



KUNDEAMBASSADØREN

2. HALVÅR 2022



Forord

Et velkendt citat lyder: "Det er svært at spå – især om fremtiden". Med udgangspunkt i de megatrends, som fremtidsforskerne regner med vil være definerende for forbrugeradfærden frem mod 2030, gør vi alligevel i kapitel 1 i denne halvårsrapport et forsøg på at se lidt ind i nogle af de forventninger, som fremtidens kunder vil have til DSB. To pejlemærker er i den forbindelse værd at notere sig; dels et tiltagende ønske om større grad af individualisering i produkter og services, dels en forventning om, at virksomhederne i konkurrencen om kunderne må agere mere proaktivt – især når det gælder kundeservice. Proaktiv kundeservice er ikke omkostningsfrit og vil formentlig kræve systemudvikling, men det vil sende et tydeligt signal om, at DSB tager ejerskab for kundeoplevelsen.

I dag udfordres kundeoplevelsen, bl.a. når rejsen foregår på tværs af trafiksselskaber. Selvom trafiksselskaberne i forskellige fora samarbejder for at gøre det let for kunderne at foretage rejser med mere end ét transportmiddel, eksisterer der en række selskabsspecifikke regler, som kunderne er nødt til at sætte sig ind, hvis de vil undgå at komme ud for overraskelser ved skift undervejs. Som beskrevet i kapitel 5 kan det nogle gange være lidt af en detektivopgave at finde ud af de forskellige regler for fx billetkøb og gyldighed, vilkår for medtagelse af cykler og kæledyr samt reglerne for kompensation ved forsinkelser på en sammensat rejse.

Kundeudfordringer med reglerne omsættes ofte til egentlige klagesager. Antallet af klager til Kundeambassadøren og Ankenævnet for Bus, Tog og Metro i 2022 fremgår af kapital 2 og 4. Hos Kundeambassadøren er tendensen fra første halvår med en vækst i klager over forsinkelser eller togaflysninger blevet cementeret, og denne klagetype ligger nu på et betydeligt højere niveau end normalt. Hos både Ankenævnet og Kundeambassadøren er der dog fortsat modtaget flest klager over en kontrolafgift.

Formålet med oprettelsen af en Kundeambassadørfunktion var, at den skulle medvirke til at styrke DSB's kundefokus og sikre en stadig mere kunde- og serviceorienteret relation mellem DSB's kunder og DSB. Det er derfor vigtigt for Kundeambassadøren at have gode samarbejdsrelationer med afdelinger på tværs i DSB. Som det fremgår af kapitel 3, er det konstruktive samarbejde med DSB i 2022 bl.a. blevet omsat i 6 principielle anbefalinger, som alle er accepteret af DSB.

Rigtig god læselyst!



Kundeambassadør
Lone Fruerskov Andersen

Indhold

Fremtidens kunder vil have individuel og proaktiv service..... 4

Nøgletal.....6

Anbefalinger.....11

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.....17

Én samlet rejse – mange snubletråde.....18



Kronik – Fremtidens kunder vil have individuel og proaktiv service

Når verden omkring os er under forandring, har det en direkte effekt på den måde, vi som forbrugere handler og påvirkes på. Fremtidsforskerne peger især på to megatrends, som frem mod 2030 vil være med til at definere forbrugeradfærden; dels et øget fokus på bæredygtighed og klimaforandringer, dels et ønske om større grad af individualisering i produkter og services. Der er ligeledes bred enighed om, at virksomhederne i konkurrencen om kunderne må agere proaktivt – især når det gælder kundeservice. Det er pejlemærker, som DSB's kunder må forventes at ville styre efter, og som DSB derfor må forholde sig til.

