

KUNDE- AMBAS- SADØREN

1. HALVÅR

2019



Indhold

Forord	3
Kronik – God forvaltningsskik er også godt for forretningen	4
Klager til Kundeambassadøren	6
Anbefalinger & rådgivning	11
Kundeambassadørfunktionen	14
Dilemma – Kundeservice i en tid med trafikforstyrrelser	15

Forord

Når en klagesag afgøres i Kundecenteret, varetager DSB en myndighedsopgave og er derfor forpligtet til at efterleve god forvaltningskik i forbindelse med sagens håndtering. Trafikselskaberne kan godt opstille vejledende hovedregler fx i form af De Fælles Rejseregler, men DSB må i administrationen af disse ikke tilsidesætte pligten til at skønne konkret og individuelt i en klagesag. Det betyder i realiteten, at alle relevante aspekter i sagen skal undersøges og vurderes i forhold til gældende regelsæt, lovkrav m.v. Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har nyligt præciseret dette ansvar, hvorfor kapitel 1 i denne halvårsrapport fokuserer på, hvad det indebærer for DSB i hverdagen.

Et andet og meget aktuelt emne for DSB og DSB's kunder er håndteringen af trafikforstyrrelser bl.a. som følge af de omfattende sporarbejder, der gennemføres i 2019. Som det fremgår af kapitel 5, vil en stor andel af DSB's kunder på tværs af landet blive påvirket - endda på samme strækninger flere gange. Det udfordrer DSB's mulighed for at fastholde gode kunderelationer, og det tester kundernes tålmodighed, hvilket også allerede kan aflæses i kapitel 2 i form af det stigende antal klager til Kundeambassadøren over forhold relateret til en forsinkelse i første halvår 2019. I anerkendelse af kundernes udfordringer har DSB gennem det seneste år testet forskellige kompensationsmodeller. Arbejdet evalueres løbende og har generelt fået en positiv modtagelse hos kunderne. Disse tiltag nedbringer dog næppe forventningerne til DSB's evne til at håndtere forvirrede og tidspressede kunder i hverdagen under trafikforstyrrelserne.

Kundeambassadøren har i 1. halvår 2019 afleveret 10 anbefalinger til DSB, som sigter på at forbedre kundeoplevelsen. Disse retter sig både mod kundevedtatte processer, produktinformation og tekniske funktionaliteter. I kapitel 3 omtales såvel anbefalingerne som de områder, Kundeambassadøren i 1. halvår har samarbejdet særligt med afdelinger i DSB om.

Endelig skal det nævnes, at Kundeambassadørteamet i foråret, som supplement til de kvartalsvise ture rundt i landet med toget, har søgt yderligere indblik i hverdagen hos DSB's frontpersonale. Vi har siddet på lyt ved telefonerne i Kundecenteret, været på besøg på salgsstederne og talt med perronmanagere i København, Odense og Aarhus. Alle steder er Kundeambassadørteamet blevet positivt modtaget og mødt af kompetente kolleger, der beredvilligt har delt ud af deres erfaringer og dermed bidraget med nyttig baggrundsviden til Kundeambassadørens løbende sagsbehandling.

Rigtig god læselyst!



Kundeambassadør
Lone Fruerskov Andersen

Kronik – God forvaltningsskik er også godt for forretningen

Lidt forsimplet kan man sige, at god kundeservice er det indtryk af en virksomhed, som kunderne står tilbage med efter at have været i kontakt med virksomheden. Det gælder ikke bare i forbindelse med levering af kerneydelsen, men også i den efterfølgende kontakt - fx i forbindelse med en kundeklage. Uanset udfaldet af sagens behandling er det afgørende for den fortsatte relation, at kunden oplever, at henvendelsen tages alvorligt.

I modsætning til almindelige private virksomheder kan DSB som en selvstændig offentlig virksomhed ikke egenhændigt tilrettelægge rammerne for behandlingen af kundeklager. Da DSB i forbindelse med håndteringen af klagesager varetager en myndighedsopgave, er DSB her omfattet af de offentligretlige regler. Processer og procedurer skal derfor tilrettelægges på en måde, så det sikres, at medarbejderne i Kundecenteret udfører deres arbejde inden for rammerne af god forvaltningsskik.

Helt lavpraktisk betyder det bl.a., at:

- en klage skal oplyses tilstrækkeligt, før der træffes afgørelse
- kunderne må ikke forskelsbehandles
- der skal være et rimeligt forhold mellem det passerede og sagens udfald
- afgørelsen skal kunne sagligt begrundes og
- der skal altid foretages en konkret vurdering af den enkelte sag i forhold til det gældende regelsæt fastlagt i fx EU's Passagerrettighedsforordning, De Fælles Rejseregler og dansk erstatningsret m.v.

