



KUNDEAMBASSADØREN

1. HALVÅR 2021



Forord

Der har været rigtig god plads i toget i første halvår af 2021, men forhåbentlig ændres billedet, når vi her efter sommerferien vender tilbage til en mere normal hverdag med mere fysisk fremmøde på arbejdspladserne og en genoptagelse af hyppigere sociale relationer og forskellige fritidsaktiviteter. Spørgsmålet er bare, om hverdagen i toget automatisk indfinder sig, blot fordi restriktioner ophæves, og mange kunder er vaccineret. Som beskrevet i kapitel 6 vil det formentlig fortsat kræve en ekstra indsats både fra DSB og kundernes side at opretholde den trygge hverdag i toget også efter Corona.

Den gode plads i toget har også manifesteret sig i klagestatistikken i første halvår, hvor antallet af klager over oplevelser med DSB eller DSB's produkter, både til DSB's Kundecenter, til Kundeambassadøren og Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har været lavere end normalt. Det giver sig selv, at færre rejsende resulterer i færre klager, det interessante er imidlertid, at der også tegner sig nogle nye mønstre i de klager, som er modtaget. I kapitel 2 og 5 præsenteres tendenser og afgørelser hos Kundeambassadøren og i Ankenævnet.

Hverdagen i DSB ændrede sig for 10 år siden, da der blev oprettet en Kundeambassadørfunktion, som skulle bidrage til at styrke DSB's kundesyn og sikre, at kunderne får den service, som de er berettiget til. Det indebærer også, at alle DSB's kunder har fået en ret til at få deres klagesager vurderet en ekstra gang af en intern enhed, som står uden for det normale beslutningshierarki. I kapitel 1 sætter vi fokus på, hvad DSB's kunder og DSB har fået ud af at have en Kundeambassadørfunktion.

Et af disse områder er etableringen af et løbende konstruktivt samarbejde med forskellige afdelinger i DSB om at skabe konkrete forbedringer for kundernes hverdag i toget. I første halvår af 2021 er det bl.a. blevet omsat til 12 principielle anbefalinger, hvoraf DSB fuldt ud har accepteret 10 og delvist to. Såvel anbefalinger som dialoger på tværs af DSB om andre kundesvendte forhold er omtalt i kapitel 3 og 4.

Rigtig god læselyst!