DSB er allerede godt i gang med at tilpasse sig den grønne omstilling ud mod kunderne. Gamle diesellokomotiver skiftes ud med eldrevne, og 100 nye moderne elektriske IC5 tog er bestilt med henblik på forventet levering i perioden 2025-28. Det vil sammen med fuld udrulning af nyt signalprogram betyde, at fremtidens togdrift bliver CO2 neutral og dermed et attraktivt transportvalg for miljøbevidste kunder. DSB har også lanceret en række nye grønne kundevenlige initiativer, som fx et forsøg med affaldssortering i udvalgte IC- og S-tog og bidrag fra salg af erhvervsrejser til Klimaskovfonden.

Lidt mere kompliceret bliver det, når DSB skal håndtere kundeønsker om en større grad af individualisering i produkter og services. For at kunne drive en effektiv virksomhed og sikre overskuelighed, er det nødvendigt med en vis standardisering af produkter og arbejdsgange ud mod kunderne. Standardisering slår også igennem i forbindelse med informationen til kunderne på hjemmesiden og i selve købsflowet om produkter og vilkår. For meget standardisering udfordrer imidlertid allerede i dag kundernes behov for individuelt tilpasset service. Når kunder fx i DSB's app køber en Orangebillet, præsenteres man i handelsbetingelserne for en længere liste over samtlige billettyper og tilknyttede vilkår, der kan købes i denne salgskanal. På en smartphones lille skærm kan det være lidt vanskeligt for den enkelte kunde helt at overskue, hvor den relevante information befinder sig i denne form for "one fits all" kommunikation. Fremtidens DSB kunder vil

efterspørge et købsflow, der i langt højere grad er tilpasset deres konkrete situation.

Men det stopper ikke ved informationerne i købsflowet. Fremtidens DSB kunder har travlt og vil efterspørge produkter og services, som er lette at anskaffe og bruge. De har ikke tålmodighed til at søge rundt på forskellige hjemmesider og salgskanaler for at finde den bedste billet for dem. De vil forvente, at én søgning giver det nødvendige overblik, og at de i den forbindelse vil blive præsenteret for det produkt, der passer bedst til deres behov. For kunder uden særlige produktønsker er udviklingen af en check in/ud funktion på DSB Appen et interessant tiltag, der vil forenkle anskaffelsen af en billet til rejsen.

Når billetten er i hus, overlader fremtidens kunder resten til DSB. De har ikke tid til at sætte sig ind i komplicerede rejseregler eller snørklet jura for at finde ud af deres ansvar og rettigheder. Til gengæld har de en klar forventning om, at DSB rydder de nødvendige sten af vejen, hvis der opstår udfordringer på deres rejse – og meget gerne før de selv opdager dem. Fremtidens kunder vil forvente, at DSB leverer proaktiv kundeservice.

En forudsætning for at kunne yde proaktiv kundeservice er selvfølgelig, at man har de fornødne kundeinformationer. Og her er DSB faktisk ret godt gearet efter i en årrække at have opprioriteret billetsalg via digitale salgspaltformer og loyalitetstilbud som DSB Plus, hvor kontaktinformation registreres i henhold til gældende regler. DSB er så småt begyndt at bruge sådanne informationer mere proaktivt og sender nu bl.a. push beskeder om driftsforstyrrelser via SMS eller e-mail til Plus kunder, der har købt billetter i DSB Appen. Fremtidens kunder vil sætte pris på en udvidelse af denne service til at omfatte alle kunder, hvor DSB har kontaktoplysninger og gerne koblet sammen med målrettet information, hvis der er særlige regler knyttet til den købte billet, som kunderne skal være opmærksom på i den konkrete situation – eksempelvis, at en Orangebillet ved en togaflysning kan bruges til det næste tog.

Proaktiv kundeservice handler dybest set om, at en virksomhed tager ejerskab for kundeoplevelsen og selv handler på eventuelle serviceforringelser.