I betragtning af, at DSB på årsbasis behandler omkring 350.000 skriftlige kundehenvendelser, kan det umiddelbart lyde som en temmelig besværlig og tidskrævende proces. Det er imidlertid ikke en valgfri opgave. Er en kunde utilfreds med en afgørelse i en klagesag, kan sagen klages videre til både DSB's Kundeambassadør og Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, samt i yderste konsekvens underlægges domstolsprøvelse. Her vil vurderingen af sagen altid tage afsæt i, om DSB i sagsbehandlingen har efterlevet god forvaltningsskik. Er dette ikke tilfældet, risikerer DSB, at kunden får medhold i sin klage alene af den grund, at der kan rejses kritik af DSB's sagshåndtering. Det er både negativt for virksomhedens omdømme og mere tidskrævende for organisationen end at behandle sagen korrekt i første omgang.

I praksis løfter DSB sin forvaltningsretlige opgave ganske fornuftigt i hverdagen. Andelen af kunder, der får medhold i en klagesag hos Kundeambassadøren, har gennem de senere år været faldende – dog med en ganske lille stigning fra 2018 til 1. halvår 2019 (fra 28 pct. til 29 pct.). Det sker også forholdsvist sjældent, at DSB taber en sag i Ankenævnet. Endelig er det værd at notere sig, at DSB – til trods for at der hver dag foretages op mod en halv million rejser med toget – kun rangerer på en 3. plads over trafikselskaber, der klages over til Ankenævnet. Faktisk udgjorde DSB-sager kun 12 pct. af det samlede antal klagesager behandlet i Ankenævnet i 2018.

Det skyldes bl.a., at DSB's Kundecenter, som et led i arbejdet med at sætte kunderne i fokus, flere steder har skærpet opmærksomheden på sagsbehandlingsprocessen. Og det er ikke nødvendigvis en let opgave. Det indebærer nemlig, at både ledere og medarbejdere er nødt til at være opmærksomme på, at fastlæggelsen af KPI'er og procesmæssige optimeringstiltag sker inden for rammerne af god forvaltningsskik.

Men modarbejder god forvaltningsskik så ikke mulighederne for at drive en fornuftig forretning - kunne man fristes til at spørge? Svaret er heldigvis nej.

For det første er det tidsbesparende for Kundecenteret, når en kundehenvendelse løses smidigt og hurtigt allerede første gang, kunden henvender sig. Når først klageprocessen startes op, begynder omkostningsuret at tikke – og jo flere klageinstanser, der involveres, jo dyrere bliver det for DSB at fastholde en rejseregulering eller et økonomisk krav mod kunden. Af principielle årsager kan det være nødvendigt for DSB at opretholde et krav, men rent økonomisk er business casen for fx inddrivelse af en kontrolafgift på 750 kr. eller en gæld på rejsekortet på 300 kr. via ankenævnsafgørelser ikke særlig god.

For det andet viser en undersøgelse fra 2015 på tværs af udvalgte brancher, at god klagehåndtering rent faktisk kan styrke loyaliteten markant hos de kunder, som har klaget. Sammenholdes dette med, at omkostningerne ved at fastholde en eksisterende kunde er ca. 5-10 gange mindre end ved at tiltrække nye kunder, giver det rigtig god mening for DSB også fremadrettet at have fokus på en god klagesagsbehandling.

Som en sidegevinst viser erfaringerne fra offentlige myndigheder, der er underlagt de samme krav til sagsbehandlingsprocessen, som DSB er, at jobtilfredsheden blandt de ansatte er stigende, når de kan løse henvendelser smidigt og hurtigt.

Der er således ikke blot en nødvendighed for DSB at leve op til god forvaltningsskik – det er faktisk også godt for forretningen.

Klager til Kundeambassadøren

Klager | Hvor mange klager

Kundeambassadøren har i første halvdel af 2019 modtaget i alt 444 kundeklager. Det er et lille fald sammenlignet med 1. halvår 2018, men noget over gennemsnittet for alle de foregående år. Det må forventes, at det samlede antal klager for 2019 bliver nogenlunde på niveau med 2018.