Kundeambassadør
Lone Fruerskov Andersen

Indhold

Kronik – 10 år med DSB's Kundeambassadør 4

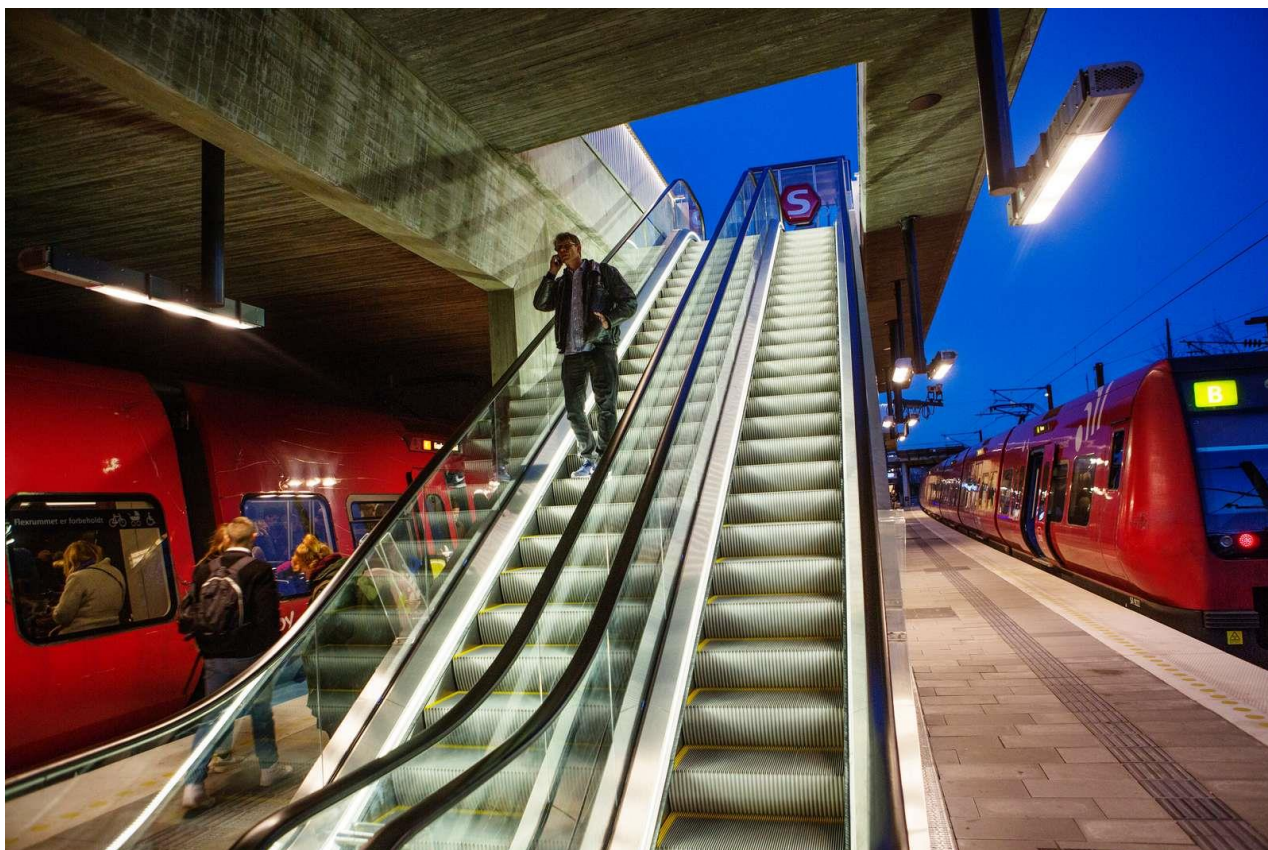
Nøgletal 6

Anbefalinger..... 11

Rådgivning..... 15

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro 16

Dilemma – "Back to normal" 17



Kronik – 10 år med DSB's Kundeambassadør

"Kan ikke se, hvordan I er en Kundeambassadør?" Sådan skrev en vred kunde forleden tilbage efter, at vi havde fastholdt en kontrolafgift, fordi der i kontrolsituationen ikke kunne vises en gyldig billet. Det var ikke kundens hensigt at snyde, men travlhed og manglende øvelse i at købe billet via mobiltelefonen var resulteret i, at der ikke var betalt for rejsen inden afgang. Kunden, der ikke tidligere havde fået en kontrolafgift, havde derfor regnet med, at kontrolafgiften kunne erstattes af en advarsel. For hvad har DSB da ellers en Kundeambassadør til?

Her 10 år efter oprettelsen er det selvfølgelig et relevant spørgsmål at tage fat i. Hvad nytte har DSB's kunder egentlig af, at der i 2011 blev etableret en uafhængig Kundeambassadørfunktion i DSB?

Lad os starte med lidt fakta. Alle DSB's kunder har ret til at få en klage genbehandlet hos Kundeambassadøren, og gennem de seneste år har Kundeambassadøren set med friske øjne på et sted mellem 5-900 kundeklager årligt. I ca. en tredjedel af sagerne har kunderne fået noget ud af deres anstrengelser – enten i form af en ny afgørelse eller en mere uddybende forklaring på, hvorfor DSB i første omgang har truffet en korrekt afgørelse.

Der er også siden funktionens oprettelse afleveret mere end 150 konkrete forbedringsforslag til DSB, som alle har til formål at give en bedre kundeoplevelse i de forskellige faser af rejsekæden, herunder at sikre tydelig kommunikation om betingelser i forbindelse med køb og brug af billetter, rydde op i tvetydig rejseinformation og skabe mere brugervenlighed på DSB's IT-platforme. Mange af disse forslag er direkte inspireret af kundeklager, som har gjort opmærksom på ulogiske eller besværlige kundeorienterede løsninger. DSB har med ganske få undtagelser accepteret og løbende gennemført Kundeambassadørens anbefalinger.

Endelig gives erfaringerne fra de forskellige kundeoplevelser – både positive og negative – videre

til DSB, når nye produkter eller IT-baserede løsninger er på tegnebrættet. Senest har vi bl.a. drøftet tydelig kundekommunikation med de ansvarlige i forbindelse med DSB's relancering af aflåste cykelparkeringsrum, det nye fleksible pendlerkort og sommerens rejsepas. Kundeambassadørteamet arbejder i virkeligheden lidt som en intern kundelobbyist, der i forskellige sammenhænge forsøger at påvirke DSB til at træffe beslutninger, der er med til at styrke den gode kundeoplevelse og påvirke kundesynet på tværs i organisationen.

Men hvorfor får alle kunder så ikke ret i deres klage? Det korte svar er, at Kundeambassadørteamet tager opgaven som garant for en fair, men også saglig forsvarlig sagsbehandling meget alvorligt. Når vi undersøger en sag, er udgangspunktet altid at tage fat i, hvad der er årsag til, at kunden er havnet i en uheldig situation. Travlhed eller uopmærksomhed, som betyder, at en kunde ikke fik tjekket rejsekortet ind, er ærgerligt, men kan ikke i sig selv begrunde fritagelse fra en kontrolafgift. Omvendt kan der være situationer, hvor fejl på udstyr, IT-nedbrud eller uklare rejseregler har forhindret eller forvirret kunden, så der ikke er købt en korrekt billet, og i nogle tilfælde kan det føre til en nedsættelse af afgiften. Sagerne vurderes både ud fra juridiske og serviceorienterede vinkler. Det betyder, at alle relevante forhold i en sag skal undersøges og væjes op mod hinanden. Nogle gange tipper vægten derfor i kundens og andre gange i DSB's favør. Der findes ingen håndfast facitliste, men alle kunder, der klager til Kundeambassadøren kan regne med, at deres sag er blevet grundigt vurderet.

Hvor kan Kundeambassadøren ikke hjælpe? Kunderne i den kollektive transport bruger ofte mere end et transportmiddel. De er bl.a. afhængig af sammenhængen i køreplaner og forventer ensartede regler og kundeservice. DSB's Kundeambassadør har imidlertid kun mandat til at hjælpe DSB's kunder med at få den service hos DSB, som de er berettiget til. Vi kan ikke hjælpe fx kunder, der har rejst med andre trafikselskaber, har købt en DSB-billet med for få zoner og derfor

fået kontrolafgift i Metroen eller kunder, som ikke nåede et DSB-tog fordi bussen var forsinket.

Det er også berettiget at spørge, hvad DSB egentlig får ud af at have en Kundeambassadør? Funktionens oprettelse var ikke en idé, der kom indefra. Den opstod som følge af et politisk ønske om at styrke kundesynet i den kollektive transport og sikre, at kunderne fik den service, som de var berettiget til. Internt i DSB var der derfor også i de første år efter oprettelsen en vis skepsis i forhold til de udfordringer, en intern kunde-vagthund, organisatorisk placeret med direkte adgang til den øverste ledelse, kunne give. For lad os bare være ærlige. På den korte bane er det selvfølgelig besværligt og til tider formentligt også irriterende, når Kundeambassadørteamet omgør en afgørelse i en klagesag eller påpeger fejl og mangler i de kundevedt systemer, som betyder, at interne arbejds gange skal ændres.

