

Fredriksstad Blad
I lokalmiljøet siden
3. januar 1889



debatt

Bli med i debatten

Skriv egne innlegg på:
f-b.no/debatt

Jo kortere du skriver desto flere lesere får du. Vi forbeholder oss retten til å redigere innsendte debattinnlegg.

Vy – skaff dere en kundeservice!

DERE SKAL få et gratis forslag fra meg: Samarbeid om mer enn et navn og en app. Bry dere mer om kundene deres. Selv ihuga kollektiv-elskere er på randen av å gi opp.

En dag jeg ville reise til Oslo fra Fredrikstad, oppdaget jeg tilfeldigvis at Vy-toget mitt var blitt til en buss-for-tog som var *fremskyndet* i avreise. Et kjapt søk viste at jeg hadde mer sjans til å komme dit jeg skulle dersom jeg tok Vy-buss og ikke buss-for-Vy-tog. Den har holdeplass nærmere boligen min. Jeg rakk denne, men fikk beskjed om at min Vy (tog)-billett ikke var gyldig på Vy-bussen. Da jeg forklarte at jeg tok bussen fordi toget mitt var blitt til en fremskyndet buss, var sjåføren forståelsesfull (og antagelig ulydig) nok til å gi meg barnebillett, men han hadde ikke sjans til å akseptere billetten jeg allerede hadde i Vy-appen. Min mistanke ble til en opplysning: Nei da, Vy buss og Vy tog bare later som de har noe med hverandre å gjøre.

I DAG: Vy-toget mitt er forsinket fra Hadeland. Jeg har kjøpt hele reisen min til Fredrikstad etter anbefaling fra Vy-appen. Der fikk jeg betale i én omgang for både tog og buss, selv om jeg nå er klar over at Vy tog og Vy buss ikke egentlig henger sammen. Jeg foretrekker nemlig å kjøre buss-for-buss hjem til døra, fremfor å kjøre buss-for-tog (til full pris) frem til stasjonen et stykke unna. Vi drevne pendlere på Østfoldbanen er jo klar over at det ofte ikke går tog-for-tog. Vi kartlegger så godt vi kan hvordan vi kan kompensere for manglende komfort til full pris.

JEG HAR erfart at om jeg kommer til et Vy-tog med en billett for toget jeg ikke rakk, så smiler trivelige konduktører og er klar over at jeg har betalt for hele reisen, selv om den siste delen av reisen foregår senere enn planlagt. Dette skjer tross alt på grunn av en helt vanlig Vy-forsinkelse. Dersom jeg hadde mistet bussen, derimot, vil Vy-konduktøren altså ikke kunne akseptere en Vy-buss-billett. Så kan jeg bli 250 kroner fattigere for en reise jeg allerede har betalt for. Det er ca. prisen til en utsalgsbillett for eksempel Oslo-Alicante med fly, forresten.

TILBAKE PÅ det forsinkede toget fra Hadeland, lader jeg opp til en sprint mellom tog og buss. En vennlig konduktør forklarer meg at jeg ikke har noen klagesak så lenge jeg har beregnet den overgangstida Vy-appen ga meg, istedenfor den halvtimen som reisegarantien krever. Jeg klarer ikke la være å stønne at



– Vy buss og Vy tog bare later som de har noe med hverandre å gjøre, mener Margrete Kvalbein etter å opplevd et skarpt skille når det gjelder hvilke billetter som kan brukes på buss og tog. FOTO: BERIT ROALD / NTB

jeg føler meg lurt fordi buss og tog har samme navn og burde greie litt fleksibilitet for en som tross alt har betalt for en hel reise på Vy-appen. «Hvor vanskelig kan det være å samarbeide om litt kundeservice, lissom?!»

SÅ REKKER jeg heldigvis bussen og slipper å punge ut for å komme for sent hjem, denne gangen. Peser ut en liten klage til sjåføren, som selvsagt svarer: «Nei, buss og tog har ikke noe med hverandre å gjøre. Dessuten kjører vi i hver vår retning.» Jeg svarer urimelig surt at dette Vy-reiseselskapet godt kan skifte navn på busselskapet sitt, så vi kunder slipper å bli lurt til å tro at dette er ett selskap som faktisk har én samlet omsorg for kundene sine.

Så sitter jeg her da, og skriver sint mens jeg puster tungt på en

ubehagelig full buss. Det er jo ikke en enkelthendelse jeg stønner over. Jeg har med årene utgytt en hel del tårer og svette i sånne opplevelser. Og jeg VIL reise kollektivt! Jeg oppfordrer

«Jeg skammer meg over mistanken: At reiseselskapet Vy driter i kundene sine. Det har ikke samfunnet råd til.»

andre til det. Jeg legger mye engasjement i å leve miljøvennlig. En smidig togreise er både en super arbeidsplass(!) og den beste ferieformen.

JEG PLANLEGGER for kollektivt, selv når jeg har bil, selv når det koster i tid, penger og fleksibilitet. Det er ikke bare én gang jeg har grått over at denne innsatsen blir belønnet med forsinkelser, innstillinger, alternativ transport med manglende informasjon og upålitelighet fra diverse kilder som stadig endrer avsendernavn. «Nei, gutten min, jeg kommer ikke hjem når jeg sa jeg skulle. Nei, jeg vet ikke når det blir.»

Jeg skammer meg over mistanken: At reiseselskapet Vy driter i kundene sine. Det har ikke samfunnet råd til. Vi tåler ikke mer utslipp- og trafikkvekst. Det haster skikkelig å få kollektivlivet til å bli attraktivt. Help oss, Vy. Nå.

Margrete Kvalbein
Kollektiv-kunde, Holmen