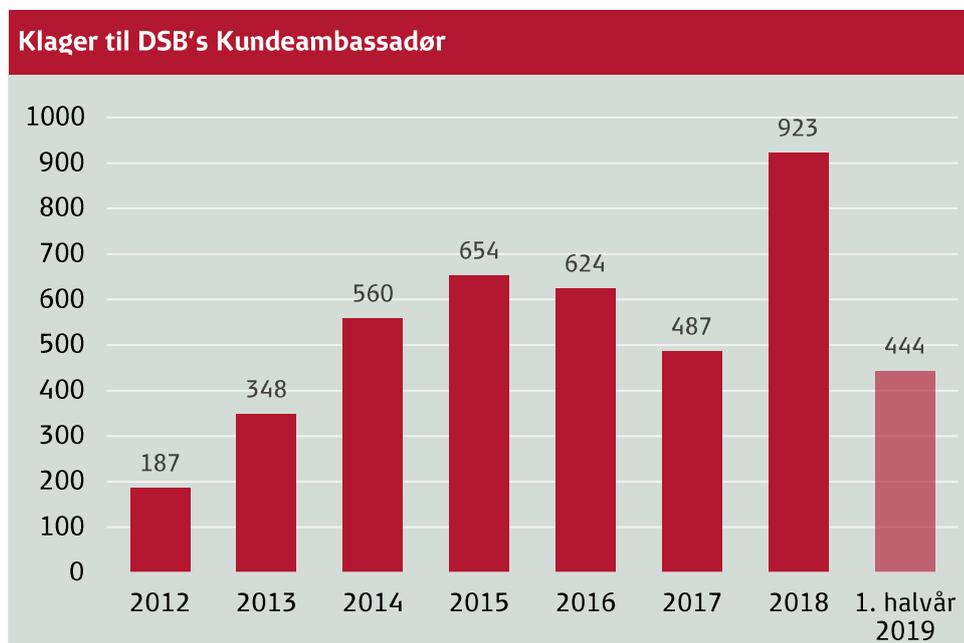


Fig. 1: Antallet af klager til Kundeambassadøren

I første halvår 2019 er der sket en mindre stigning i andelen af kundeklager, som går videre til Kundeambassadøren. Andelen udgør således aktuelt 1,17 %. Andelen er steget samtidig med, at der i samme periode har været et fald i antallet af klager til DSB's Kundecenter.

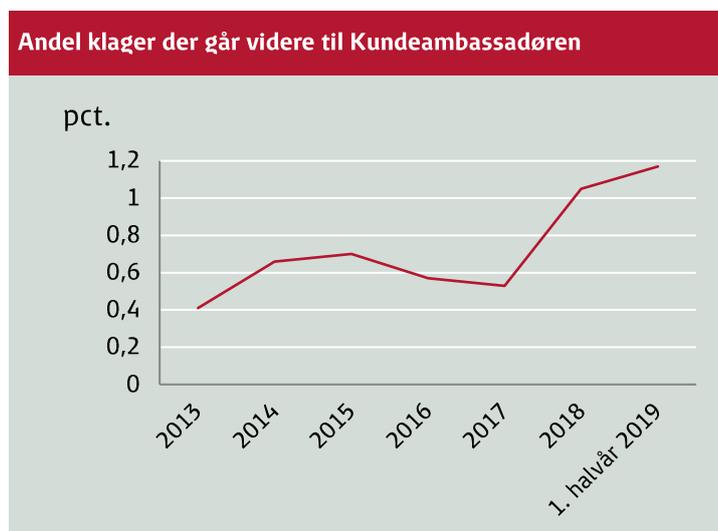


Fig. 2: Andel af klager til DSB, der går videre til Kundeambassadøren

Klager | Årsag til klagen

Typer af klager til Kundeambassadøren						
	2014	2015	2016	2017	2018	1. halvår 2019
Kontrolafgifter	64 %	61 %	58 %	49 %	75 %	71 %
Produkter	15 %	23 %	25 %	32 %	13 %	11 %
Undervejs på rejsen	8 %	11 %	17 %	19 %	12 %	18 %
Service	13 %	5 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Kontrolafgifter: klager over kontrolafgift

Produkter: Rejsekort, Ungdomskort, Pendlerkort, Mobilbilletter/Apps mv.

Undervejs på rejsen: Trafikinformation, forsinkelser, forhold i toget el. på stationen m.v.

Service: Klager over mødet med DSB's kundevendte personale

Hovedparten af klagerne til Kundeambassadøren vedrører som tidligere år fortsat en **kontrolafgift** (71%). Både andelen og antallet er dog faldet lidt set i forhold til 2018 (75%).

I mange af disse klagesager er der hos kunderne en forventning om, at uheldige omstændigheder som glemsomhed, travlhed, misforståelser og lign., er forhold, som kan medvirke til, at DSB vil annullere en kontrolafgift. I forhold til det selvbetjeningsprincip, som gælder for al offentlig transport i Danmark, er det dog kundernes eget ansvar at sørge for at have en gyldig billet til rejsen, inden de stiger ombord på DSB's tog. Når det er forhold, som kunden selv er ansvarlig for, der har ført til en kontrolafgift, er der som udgangspunkt ikke grundlag for at fritage kunden fra at skulle betale kontrolafgiften. Kundeambassadøren har derfor i første halvår 2019 fastholdt en betydelig andel af DSB's afgørelse i sager om en kontrolafgift.

