgte om det?	☐	☐

Kommentar:

Hvad sagde sælgeren? Notér:
--

4: Efter købet - Hvis IKKE sælgeren af sig selv har informerede om det, så spørg ind til følgende:

Rejser mellem landsdele

A: ”Kan jeg bruge dette kort til at rejse til København/Aarhus?”

Og besvar:

	Ja	Nej
4A_1: Fik du at vide, at du skal ændre kortets indstilling fra 'lokale rejser' til 'landsdækkende rejser'?	☐	☐
4A_2: Fik du at vide, at de skal stå minimum 600 kr. på kortet, når du skal rejse mellem landsdele?	☐	☐

Check ind/check ud

B: ”Hvad gør jeg, hvis jeg glemmer at checke ud - kan jeg registrere dem et sted? Risikerer mit kort at blive spærret, og hvad gør jeg så?”

Og besvar:

	Ja	Nej
4B_1: Fik du at vide, at dit kort kan blive spærret efter 2 glemte check ud?	☐	☐
4B_2: Fik du at vide, at du ikke kan bruge appen 'Check Udvej' til at indmelde glemt check ud?	☐	☐
4B_3: Fik du at vide, at du kun kan få refunderet beløbet på et spærret/udløbet kort, hvis du sender det ind til Rejsekort Kundecenter?	☐	☐

Tank op

C: ”Hvordan kan jeg sætte penge ind på kortet?”

Og besvar:

	Ja	Nej
4C_1: Fik du at vide, at du kan sætte penge ind på rejsekortet i rejseautomaterne og visse salgssteder?	☐	☐
4C_2: Fik du at vide, at du ikke kan sætte penge ind på kortet via computer eller app?	☐	☐

7 Fakta om Rejsekort Anonymt

Rejsekort Anonymt er et kort for passagerer, der ønsker at rejse anonymt.



Kortet kan i lighed med Rejsekort Flex deles med andre. Der gives også 25 procent i rabat på rejser uden for myldretiden, og man kan rejse flere på samme kort.

Sammenlignet med de andre typer af rejsekort, har kortet dog en række begrænsninger.

Højere forudbetaling

Forudbetalingen er højere end på andre typer af rejsekort. For lokale rejser skal der stå mindst 70 kr. på kortet, og for rejser mellem landsdele, skal der stå mindst 600 kr. på kortet.

Rejser mellem landsdele omfatter rejser:

- Der krydser Lillebælt eller Storebælt
- Mellem Nordjyllands Trafikselskabs, Midttrafiks og Sydtrafiks områder

Begrænsede muligheder for at kontrollere saldo

Den eneste måde at kontrollere saldoen er i forbindelse med check ud og på rejsekortautomater og salgssteder.

Kortet kan ikke automatisk tankes op

Kortet kan ikke tankes op online, og der kan ikke oprettes en tank op aftale. Kortet kan derfor kun tankes på rejsekortautomater og salgssteder.

Flere restriktioner ved glemt check ud

Kortet kan blive spærret efter 2 glemte check ud, og kortet kan herefter ikke låses op. Man kan kun få refunderet restbeløbet på kortet ved at sende det til Rejsekort Kundecenter.

Kortet kan ikke spærres

Tabes kortet er både kortet og saldoen tabt.

Man kan ikke få et pendlerområde på kortet

Vil man gerne rejse frit i bestemte zoner til en fast pris, skal man vælge et rejsekort med pendlerområde, som ikke er anonymt.

Lavere mængderabat

Man kan få 30 procent mere i mængderabat ved at vælge et Rejsekort Personligt, hvis man rejser meget vest for Storebælt.

8 Kontakt

Undersøgelsen og notatet er udarbejdet af Passagerpulsen.

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Kontakt til passageragenter: Johannes Haugen-Hansen

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Politisk medarbejder: Rasmus Markussen

Kommunikationsrådgiver: Astrid Grunert Rantorp

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpulsen@fbr.dk

Web: passagerpulsen.taenk.dk