På den lange bane taler Kundeambassadørarbejdet imidlertid direkte ind i DSB's overordnede vision om at sætte kunderne i fokus. Kundeambassadøren ser med kundernes øjne på tværs af organisationen, og de forskellige forbedringsforslag giver et fingerpraj om, hvor DSB helt lavpraktisk kan hjælpe kunderne til at få en bedre oplevelse. Ved at blive inddraget – og det sker i stigende grad – i den løbende sparring om produkter, kundevedt kommunikation eller arbejds gange kan

Kundeambassadøren hjælpe med at få tænkt kundeveinkler ind tidligt i arbejdsprocessen. Det er jo trods alt mindre bøvlet end at skulle tilpasse, efter en beslutning er truffet.

DSB har også flere år i træk kunne fastholde en lavere andel klager end andre større trafiksselskaber i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, bl.a. fordi DSB's kunder allerede har mulighed for at få deres klager behandlet en ekstra gang hos Kundeambassadøren – kun 5% af afgørelserne fra Kundeambassadøren går videre til Ankenævnet.

Endelig bruger DSB også Kundeambassadørteamet til at vejlede og træne medarbejdere og afdelinger i, hvordan sagsbehandlingen kan leve op til god forvaltningsskik og de gældende passagerrettigheder.

Stort set hver eneste arbejdsdag er Kundeambassadørteamet i dialog med kolleger rundt omkring i DSB. Over en bred kam er den tidligere interne skepsis over for funktionen da også lige så stille over årene blevet erstattet af løbende invitation til et konstruktivt samarbejde.

Uden rødmen vil vi derfor tillade os at konkludere, at både DSB's kunder og DSB gennem de sidste 10 år har haft nytte af at have en Kundeambassadørfunktion – måske også andre burde få gavn af den?



Nøgletal

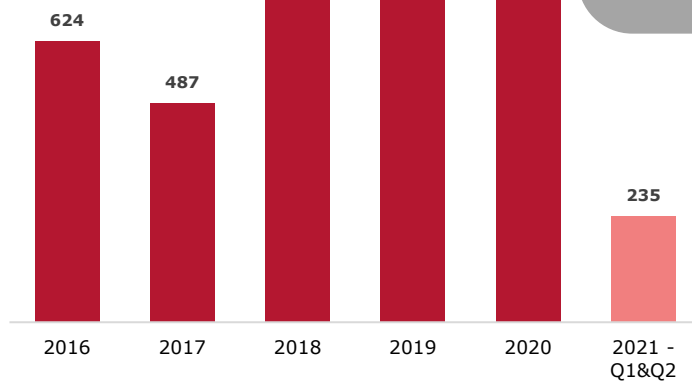
Hvor mange klager

Fald i klager

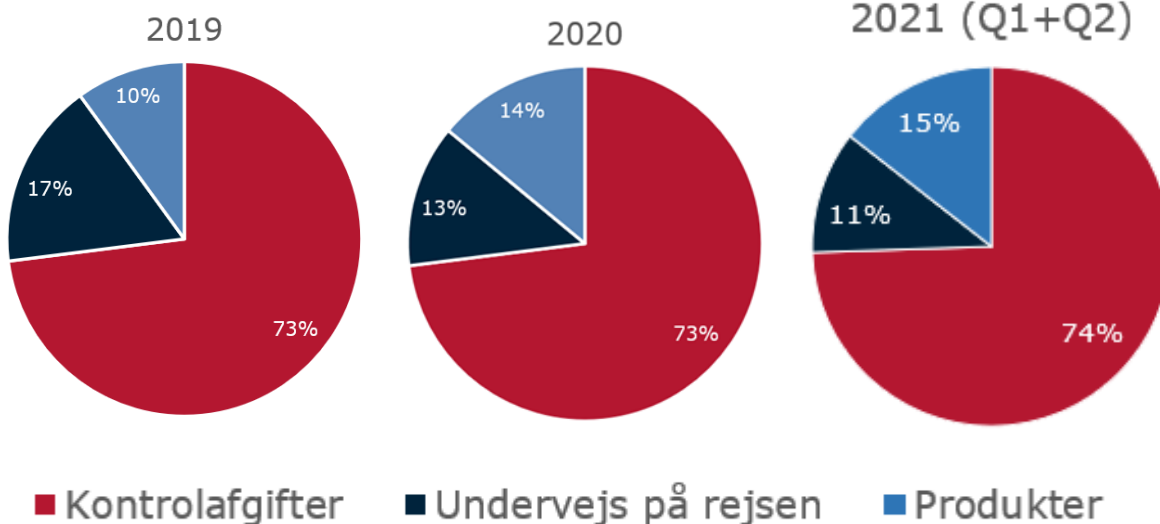
I 2021 er der foretaget langt færre rejser med toget på grund af Coronapandemien – derfor også færre kundeklager. Andelen, der anker til Kundeambassadøren, er dog uændret.

Fakta Q1 & Q2

45,8 mio. rejser
28.000 klager til DSB
235 klager til Kundeambassadøren
12 klager til Ankenævnet



Derfor klager kunderne



- Klager over en Kontrolafgift udgør fortsat langt hovedparten af klagerne
- Lidt færre klager over selve rejseoplevelsen
- Lidt flere klager relateret til DSB's produkter

Kontrolafgifter

Hvilken billettype giver oftest kunden problemer, som resulterer i en kontrolafgift

Hjemmel til at pålægge en kontrolafgift

Af hensyn til sikring af billetindtægter skal DSB i overensstemmelse med Jernbanelovens § 14 pålægge alle kunder uden gyldig billet en kontrolafgift.

2019	2020	2021 (Q1+Q2)
Rejsekort (42 %)	Rejsekort (35%)	Rejsekort (38%)
Mobilbillet/Apps (18%)	Mobilbillet/Apps (20%)	Mobilbillet/Apps (20%)
Pendlerkort (11 %)	Ungdomskort (9%)	ID tyveri (8%)

Rejsekort

Også i 2021 er der modtaget flest klager over en kontrolafgift fra kunder, som har benyttet et **Rejsekort** til betaling for billetten og ikke fik checket korrekt ind inden ombordstigning. Det skyldes typisk, at kunden har glemt det, har fjernet kortet for hurtigt fra standerne, eller at saldoen på kortet var for lav til, at et check ind kunne gennemføres.