Mange virksomheder bruger allerede proaktiv kundeservice som en naturlig del af deres kommunikation med kunden. En kollega oplevede forleden, at hun før en teaterforestilling fik en SMS fra arrangørerne, der havde identificeret en – for hende endnu ikke kendt – udfordring ved de bestilte billetter, fordi scenografien var blevet ændret. Kommunikationen indeholdt samtidig konkret vejledning i, hvordan hun let og enkelt kunne foretage de nødvendige ændringer for at få den bedste kundeoplevelse. Kundeoplevelsen var blevet noget mere negativ, hvis hun først i teateret havde opdaget, at udsynet til scenen var begrænset og været henvist til en efterfølgende klageprocedure.

Det samme gør sig ganske givet gældende for DSB's kunder, når de oplever mangler i den levere service. DSB har derfor her en god mulighed for at styrke kunderelationen ved hjælp af proaktiv kundeservice. Det kunne eventuelt ske ved at omlægge dele af den nuværende klageproces, så DSB af egen drift og gerne i en automatiseret form henvender sig til kunder, som DSB positivt ved, har oplevet en serviceforringelse. Det kan fx være kunder, der har krav på kompensation ved forsinkelser eller for tilkøbte serviceydelser, som DSB 1' eller en pladsreservation, der alligevel

ikke kunne leveres under rejsen. I sådanne sager er der klare regler for, hvornår og hvor meget kunden kompenseres. Købes billetten i netbutikken eller i DSB's App, har DSB fx når det gælder Orangebilletter og pladsbilletter en præcis registrering af, hvilken afgang kunden havde købt billet til. Samkøres disse oplysninger med fakta om driftsforstyrrelser og afgange, hvor tilkøbt service ikke kunne leveres, kan man få et overblik over de relevante kunder – lidt på samme måde, som DSB allerede i dag håndterer den automatiserede Pendlerrejsetidsgaranti.

Et andet oplagt område at bruge proaktiv kundeservice på er de pendlerkompensationsordninger, som DSB tilbyder i forbindelse med større sporarbejder. Er Pendlerkortet købt elektronisk, og DSB dermed har relevante kundedata, så kender DSB kundens rejserute og ved derfor også, hvilke kunder, der kan komme i betragtning til kompensation. Den nuværende ansøgningsproces for sådanne pendlere kunne således erstattes af en automatisk udbetaling.

Proaktiv kundeservice er ikke omkostningsfrit. Det vil formentlig kræve systemudvikling og bør selvfølgelig målrettes til de tilfælde, hvor det rent faktisk er muligt at koble brugbare købsoplysninger sammen med tilgængelig driftsinformation. Men vælger DSB at gå ned ad den vej, vil man både være "first mover" inden for branchen og sende et tydeligt signal til fremtidens kunder om ejerskab for deres kundeoplevelse.