For **produktklager** hos Kundeambassadøren ses der også at være et fald i både andelen og antallet. Her er det især klager over rejsekort, som er udslagsgivende for denne udvikling, idet der er sket en halvering i forhold til sidste år i antallet af klager til Kundeambassadøren over rejsekort.

Det er et markant fald, som skal sammenholdes med, at der i perioden er sket en vækst i antallet af aktive rejsekortbrugere (2018: 2,44 mio.; 2019: 2,72 mio.) Der er således tale om en meget positiv udvikling og et tegn på, at denne type klagesager nu i højere grad bliver færdighåndteret i DSB's kundecenter.

Omvendt er klager til Kundeambassadøren over hændelser **undervejs på rejsen** både i antal og andel steget (2018:12%; 2019:18%). Her er det især klager over forsinkelser og krav om erstatning i form af taxabetaling eller yderligere kompensation med Rejsetidsgaranti, som har bidraget til en stigning i klagesager.

Klager over **DSB's service** knytter sig typisk som en sekundær klage til én af de øvrige overordnede klagekategorier, hvorfor denne klagekategori som hovedkategori i Kundeambassadørens klagestatistik er registreret med 0%. I klager over en kontrolafgift optræder der dog jævnligt også klagepunkter over håndteringen af kontrolsituationen i toget, ligesom der i klager over en forsinkelse ofte også klages over mangelfuld trafikinformation.

Top 3 i klagesager

Top 3 Kontrolafgifter	Top 3 Produkter
Rejsekort (44 %) – CI/CU, misforstået rejseregler	Rejsekort (24%) – Tank-op, glemt CU, billetpris
Mobilbillet/Apps (18%) – Mangler zoner, billet købt i toget	Ungdomskort (18%) – Bestillingsvilkår, tilbagebetaling
Pendlerkort (11 %) – Kort udløbet, mangler zoner	Mobilbillet/Apps (10 %) -Tilbagebetaling

Top 3 Kontrolafgifter

På listen over den **bagvedliggende årsag til en kontrolafgift** ses de samme produktkategorier som i den seneste rapport fra 2018. Det er igen Rejsekort, Mobilbilletter/Apps og Pendlerkort, som udgør Top 3.

Rejsekort har også 1. halvår 2019 været det produkt, som hyppigst har været benyttet i en klagesag hos Kundeambassadøren over en kontrolafgift – og niveauet er steget en smule (2018: 40%). Her er det især et manglende check ind, som påfører kunden en kontrolafgift. I sådanne klagesager har kunden ofte ikke været opmærksom på, at check ind ikke blev korrekt gennemført, at der ved togskifte ved en fejltagelse er blevet foretaget et check ud i stedet for et skifte check ind, eller kunden har helt glemt at checke ind inden påstigning. Der ses også en større andel af klagesager, hvor kunden ikke har været bekendt med reglerne for brug af rejsekortet, og derfor eksempelvis har benyttet en andens personlige rejsekort eller har glemt at få indstillet et anonymt rejsekort til høj forudbetaling, hvilket er et krav, når der rejses mellem landsdelene.

På anden pladsen over produkter benyttet i forbindelse med udstedelsen af en kontrolafgift ligger **Mobilbilletter/Apps**. Her er andelen af klager til Kundeambassadøren på samme niveau som i den seneste rapport (2018: 19%). I disse klagesager er de hyppigste årsager til en kontrolafgift, at kunden først har købt billet efter at være gået ombord på toget, at kunden har købt for få eller de forkerte zoner, eller at kunden har haft vanskeligt ved at gennemføre købet og derfor slet ikke har fået en gyldig billet.

Nederst på Top 3 listen over produktklager hos Kundeambassadøren ligger **Pendlerkort** med en andel på 11%, hvilket også er nogenlunde samme niveau som sidste år (2018: 10%). Årsagen til en kontrolafgift er i disse sager oftest, at kunden ikke har fået fornyet sit Pendlerkort eller har fået købt de forkerte zoner i DSB eller DOT Apps. Der er som regel tale om en forglemmelse fra kundens side, og flere kunder efterspørger i den sammenhæng hjælp fra DSB til at huske at forny Pendlerkortet eksempelvis ved, at DSB på sms/mail/notifikation sender en påmindelse umiddelbart inden fornyelsestidspunktet. Kundeambassadøren har derfor anbefalet DSB at prioritere udviklingen af en sådan funktionalitet (se næste kap.).