Mobilbillet/Apps

Her er de primære årsager til, at der er udstedt en kontrolafgift til kunden, at der først er købt billet efter ombordstigning, eller at der er købt for få/forkerte zoner til rejsen.

ID tyveri

Som noget nyt klager flere kunder over, at de ikke er rette modtager af en kontrolafgift, og at en anden person må have benyttet deres personlige data ved billetkontrollen i toget.

Fælles landsdækkende Rejseregler

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning på tidspunkter, hvor cykler ikke må medtages).

Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Produkter

DSB's produkter og produktregler kan for nogle kunder være svære at forstå

Top 3 salgskanaler (Q1+Q2)

1. Rejsekort (41%)
2. DSB App (23%)
3. Netbutikken (10%)

2019	2020	2021 (Q1+Q2)
Rejsekort (36 %)	Rejsekort (27%)	Rejsekort (41%)
Ungdomskort (14%)	Rejsepas (11%)	Ungdomskort (29%)
Mobilbillet/Apps (9%)	Orange/Ungdomskort (10%)	Mobilbillet/Apps (12%)

Rejsekort

Rejsekort giver fortsat flest udfordringer for kunderne. Det er især problemer med en tank-op aftale, der giver kunderne problemer, hvilket typisk sker i forbindelse med, at kunden får nyt betalingskort, som de glemmer at få registreret på rejsekortets hjemmeside. Når der ikke længere er et aktivt betalingskort, som DSB kan hæve penge på til dækninger af de automatiske op-tankninger, sender DSB i stedet en faktura til kunden. Dette er ulogisk for nogle kunder, som ikke kan forstå, at de kan have en positiv saldo på deres rejsekort og samtidig skylde DSB penge.

Ungdomskort

Ungdomskort bestilles typisk til hele uddannelsesperioden og leveres hver måned automatisk til kunden i App eller med posten. Fortryder kunden sit køb, er det muligt at få en periode tilbagebetalt efter nogle særlige vilkår. Kunder, der ikke er opmærksom på disse vilkår og derfor ikke reagerer i tide, får afslag på en tilbagebetaling fra DSB. Dette klager kunderne over til Kundeambassadøren. Corona perioden har været årsag til større behov for tilbagebetalinger.

Mobilbillet/App

Kunder, der gentagne gange først køber billet i toget, risikerer at blive udelukket fra at købe billetter i de mobile salgskanaler. Der er i 2021 sket en stigning i klager fra kunder, der ikke længere kan købe billetter i de mobile salgskanaler.

Kortbestemmelser Rejsekort

3.1. Indgåelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Kortindehavere af rejsekort personligt eller flex, kan indgå en aftale med Rejsekort A/S om automatisk tank-op af rejsekort, en **så kaldt tank-op-aftale**.

..... For at kunne oprette en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, skal der **tilknyttes et dankort** (via en såkaldt betalingsaftale). Kortindehaveren skal vælge en trafikvirksomhed til at administrere tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen. Administrationen omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af aftalen, modtagelse af overførsler og løbende kundeservice. **Den trafikvirksomhed, som administrerer aftalen, håndterer også inddrivelse af gæld**, hvis aftalen misligholdes...

..... Tank-op af rejsekort sker med det beløb og på de betingelser, som er aftalt. Der tankes op, hver gang rejsekorts saldo kommer under minimumsbeløbet

..... Kortindehaver er forpligtet til at oplyse om ændringer for dankort knyttet til tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen. Se mere herom på www.rejsekort.dk

Undervejs på rejsen

Når det ikke går som planlagt, og kunden bliver forsinket

1 halvår 2021	Kundepunktighed	Operatørpunktighed
Fjern- & regionaltog	84,0 (mål: 78,7)	96,2 (mål: 94,1)
S-tog	93,1 (mål: 92,3)	98,8 (mål: 97,5)

2019	2020	2021 (Q1+Q2)
Rejsetidsgaranti (27%)	Rejsetidsgaranti (23%)	Rejsetidsgaranti (27%)
Erstatning pga. forsinkelse (24%)	Sporarbejde (16%)	Kundeservice (23%)
Sporarbejde (24%)	Erstatning pga. forsinkelse (11%)	Erstatning pga. forsinkelse (15%)

Rejsetidsgaranti

Nogle kunder er ikke tilfredse med det beløb, de kan få udbetalt efter en forsinket rejse med DSB – også selvom DSB's Rejsetidsgarantiordning stiller kunden bedre end den gældende EU lovgivning. Den kompensation, kunden får fra DSB, vil være en andel af billetprisen. Har kunden købt en billig Orange billet, vil en længere forsinkelse derfor kun udløse et beskedent beløb i kompensation.

Kundeservice

Restriktioner og myndighedskrav under Corona har medført flere klager blandt andet over personalets håndtering af situationen ombord på toget. Især krav om pladsbillet og afstandskrav i toget har fået kunderne til at klage.

Erstatning

Ved forsinkelser er der kunder, der afbryder togrejsen og i stedet fortsætter rejsen i taxa - for at nå frem til tiden til deres aftaler. Disse kunder forventer fejlagtigt, at DSB erstatter deres udgifter til taxakørsel.

EU Forordningen for togrejser

Artikel 17 Erstatning for billetprisen

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befordring kræve erstatning af jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgang- og ankomststed, som ikke har medført billetrefusion i henhold til artikel 16. De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse er fastsat til:

- a) 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter
- b) 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.