Nøgletal

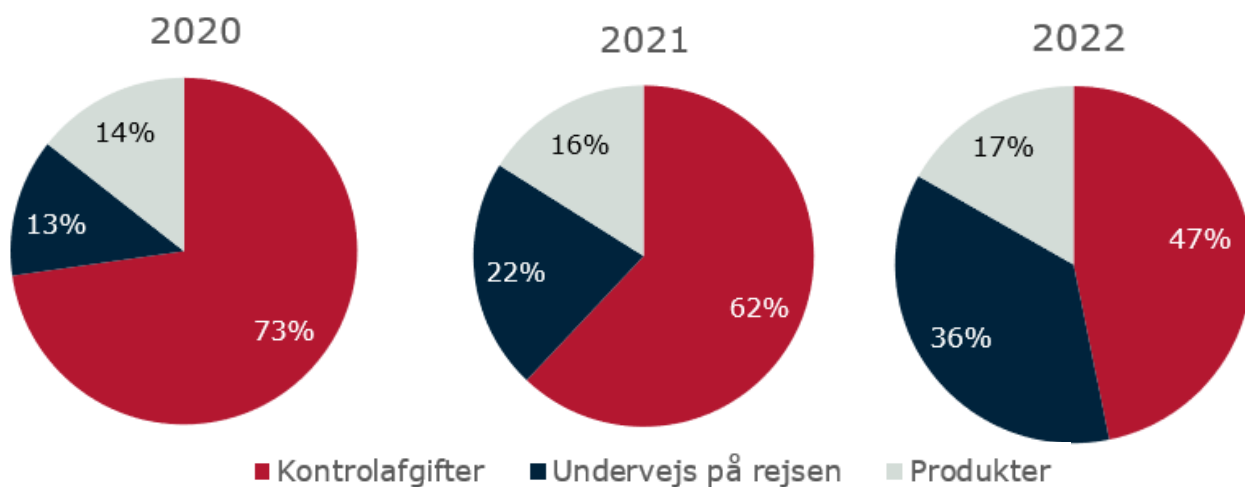
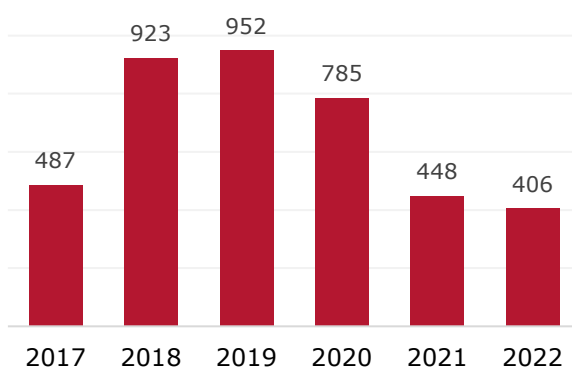
Hvor mange klager

Fald i klager til Kundeambassadøren

I 2022 er der modtaget flere kundeklager i DSB end sidste år. Der har ikke været en tilsvarende stigning i klager til Kundeambassadøren, hvor niveauet for klager er faldet lidt.

Fakta 1. halvår 2022

163,7 mio. rejser
64.157 klager til DSB
406 klager til Kundeambassadøren
28 klager til Ankenævnet



- Kontrolafgifter udgør fortsat den overvejende andel af klagerne til Kundeambassadøren – dog ses den faldende tendens at fortsætte. Der er især sket et fald i klager fra pendlere og fra kunder, der benytter rejsekort. Disse kunder har i mindre grad end tidligere klaget over en afgørelse fra DSB Kundeservice. Der blev i 2022 udstedt flere kontrolafgifter end i 2021.
- Klager i kategorien "Undervejs på rejsen" udgør en støt stigende andel af klagerne, hvilket hovedsageligt er klager i forbindelse med en forsinkelse. Dette skal formentlig ses i lyset af et år med omfattende sporarbejde og en udfordret kundepunktlighed i fjern- og regionaltrafikken. Samtidig skal det dog også sammenholdes med en vækst i antal rejser foretaget i 2022.

Kontrolafgifter

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

Selvbetjeningsprincippet – et delt ansvar

I Danmark er der fri adgang til offentlig transport, hvilket betyder, at kunderne bærer ansvaret for at sikre sig gyldig billet til rejsen, inden de stiger på tog, bus eller metro.

Trafiksekskaberne er på den anden side ansvarlige for at tilbyde kunderne let, enkel og uhindret adgang til at købe billet – både i de elektroniske salgskanaler og på pap/papir.

2020	2021	2022
Rejsekort (35%)	Rejsekort (38%)	Rejsekort (28%)
Mobilbillet/Apps (20%)	Mobilbillet/Apps (23%)	Mobilbillet/Apps (22%)
Ungdomskort (9%)	ID-tyveri (7%)	Orange (10%)

Rejsekort

Flere kunder blev pålagt en kontrolafgift, da de ikke fik checket ind, inden de steg på toget. Det manglende check ind skyldes typisk:

- Kunden glemte at checke ind,
- Saldoen på rejsekortet var for lav eller
- Rejsekortet var udløbet

I disse sager ses også eksempler på, at det benyttede rejsekort er indstillet til en forkert kundetype, eksempelvis at unge ikke har fået ændret kundetypen fra barn, efter de er fyldt 16 år.