Top 3 Produkter

For **produktklager** går to af de samme produktkategorier fra 2018 igen på Kundeambassadørens Top 3 liste, nemlig Rejsekort (24%) og Ungdomskort (18%). Efter at have været ude i sidste halvår er Mobilbillet/Apps (10 %) nu tilbage på en tredjeplads, mens Pendlerkort er rykket ud af Top 3 listen.

Selvom **Rejsekort** topper listen, er der dog som tidligere nævnt, sket et markant fald i både andelen og antallet af klager til Kundeambassadøren over netop dette produkt (2018: 50%). Der er især sket et fald i klager over tank-op aftaler. Kundeambassadøren har i 2018/2019 i samarbejde med DSB Kundeservice haft fokus på de kundevendte processer i forbindelse med brugen af rejsekort og den efterfølgende håndtering af netop denne type klager.

For **Ungdomskort** er der sket en stigning i andelen af klager til Kundeambassadøren (2018: 11%). Dette skyldes dog alene det store fald i antallet af klager over rejsekort, da der for Ungdomskort antalsmæssigt kan registreres et lille fald i forhold til sidste år. Årsagen til klager i forbindelse

med Ungdomskort er oftest problemer med bestillinger eller afbestillinger inden for de gældende bestillingsfrister.

Klager til Kundeambassadøren over **Mobilbillet/Apps** ligger på samme niveau som i 1. halvår 2018 (10%). Antalsmæssigt er der dog også her sket et lille fald. En typisk klage i denne kategori drejer sig om mulighed for at få billetter tilbagebetalt.

Afgørelser | Kundens udbytte af at klage

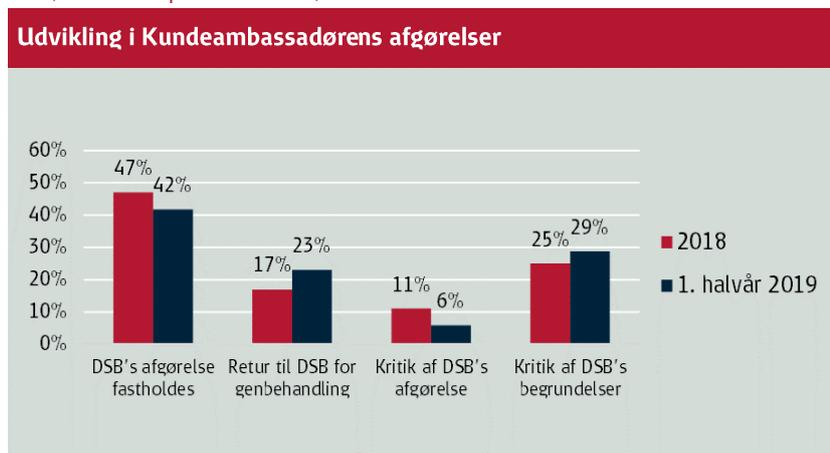


Af de klager, der har været behandlet hos Kundeambassadøren i 1. halvår 2019, er 42 % blevet håndteret i fuld overensstemmelse med gældende regler og juridiske grundlag i DSB Kundecenter, hvorfor afgørelsen er blevet fastholdt.

I 29 % af klagesagerne var der efter fornyet vurdering grundlag for at træffe en ny afgørelse, hvorfor kunden i disse sager har fået helt eller delvist medhold.

I 29 % af de afgjorte klager var der ikke grundlag for at rejse kritik af DSB's afgørelse i sagen, men DSB's besvarelse har været mangelfuld og afgørelsen ikke tilstrækkelig begrundet.

Afgørelser | Udvikling



Udviklingen i forhold til 2018 viser, at der samlet set for 1. halvår 2019 er sket et mindre fald i antallet af sager, som i første omgang er blevet afgjort i overensstemmelse med gældende regler og juridiske rammer i DSB's Kundecenter. Som det fremgår af ovenstående figur har lidt flere kunder procentvis derfor fået medhold i en klage til Kundeambassadøren i 1. halvår 2019 (2018: 28; 2019: 29). Dette skyldes især, at DSB's Kundecenter i højere grad har ønsket at genbehandle en sag, efter at kunden har klaget til Kundeambassadøren (2018: 17%; 2019: 23%).

Der har også været en mindre stigning i andelen af klager, hvor Kundeambassadøren har vurderet, at der har været behov for at give kunden et nyt eller mere uddybende svar (2018: 25%; 2019: 29%). Det er bl.a. klagesager over Rejsetidsgaranti og Produktklager, som har haft betydning for denne udvikling i afgørelsesstatistikken.