DSB Rejsetidsgaranti

DSB tilbyder Rejsetidsgaranti efter 30 minutters forsinkelse:

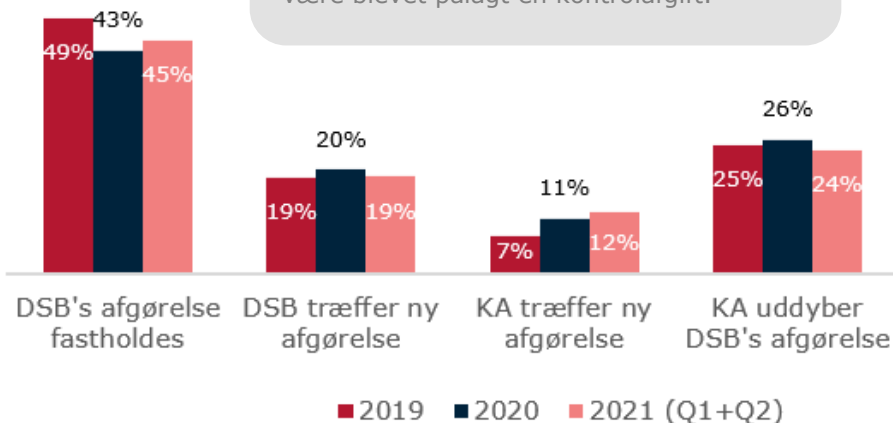
- >30 minutter: 25% af billetprisen
- >60 minutter: 50% af billetprisen
- >90 minutter: 75% af billetprisen
- >120 minutter: 100% af billetprisen

Afgørelser

Det fik kunderne ud af at klage

31 % fik helt eller delvist medhold

I disse klagesager blev kundens klagepunkter i høj grad imødekommet. Længst hovedparten af disse kunder klagede over at være blevet pålagt en kontrolafgift.



Det betaler sig at klage

1/3 får medhold, når de klager til Kundeambassadøren. Enten fordi der i sagen er truffet en forkert afgørelse, eller fordi svaret fra DSB ikke er tilstrækkelig tydeligt til, at kunden kan forstå DSB's afslag.

Når DSB træffer en afgørelse

DSB skal som andre myndigheder træffe afgørelser inden for rammerne af "God forvaltningskik". Det betyder, at klagen skal vurderes individuelt og ud fra sagens konkrete omstændigheder. DSB er også forpligtiget til at undersøge alle relevante forhold, før der træffes en afgørelse.

Kunden skal kunne forstå DSB's svar

Når DSB ikke kan imødekomme kundens klagepunkter, har DSB en forpligtigelse til at udforme afslaget, så kunden ikke er i tvivl om, hvad der baggrunden for DSB's afslag.

Alle kunder, der ikke er tilfredse med DSB's afgørelse, kan få deres sag revideret af Kundeambassadøren.

Sag, hvor kunden fik medhold

En kunde havde i Netbutikken købt en Print-selv billet til sin hustru. Ved en fejl fik han i forbindelse med købet angivet sit eget navn på billetten. Hustruen kunne i toget forevise det rigtige print-selv id, men blev pålagt en kontrolafgift, da billetten ikke var udfyldt med korrekt navn på den rejsende.

Der var grundlag for at nedsætte kontrolafgiften til 125 kr., da der var betalt for hustruens rejse, og billetten ikke kunne være blevet anvendt af en anden, da der blev vist korrekt print-selv id i toget. Der var derfor ingen risiko for tab af billetindtægter.

Sag, hvor kunden ikke fik medhold

En kunde har i sin klage skrevet: "I den forbindelse ønsker jeg at anke til Kundeambassadøren, da jeg stadig ikke finder det rimeligt at modtage en kontrolafgift, når jeg med fuldstændig sikkerhed ved, at man tjekede ind på perronen, når jeg har opfyldt rejsekortet et par dage før, da jeg vidste jeg skulle rejse, og når jeg de få gange jeg rejser, altid benytter mit rejsekort".

Da det fremgik af data fra Rejsekort, at der ikke var foretaget et korrekt check ind, og da det ikke er muligt at foretage et check ind, uden at dette registreres, var der ikke grundlag for, at kontrolafgiften kunne nedsættes eller annulleres.

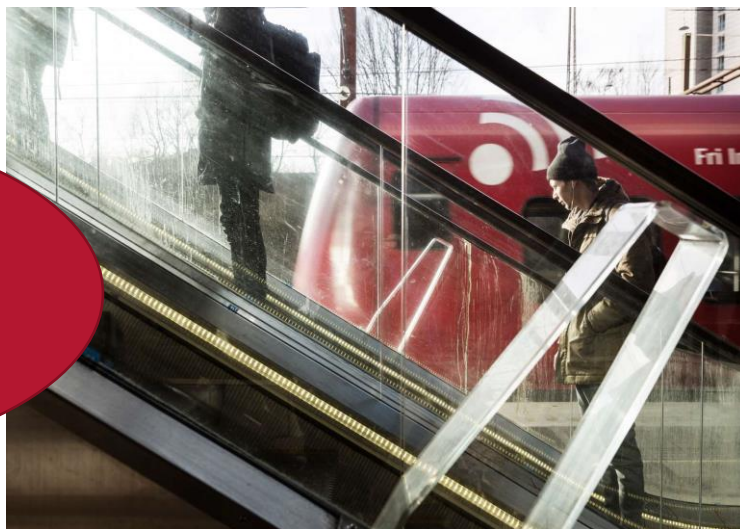
Kunden blev i afslaget gjort opmærksom på, at det er vigtigt at tage sig tid til at kontrollere, at der på rejsekortstanderne står "OK – God rejse". Først da er der gennemført et check ind.

Anbefalinger

Vi arbejder på daglig basis med medarbejdere og ledere i DSB Kundeservice om konkrete kundeklager. Dette arbejde udmønter sig ind i mellem i konkrete anbefalinger til DSB om ændringer eller tilpasninger i DSB's produkter og services.

Der er afleveret 12 anbefalinger til DSB i første halvår 2021 – blandt andet inspireret af kundeklager.