Mobilbillet/Apps

I disse sager blev kunden typisk pålagt en kontrolafgift, da:

- Der var købt for få zoner til rejsen,
- Telefonen var løbet tør for strøm,
- Adgang til at købe mobilbillet var lukket pga. mistanke om snyd med billetter eller
- Billetten var købt efter ombordstigning

Nogle kunder, der ankommer på perronen tæt på afgang, tror, at det kan accepteres, at billetten købes, efter de er steget på toget.

Orangebillet

I disse sager er hovedparten af kontrolafgifterne udstedt til kunden, da Orangebilletten er benyttet til en anden afgang end den, billetten er gyldig til. I disse sager overså kunde det særlige vilkår, at billetten sælges til nedsat pris, bl.a. fordi der ikke er valgfrihed af afgangstidspunkt.

Orangebilletter

Der var i 2022 langt flere kunder, der valgte at købe et Orangeprodukt. Der blev i 2022 udbudt et større antal Orangebilletter og disse billetter er billigere end en standardbillet. Orangebilletten er omfattet af nogle særlige vilkår, bl.a.:

- Billetten gælder kun til den afgang, som fremgår af billetten
- Billetten er kun gyldig til rejser med DSB og Arriva
- Ved forsinkelser/aflysninger kan billetten anvendes til én tidligere eller senere togforbindelse
- Orangebilletter kan ikke tilbagebetales/Orange Fri billetter kan tilbagebetales op til 30 minutter før afgang

Disse særlige vilkår fremgår af både DSB's hjemmeside, i forbindelse med køb af billetten og på selve billetten. Selv med den tydelige vejledning, er der kunder, der ikke er bekendt med særeglerne og derfor ender med at blive pålagt en kontrolafgift.

Dette kan være i DSB's tog, hvor kunden benytter en anden forbindelse end den, billetten er gyldig til. Der er også sket en stigning i kunder, der på en rejse med Movias busser eller med Metro, pålægges en kontrolafgift, da de til rejen benytter en Orangebillet.

Undervejs på rejsen

Når rejsen ikke går som planlagt

2022 (jan. – jun.)	Kundepunktlighed	Operatørpunktighed
Fjern & Regionaltog	73,7 (mål:77,9)	93,1 (mål:94,1)
S-tog	94 (mål:92,3)	97,9 (mål:97,5)

2020	2021	2022
Rejsetidsgaranti (23%)	Rejsetidsgaranti (35%)	Erstatning pga. forsinkelse (49%)
Sporarbejde (16%)	Erstatning pga. forsinkelse (24%)	Rejsetidsgaranti (22%)
Erstatning pga. forsinkelse (11%)	Kundeservice (8%)	Kundeservice (5%)

Erstatning

I disse sager har kunderne haft udgifter i forbindelse med en akut forsinkelse, som de ønsker, at DSB betaler. Dette er typisk udgifter til:

- Kørsel i taxa/egen bil,
- Hotelovernatning,
- Forplejning eller
- Mistet Fly/færge/læge/teater

Rejsetidsgaranti

Der er kunder, som mener, at det beløb, de er berettiget til i Rejsetidsgaranti, ikke modsvarer de gener, de oplevede, da de på en togrejse blev forsinket. Rejsetidsgarantien beregnes som en andel af billetprisen, og har kunden købt en billig Orangebillet, vil beløbet, som de bliver kompenseret med, nødvendigvis ikke være særligt stort.

Kundeservice

I disse sager klagede kunderne over den hjælp og service, der blev tilbudt fra DSB's personale undervejs på rejsen.

Taxa

Ved akutte forsinkelser eller aflysninger, henvises kunderne til at benytte den førstkommande mulige togforbindelse. I sådan en situation er kunden efter 60 minutters forsinkelse rent juridisk, ifølge EU-forordningen for togrejsende, berettiget til kompensation ved at få en andel af billetprisen tilbagebetalt. DSB kompenserer dog ifølge aftale med Staten efter en forsinkelse på 30 minutter.