Udviklingen understøtter nødvendigheden af, at Kundecenteret også fremadrettet fastholder et betydeligt fokus på at sikre god sagsbehandling og kommunikation til kunderne.

Anbefalinger & rådgivning

Baseret på individuelle kundeklager og øvrige observationer har Kundeambassadøren afleveret 10 principielle anbefalinger til DSB i først halvår 2019. DSB har accepteret alle anbefalingerne.

Herunder er et kort resume af anbefalingerne:

Kundeambassadørens principielle anbefalinger baseret på individuelle kundeklager		
Anbefaling	DSB's svar	Gennemføres
<p>DSB Plus – Nogle pendlere har modtaget en kontrolafgift, fordi de var af den opfattelse, at de med en profil i DSB Plus programmet automatisk var tilmeldt 'Glemmt Kort' ordningen. Dette er dog ikke tilfældet, da 'Glemmt Kort' ordningen kræver en særskilt tilmelding.</p> <p>Kunderne er heller ikke altid opmærksomme på, at de ved ændring i pendlerkortets stamkortnummer skal foretage en opdatering af deres 'Glemmt Kort' profil.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at DSB finder en mere brugervenlig løsning, hvor kunden automatisk tilmeldes 'Glemmt Kort' ordningen ved indmeldelse i DSB Plus. Ligeledes bør der ske en automatisk opdatering ved ændringer i kundens stamkortnummer.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen og er enige i, at produktet fremadrettet skal være mere brugervenligt. DSB har derfor igangsat en arbejdsgruppe, der i 3. kvartal 2019, skal se på en udvikling af DSB Plus.</p>	<p>Q3 2019</p>
<p>Rejsekort – Udbetaling af restsaldo fra et Anonymt rejsekort kan kun ske ved personligt fremmøde i et DSB Billetsalg eller ved udbetaling til en dansk bankkonto. Kunder, uden en dansk bankkonto, som ikke opholder sig i Danmark, mister herved restsaldo på rejsekortet.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at DSB indfører en praksis, hvor restsaldoen kan udbetales til en udenlandsk konto.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen og har udarbejdet en proces for udbetaling af restsaldo til udenlandske kunder.</p>	<p>Q1 2019</p>
<p>DSB Billet App – Det har tidligere ikke været muligt at flytte billetter købt i DSB's Billet App til en anden mobil enhed.</p> <p>Dette var særligt et problem for kunder, som havde købt Orangebilletter, da Orangebilletter kunne være udsolgt ved genkøb.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at DSB udvikler en funktionalitet, som gør det muligt at flytte billetter i DSB's Billet App.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen og har i DSB's nye Billet App, som blev lanceret i marts 2019 sikret mulighed for, at kunder med en DSB brugerprofil kan flytte billetter.</p> <p>Kunder uden en DSB brugerprofil gøres tydeligt opmærksom på, hvordan de sikrer sig mulighed for at kunne flytte billetter.</p>	<p>Q1 2019</p>
<p>DSB Billet App – En del pendlere har modtaget en kontrolafgift, fordi de ikke har fornyet deres pendlerkort i tide.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at DSB prioriterer udviklingen af en funktionalitet, hvor kunderne varsles om snarligt udløb.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen og vil i august 2019 prioritere at udvikle denne funktionalitet i DSB's Billet App.</p>	<p>Q3 2019</p>