DSB har accepteret 10 anbefalinger – og delvist accepteret 2



Uklare vilkår for billetters gyldighed

Flere kunder har fået udstedt en kontrolafgift, da der i DOT appen gælder forskellige regler om billetens gyldighed. Zonebilletter kan benyttes til flere rejser inden for de købte zoner og billetens tidsgyldighed, mens relationsbilletter kun kan benyttes til én enkelt fremadskridende rejse. Disse vilkår fremgår ikke i DOT appen – hverken i købsflowet eller af selve billetten.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB i dialog med DOT sikrer, at disse vilkår kommer til at fremgå tydeligt både i DOT appen og på selve billetten.

DSB har accepteret anbefalingen og forventer implementering i Q2 2021.

Kunder fravælger metrotillæg og får en kontrolafgift

Ankenævnet har behandlet flere klager, hvor Metrokunder har fået en kontrolafgift, da de i DSB Appen havde fravalgt Metrotillægget ved køb af Pendlerkort. Der er derfor behov for, at det på Pendlerkortet bliver oplyst, hvorvidt det kan/ikke kan benyttes i Metroen.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer, at disse vilkår bliver oplyst/er tilgængelige – både i forbindelse med køb, hvor det noteres på Pendlerkortet og i selve betingelserne i DSB Appen.

DSB har delvist accepteret anbefalingen, da DSB vil sikre, at kunden kan finde informationen i Appen. DSB forventer implementering i Q1 2022.

Kunder, der 'kun' fik købt pladsbillet

Både hos DSB, Kundeambassadøren og i Ankenævnet har der været sager, hvor kunder, der kun har fået købt en pladsbillet til rejsen i DSB's Netbutik – og ikke også en billet – har fået udstedt en kontrolafgift. Det fremgår tydeligt i bestillingsflowet, at kunden 'kun' er i gang med at købe en pladsbillet. Det bør dog også præciseres på selve kvitteringen, da kunden efter købet kun har kvitteringen.

Kundeambassadøren anbefaler, at dette præciseres på kvitteringen.

DSB har accepteret anbefalingen og forventer implementering i Q2 2021.

Uklar mailtekst til de unge ved levering af Ungdomskort

En kunde skriver: "Kort fortalt handler min sag om, at jeg for to år siden bestiller et uddannelseskort til unge under uddannelse på ungdomskort.dk. Jeg modtager senere en besked om, at jeg har modtaget et uddannelseskort og, at det er klar til download i jeres app. Igennem to år af gymnasiet bliver der så hver måned trukket i gennemsnit 650 kr. og i alle beskeder fra DSB står der, at jeg modtager et uddannelseskort. Efter to år finder jeg tilfældigvis ud af, at jeg er blevet takseret alt for højt, og kun burde have betalt omkring 380 kr. pr. måned for et uddannelseskort".

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB præciserer mailteksten til de unge forud for levering af Ungdomskort, så det tydeligt fremgår, at der findes forskellige typer af kort, samt hvilket kort, kunden har bestilt og vil få leveret.

DSB har accepteret anbefalingen og forventer implementering i Q2 2021.

Ret til køb af Ungdomskort

Studerende på ungdomsuddannelser og på videregående uddannelser, samt alle unge mellem 16-19 år, har en lovmæssig ret til at kunne købe pendlerkort med rabat – Ungdomskort. Ungdomskort kan købes i DSB Appen/DOT Appen eller som et plastikkort. Kundeambassadøren har modtaget klager fra kunder, som på grund af mistanke om snyd med mobilbilletter helt er blevet udelukket fra at købe Ungdomskort.

Kundeambassadøren anerkender, at DSB af hensyn til sikring af billetindtægter, kan finde det nødvendigt at udelukke kunder fra at købe mobilbilletter, når der er observeret gentagne tilfælde af en uønsket købsadfærd eller billeshåndtering. Da ovennævnte kundegrupper har ret til at købe Ungdomskort, kan DSB dog ikke helt udelukke disse kunder fra at købe Ungdomskort.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB i de situationer, hvor en kunde bliver spærret fra at købe mobilbilletter, henviser kunden til at bestille et plastik Ungdomskort.

DSB har accepteret og implementeret anbefalingen i Q1 2021.

Hvornår skal der købes Ung/Børnebillet

Kunder med Ungdomskort er berettiget til at købe billetter med rabat, når de foretager rejser uden for kortets gyldighedsområde. Denne rabat varierer dog afhængig af både rejseruten og transportformen.

Kunder har klaget over, at det ikke fremgår tydeligt af dsb.dk og ungdomskort.dk til hvilke rejser, der skal købes børnebillet og til hvilke, der skal købes Ungbillet, når man har et Ungdomskort.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB præciserer vejledningen på dsb.dk, samt at DSB tager initiativ til en dialog med Uddannelses - og Forskningsstyrelse om, at vejledningen på ungdomskort.dk ligeledes gøres tydeligere.

DSB har accepteret anbefalingen og forventer implementering i Q3 2021.

Ej muligt at købe billet, selvom toget holder på stationen

DSB Appen lukker for køb til en fremsøgt togforbindelse, når togets planlagte afgangstidspunkt fra stationen er passeret. Ved forsinkelser – selv med god tid til at nå at købe – vil det dermed ikke være muligt at købe billetter i DSB Appen efter togets planmæssige afgang, selvom toget endnu ikke er kørt fra stationen.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB ser på muligheden for, at det i DSB Appen også bliver muligt at købe billet til forsinkede tog. Alternativt, at der i DSB Appen gives en vejledning omkring, hvordan der på anden måde kan købes billet til et tog, der endnu ikke er afgang.

DSB har delvist accepteret anbefalingen, idet DSB ønsker at analysere problemet, før der igangsættes initiativer, så der også kan købes billetter til forsinkede tog.