Flere kunder har en forventning om, at de kan fortsætte rejsen i taxa betalt af DSB. Der er dog i EU Forordningen ikke noget juridisk grundlag, der pålægger DSB at dække denne udgift for kunden.

I ganske få tilfælde kan DSB i henhold til dansk erstatningsret blive ansvarlig for at dække omkostninger til kørsel i taxa. Dette kan være i situationer, hvor følgende gør sig gældende:

- Kunden har lidt et konkret økonomisk tab,
- DSB's håndtering af forsinkelsen har været ansvarspådragende for kundens tab,
- Kundens tab/udgift måtte være påregnelig for DSB og
- Kundens egen tidsplanlægning var fornuftig

I kapital 3 har Kundeambassadøren en anbefaling til DSB om vejledning for taxakørsel på DSB's hjemmeside.

Produkter

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

Top 3 salgskanaler

1. Rejsekort (35%)
2. DSB App (26%)
3. Netbutikken (10%)

2020	2021	2022
Rejsekort (27%)	Rejsekort (33%)	Rejsekort (24%)
Rejsepas (11%)	Ungdomskort (18%)	Ungdomskort (19%)
Orange/Ungdomskort (10%)	Mobilbillet/Apps (11%)	Orange (10%)

Rejsekort

De fleste klager over et rejsekort vedrører problemer med kundens tank-op aftale, hvor kunden pga. manglende betaling af en optankning er sendt til inddrivelse hos et eksternt inkassobureau.

Der har også være klager over lukning af kundens rejsekort på grund af for mange manglende check ud ved rejse afslutning.

Endelig har der været klager over manglende mulighed for at få restsaldoen på et udløbet anonymt rejsekort udbetalt. Restsaldoen kan kun udbetales op til 12 måneder efter udløbsdatoen.

Ungdomskort

Klager over Ungdomskort har primært omhandlet manglende mulighed for at få Ungdomskortet leveret elektronisk i DOT Appen. Denne mulighed bliver kunderne udelukket fra, hvis der er mistanke om, at de misbruger de elektroniske billetmuligheder og fx deler Pendlerkortet med andre.

Andre klager over problemer med bestilling/levering med krav om kompensation for køb af standardbilletter.

Orangebillet

Langt hovedparten af klager i forbindelse med Orangebilletter kommer fra kunder, der ikke er tilfreds med:

- At det efter køb ikke er muligt at ændre eller returnere billetten eller
- At prisen på Orangebilletter kan variere over tid

Ungdomskort

Ungdomskort er et tilbud til unge og studerende, og kortet sælges i overensstemmelse med Bekendtgørelse om Ungdomskort/BEK nr 944. Ungdomskort er derfor omfattet af særlige regler og sælges kun online.

For studerende kræves der er særlig godkendelse, som skal være på plads, inden Ungdomskortet kan bestilles. Anmodning om godkendelsen skal ske særskilt hos Uddannelses – og Forskningsstyrelsen.

For den unge kan det være kompliceret at sætte sig ind i regler for godkendelse og online bestilling. Det er derfor vigtigt at både godkendelses- og bestillingsportalen hjælper de unge på vej med et brugervenligt system til både godkendelse og bestilling.

Der findes to forskellige typer af Ungdomskort

- Ungdomskort til studerende
- Ungdomskort til unge 16-19 årige

Der er en betydelig prisforskel mellem de to korttyper, og det er derfor vigtigt for de unge at få bestilt det billigste alternativ.