<p>DSB's hjemmeside – Det er Kundeambassadørens vurdering, at behovet for en oversættelse af DSB.DK til engelsk, er aktualiseret af stigningen i antallet af udenlandske besøgende. Der har også været flere specifikke kundeklager om emnet.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at DSB på lang sigt oversætter hele hjemmesiden til engelsk og på kort sigt oversætter særlige vigtige kundemner - eksempelvis siderne om Rejsetidsgaranti og kontrolafgifter.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen på kort sigt og vil ultimo 2019 se på, hvordan dette kan gennemføres i lyset af øvrige prioriteringer.</p>	<p>Q4 2019</p>
<p>Rejsekort – Kunder, der mister deres pendler/kombi rejsekort, betaler dobbelt for rejser i den periode, hvor de venter på at få tilsendt et erstatningskort, da kunden i denne periode skal købe billet på anden vis. Leveringstid af nyt rejsekort er ca. 10 dage.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at der indføres en praksis, der tager højde for dette.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen og vil refundere kundens udgifter til maksimum 2 daglige rejser i kundens pendlerområde mod dokumentation.</p>	<p>Q2 2019</p>
<p>DSB 1' – For at rejse på DSB 1' skal kunderne betale et tillæg. Dette tillæg varierer alt efter, hvilken togtype kunden rejser med. I flere salgskanaler er det dog for alle rejser det høje tillæg, som kunden kræves betaling for. Nogle kunder kan derfor komme til at betale for meget for deres billet.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at der foretages de nødvendige tilpasninger, således at alle priser for DSB 1' tillægget fremstår og opkræves korrekt i alle salgskanaler.</p> <p>Kundeambassadøren har også anbefalet, at vejledningen om forskellen på rejser på DSB 1' med de forskellige togtyper tydeliggøres.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen og vil igangsætte justeringer.</p>	<p>Q3 2019</p>
<p>Interrail billetter – ved salg af Interrail billetter, som DSB anbefaler benyttet til enkeltrejser, vejleder DSB Udland ikke automatisk om de særlige regler og vilkår, der gælder for Rejsetidsgaranti.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at DSB altid sikrer, at kunden er tilstrækkeligt informeret om de særlige Rejsetidsgarantiregler, der gælder for Interrail billetter, der benyttes til enkeltrejser.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen og har allerede udarbejdet en instruks.</p>	<p>Q2 2019</p>

<p>Børn med gæld - i visse tilfælde er der, i forbindelse med oprettelsen af en betalingsaftale til et rejsekort til børn/unge under 18 år, ved en fejl ikke oprettet en værgeaftale. Opstår der her en gæld, som ikke betales, har DSB overdraget betalingspåmindelser til et eksternt inkassobureau.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at DSB af kundefysiske årsager undlader at benytte sig af muligheden for at lade et eksternt inkassobureau stå for at sende betalingspåmindelser til børn/unge under 18 år.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen.</p>	<p>Q2 2019</p>
<p>Netbutikken – Kundevejledning ved tekniske fejl - hvis et køb fejler i DSB's Netbutik, efter at kunden har afsluttet sin del af købsprocessen, gives der ikke fejlmeddelelse ved alle typer fejl. Kunden risikerer dermed at modtage en kontrolafgift.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer, at der altid gives en fejlmeddelelse til kunden således, at det bliver helt tydeligt, at noget er gået galt i forbindelse med købet.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen og vil forsøge at finde en teknisk løsning på problemet.</p>	<p>Q1 2020</p>

Rådgivning og sparring

Kundeambassadøren har i 1. halvår 2019 været involveret som rådgiver og sparringspartner for afdelinger på tværs i DSB i flere konkrete sammenhænge. Kundeambassadørens input til DSB har fokus på at være løsningsorienteret inden for afgrænsede kundeproblemstillinger.

Kundeambassadøren har i 1. halvår 2019 samarbejdet med DSB om følgende kundeproblemstillinger:

- Sikre læring i DSB af principielle afgørelser fra Ankenævnet
- Dokumentationsbehov fra toget ifm. udstedelse af kontrolafgifter
- Håndtering af erstatningssager ifm. forsinkelser
- Gennemførelse af Det Gode Svar i DSB Økonomi
- Praxis for sagshåndtering af klager over rejsekort
- Håndtering af Rejsetidsgaranti sager
- Håndtering af ekstraordinære trafikforstyrrelser

Kundeambassadørfunktionen

Der følges op på effekten af Kundeambassadørens arbejde på følgende tre områder:

- Udvikling i klager til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
- Andelen af kunder der ikke er tilfredse med Kundeambassadørens afgørelse
- Anbefalinger afleveret til DSB

Udvikling i sager behandlet i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

I første halvår 2019 har 23 kunder klaget over DSB til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Dette er en stigning i forhold til første halvår 2018, hvor 19 DSB-kunder havde klaget til Ankenævnet. Det er især vækst i klager over en kontrolafgift, som har medvirket til denne udvikling.

I otte af klagesagerne i Ankenævnet har DSB valgt helt eller delvist at imødekomme kundens krav og afslutte sagen med et forlig. Det drejer sig bl.a. om sager vedr. forsinkelser, erstatningskrav, rejsekort og kontrolafgifter.

Indtil videre har en lidt mindre andel af DSB's kunder end i de to foregående år valgt at klage en sag videre til Ankenævnet, efter at sagen har været behandlet hos Kundeambassadøren.

Klager til Ankenævnet					
	2015	2016	2017	2018	1. halvår 2019
Ankenævnsager, DSB i alt	11	24	39	42	23
Heraf klager der har været behandlet af Kundeambassadøren	1	1	11	8	3

DSB har fået medhold i alle de klagesager, som er blevet afgjort i Ankenævnet i første halvår 2019.