Hvornår kan Glemte Kort benyttes

Kunder, der er tilmeldt DSB's Glemte Kort service og ikke kan forevise deres Pendlerkort ved billetkontrollen i toget, kan slippe for at få udstedt en kontrolafgift. På dsb.dk vil kunden få oplyst, at kunden er tilmeldt Glemte Kort ordningen, uanset om Pendlerkortet er aktivt eller udløbet. Det er dog kun muligt at benytte ordningen ved aktive kort.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB opdaterer dsb.dk, så kunden får oplyst, om det tilmeldte Pendlerkort er gyldigt eller udløbet, så kunden ikke er i tvivl om, hvorvidt Glemte Kort ordningen kan benyttes.

DSB har accepteret anbefalingen og forventer implementering i Q3 2021.

Teknisk fejl i DSB's Netbutik

Nogle kunder er blevet ramt af en teknisk fejl i DSB's Netbutik, så der i visse situationer bliver vist og solgt billet + pladsbillet til 0 kr. Disse kunder har ved kontrol af billet i toget fået pålagt en kontrolafgift.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB annullerer kontrolafgiften og lader kunden betale for rejsen.

DSB har accepteret og implementeret anbefalingen i Q1 2021.

Tilgængelige informationer om pensionistrabatter

På Rejseplanen oplyses om et begrænset antal billetprodukter.

Kunder, der er berettiget til at benytte DOT Pensionistkort, kan ikke finde informationer om denne mulighed på Rejseplanen.

En kunde har derfor i en periode benyttet en dyrere billettype og klagede over manglende vejledning.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB arbejder for, at det på rejseplanen bliver oplyst, at der findes et DOT 3 måneders pensionistkort ved fremsøgning af priser.

DSB har accepteret anbefalingen og forventer implementering i Q4 2021.

Orange billetter har ikke tilslutningsmuligheder

En kunde skriver: "Jeg vil sige, at jeg hverken på Orange produktet, kvitteringen til produktet eller i købsflowet er blevet gjort opmærksom på den begrænsede dækning (at jeg ikke kan foretage tilslutningsrejser, som jeg kan ved DSB's standard produkter). Jeg mener derfor ikke, at informationen om produktet er tilstrækkeligt i DSB's App".

Kundeambassadøren anbefaler, at det på Orange produkter bliver oplyst, at billetten kun kan benyttes i DSB og Arrivas tog - uden muligheder for tilslutningsrejser.

DSB har accepteret anbefalingen og forventer implementering i Q1 2022.

Uklar besked om fornyelse af Pendlerkort

Når en periode til et Pendler rejsekort fornyes i en Rejsekort automat, vil der på skærmen blive oplyst til kunden, at den nye periode kan aktiveres ved første check ind fra "dato for udløb". Denne besked kan misforstås, da det først er muligt at aktivere perioden med et check ind, EFTER at den forrige periode er udløbet.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB drøfter denne problemstilling med Rejsekort, så kunden kan få tydelig information om, hvornår en pendlerperiode kan aktiveres.

DSB har accepteret anbefalingen og forventer implementering i Q3 2021.

Rådgivning

Vi fungerer også som rådgivere og sparringspartnere for DSB og har i dette arbejde stor fokus på at bidrage til konkrete løsninger til at forbedre kunderne oplever DSB's processer og produkter.

I første halvår 2021 har følgende problemstillinger været drøftet med DSB:

- Læring og eventuelle tilpasninger fra principielle afgørelser truffet af Ankenævnet
- Håndtering af sager, der overgår til gældsinddrivelse i Gældsstyrelsen og Fogedretten
- Kompetenceudvikling i skriftlig kundekommunikation i DSB's Kundecenter
- Administrativ praksis for klager over en kontrolafgift
- Indsatser, der kan bidrage til at styrke kundetilfredsheden
- Revision af De Fælles Landsdækkende Rejseregler

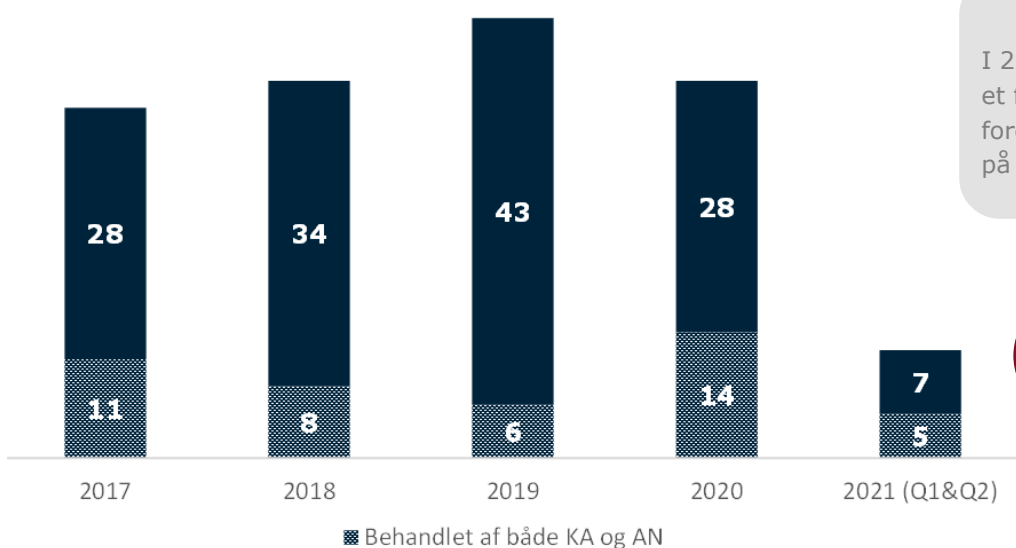
Tidligere anbefalinger

DSB har oplyst, at 7 af de tidligere anbefalinger, som var fastlagt gennemført senest i Q2 2021, endnu ikke er iværksat. Anbefalingerne forventes gennemført på et senere tidspunkt.



Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Når kunderne ikke er tilfredse med den trufne afgørelse



Fald i klager

I 2021 er der også i Ankenævnet sket et fald i antallet af klager, da der er foretaget langt færre rejser med toget på grund af Coronapandemien.

DSB's klager i Ankenævnet udgjorde i 2020 16%.

Det klager kunderne over

- Andelen af klager over en kontrolafgift er faldet til 50%
- 16% vedrører tilbagebetaling af billetter
- 16% er klager over betalinger for tank-op til

Afgørelser

- Fire DSB sager er behandlet af Ankenævnet i 2021. DSB fik medhold i alle sagerne, som vedrørte
 - Kontrolafgift grundet udløbet Ungdomskort
 - Kontrolafgift grundet DSB Orangebillet anvendt i Metroen
 - Kontrolafgift grundet manglende check ind på rejsekort
 - Manglende betaling for optankning til rejsekort

Om ABTM

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro er et uafhængigt, privat ankenævn, godkendt af erhvervsministeren, og er oprettet den 1. februar 2009.

Ankenævnet behandler civilretlige tvister – det vil sige hovedsageligt tvister, der vedrører et økonomisk mellemværende mellem klageren og en trafikvirksomhed i Danmark. Ankenævnet kan også behandle klager vedrørende rejser til udlandet med kollektiv trafik, solgt af udbydere med sæde i Danmark, eller hvis ankenævnet er nærmere til at behandle sagen, end et udenlandsk klagenævn.

Ankenævnets sagsbehandling foregår efter principperne i forvaltningsloven og offentlighedsloven.

Der skal betales gebyr for at få en sag behandlet af ABTM – får kunden medhold tilbagebetales gebyret.

Trafikselskaber der taber en sag i Ankenævnet skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger.

Ankenævnets afgørelser offentliggøres på www.abtm.dk

Dilemma – "Back to normal"

De færreste danskere vil savne tiden med Corona, nedlukning og restriktioner. Her efter sommerferien glæder de fleste af os sig over at være tilbage i en normal hverdag med fysisk kontakt til kolleger, indkøb uden mundbind og festlige sammenkomster med venner og familie. Men er vi også klar til at komme tilbage til den normale hverdag i toget?

Under Corona-krisen har DSB's kunder måttet tilpasse sig skiftende retningslinjer til regulering af rejseadfærden, og mange pendlere har på grund af øget hjemmearbejde slet ikke rejst med toget i lange perioder. De kunder, som har rejst, har oplevet en ny Corona-hverdag, hvor færre medrejsende har givet god plads i toget, hvor mundbind, ekstra rengøring og pladsreservation har givet tryghed, og hvor DSB med højtalerspeak, opslag på sociale medier og gule bjælker på hjemmesiden har guidet kunderne rundt mellem de forskellige myndighedsudmeldinger.

Nu skal vi tilbage til hverdagen. Nogle kunder vil fortsat arbejde lidt mere hjemmefra end tidligere, men forhåbentlig vil mange kunder genoptage de tidligere rejsemønstre. Det betyder flere rejsende på perroner og stationer, mere trængsel i myldretidstogene og et farvel til mundbindet i den kollektive transport. Havde nogen inden Coronakrisen spurgt DSB's kunder, om det var et problem, ville de færreste sikkert have svaret bekræftende. Men DSB's kundeundersøgelser viser imidlertid, at flere kunder i toget vil skærpe opmærksomheden på medpassagerernes adfærd, og at det kræver lidt tilvænning igen at føle sig tryk ved at være tættere på andre kunder.

Kunderne har under Coronakrisen vænnet sig til et højt serviceniveau hvad angår DSB's tryghedsskabende initiativer. DSB bliver derfor nødt til – i hvert fald midlertidigt – at opretholde nogle af de tryghedsskabende tiltag som fx synlig afspritning og rengøring, adfærdsregulerende højtalerspeak samt målrettet brug af nudging og piktogrammer. Kundernes rejsebehov er også blevet mere differentierede. Mange arbejdspladser har taget en mere fleksibel brug af hjemmearbejde til sig. Nogle kunder vil pendle 5 dage om ugen, andre blot 2-3.

Omvendt kan det stigende samfundsmæssige fokus på den grønne omstilling også give en større efterspørgsel på bæredygtige transportmuligheder, hvor toget er inkluderet, men ikke nødvendigvis eneste led i rejsen.

DSB er opmærksom på disse udfordringer og har brugt en del af nedlukningsperioden på at udvikle nye tiltag, som fx et mere fleksibelt Pendlerprodukt og et site på hjemmesiden, der angiver den billigste pris på tværs af billet- og transportformer, inklusive CO2-aftrykket.

De færreste kunder har endnu fuld klarhed over, hvilke transportmæssige udfordringer og muligheder, der vil fylde i hverdagen efter Corona. Det er derfor vigtigt, at DSB også fremadrettet fastholder opmærksomheden på at forstå og tilpasse sig kundernes ændrede behov.

DSB's kunder kan imidlertid også selv medvirke til at opretholde trygheden i toget. Den øgede opmærksomhed på at holde lidt afstand til medpassagererne og en større udbredelse af almindelige hygiejneforanstaltninger som at hoste i ærmet og regelmæssig anvendelse af håndsprit er jo gode vaner, der med fordel kan bidrage til at øge følelsen af, at det er sundhedsmæssigt forsvarligt at tage toget også i den restriktionsfrie hverdag – især når næste influenza sæson sætter ind. Generelt har DSB's kunder under Coronakrisen udvist en gensidig hensynsfuld kundefærd, hvor der ikke mases og skubbes ved ind- og udstigning, hvor man fordeler sig jævnt ud på perronen, og hvor privatsfæren respekteres mest muligt. Det er også vaner, som fremadrettet kan bidrage positivt til den gode rejseoplevelse.

Hvor hurtigt hverdagen i toget bliver normal er umuligt at spå om. Men en ting er sikkert, det sker ikke blot, fordi Coronarestriktionerne ophæves. Det vil tage tid og kræve en ekstra indsats både af DSB og DSB's kunder.