Kunder der ikke accepterer Kundeambassadørens afgørelse

To klagesager vedrørende en kontrolafgift har været genbehandlet hos Kundeambassadøren efter en fornyet henvendelse fra kunden. I den ene sag blev der på baggrund af nye oplysninger til sagen truffet en ny afgørelse til kundens fordel.

Anbefalinger afleveret til DSB

I Kundeambassadørens statusrapporter for 2018 var to anbefalinger planlagt gennemført i første halvår 2019. Ligesom to tidligere anbefalinger var udsendt til gennemførelse i 2019. DSB har oplyst, at tre af disse anbefalinger er gennemført, og at én enkelt er sat til gennemførelse på et senere tidspunkt.

Dilemma - Kundeservice i en tid med trafikforstyrrelser

Signalprogrammet på S-banen og Lille Syd, forberedelsen af Letbanen i Buddinge og Lyngby, nyt sikringsanlæg og sporspæringer mellem Langå og Hobro, sporarbejde og ombygninger omkring Ringsted, Slagelse, på Storebælt og Sydbanen, sporspæringer omkring Odense og banelukning på Svendborgbanen – er blot nogle af de udfordringer, som DSB og DSB's kunder skal leve med i 2019.

Selv under normale omstændigheder udfordrer trafikforstyrrelser – planlagte såvel som akut opståede – generelt forholdet til kunderne og kundernes oplevelse af DSB. I år sættes kundernes tålmodighed og DSB's mulighed for at levere en fornuftig togdrift til kunderne på en hård prøve. Alene de planlagte forstyrrelser vil påvirke en meget stor andel af DSB's kunder på tværs af landet – og nogle steder endda på samme strækninger flere gange. Hertil kommer eventuelle forsinkelser i anlægsarbejder udenfor DSB's indflydelse. At fastholde gode kunderelationer under sådanne vilkår kan umiddelbart lyde lidt som en "mission impossible" for DSB.

Erfaringerne fra sporarbejderne i 2018 viser imidlertid, at kunderne generelt kvitterer positivt, når DSB anerkender deres udfordringer og tænker i ekstraordinære kompensationsmuligheder, som ligger ud over de almindelige transportørforpligtelser. Og her har DSB faktisk vist sig at være lidt af en "first mover".

Som noget helt nyt fik Pendlerne på Frederikssundsbanen sidste år tilbudt at "få tiden tilbage" og dermed hjælpe DSB med at teste af, om rejser til andre strækninger var et tilstrækkeligt plaster for den forlængede transporttid under et sporarbejde.

Udvidelse af pendlernes zonekort og omlægning af rejseruten, så togbuserne ikke slavisk følger togbanen, men i højere grad tilrettelægges efter kundernes bestemmelsessteder og indtænker den øvrige busdrift, er ligeledes initiativer, som DSB's kunder på udvalgte strækninger er blevet præsenteret for.

DSB har også udviklet en digital Togbus Guide, hvor kunderne via en såkaldt "chatbot" på Messenger kan få hjælp til at finde den næste togbus og oplysninger om, hvor langt tid turen vil tage.

Og selvom det ikke giver kortere rejsetid og mindre besvær at skulle skifte til en togbus eller mindre irritation over at måtte stå op hele vejen til arbejde i et overfyldt tog, så hjælper det nok alligevel lidt på kundernes følelse af at blive værdsat, når DSB's kaffevogn står på stationen.

DSB arbejder videre med de forskellige løsningsmodeller og har i forbindelse med sporarbejdet omkring Ringsted og på Sydbanen introduceret muligheden for at få refunderet halvdelen af dagene ved køb af mindst to måneder på udvalgte pendlerkort i en bestemt periode.

De forskellige initiativer evalueres løbende, og DSB inddrager i stigende grad pendlerrepræsentanterne i det forberedende arbejde for bedre at kunne målrette den konkrete indsats til netop de lokale kunders behov. Dermed sætter DSB handling bag ordene i den strategiske målsætning om at sætte kunderne i centrum.

Trafikforstyrrelserne stiller imidlertid fortsat krav til DSB's evne til at levere en pålidelig trafikinformation og til frontpersonales håndtering af tidspressede kunder. Kan kunderne ikke finde togbussen, er rejseplanen ikke tilstrækkelig opdateret, og er personalet mere optaget af at udstede kontrolafgifter end hjælpe kundene i situationen, kan den positive opmærksomhed på nyskabende pendlerløsninger under et sporarbejde meget hurtigt fortabe sig igen.

Det er vigtigt, at DSB er opmærksom på denne sammenhæng i tilrettelæggelse af den samlede indsats i forbindelse med nuværende og kommende sporarbejder.