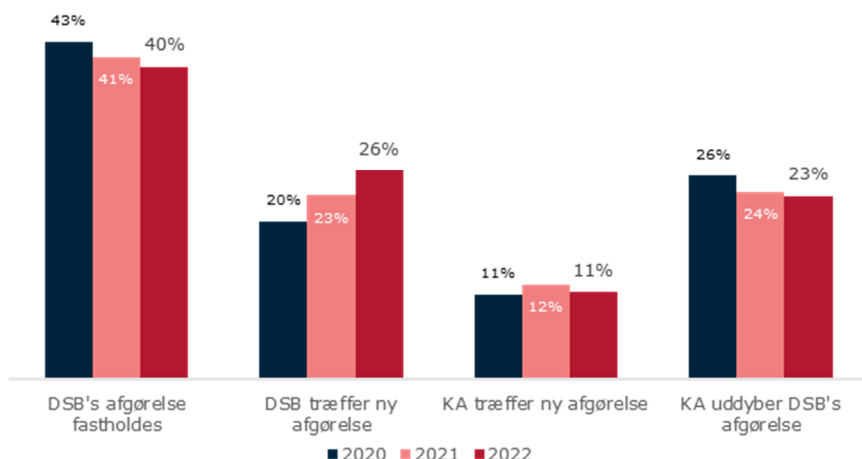
Ungdomskort kan levers enten på App eller sendes som et plastikkort med posten. Bestillingsfristen i App er 2 dage. For plastikkortet er fristen 14 dage. Langt de fleste unge foretrækker af denne grund at få kortet leveret i Appen.

Afgørelser

Det fik kunderne ud af at klage

37% fik helt eller delvist medhold

Langt hovedparten af disse kunder klagede over en forsinkelse eller at være blevet pålagt en kontrol-afgift.



Pligten til at belyse en klage

I modsætning til traditionelle private virksomheder kan DSB som en selvstændig offentlig virksomhed ikke egenhændigt tilrettelægge rammerne for behandlingen af kundeklager. DSB varetager nemlig en myndighedsopgave og er derfor omfattet af reglerne for god forvaltningsskik. Det betyder bl.a., at:

- Alle klager skal oplyses tilstrækkelig
- En klages faktuelle omstændigheder skal undersøges og dokumenteres,
- Andre operatører skal involveres og bidrage med dokumentation/udtalelser, hvis de er omfattet af klagen,
- Afgørelsen skal kunne sagligt begrundes baseret på fakta og
- Der skal altid foretages en konkret vurdering af den enkelte sag baseret på indsamlede fakta

Taxa – kunden fik medhold

En kunde havde planlagt at benytte dagens sidste togforbindelse fra Jersie Station og til Københavns Hovedbanegård. Da toget blev akut aflyst, så kunden sig nødsaget til at tage en taxa hjem. Han anmodede efterfølgende DSB om at erstatte udgifter til taxakørsel.

I en sådan situation, hvor kunden "strander" og ikke kan komme videre med toget samme dag, har kunden ifølge EU-Forordningen for togpassagerer artikel 18 ret til at få en hotelovernatning samt forplejning betalt af DSB.

I den konkrete sag valgte kunden på eget initiativ at fortsætte rejsen i taxa. Da udgiften til taxa var lavere end udgifterne til overnatning på hotel og forplejning aften og morgen, anbefalede Kundeambasadøren DSB at dække kundens udgifter til en taxa.

Ud over at få dækket udgifter til taxa, var kunden også berettiget til kompensation for forsinkelsen i form af Rejsetidsgaranti.

Taxa – kunden fik ikke medhold

På grund af en teknisk fejl på et arbejdskøretøj, som holdt og spærrede for gennemkørsel i det ene spor ved Lejre Station, blev en kunde forsinket på vej til et vigtigt møde i Holbæk. Da det var vigtigt for kunden at ankomme som planlagt, valgte han at gennemføre den sidste del af rejsen med taxa. Efterfølgende anmodede han DSB om at dække udgifter hertil.

Dette ønske måtte DSB afvise at imødekomme.

DSB var berettiget til at afvise at afholde kundens udgifter til taxakørsel, da kunden havde mulighed for at benytte toget med ankomst til Holbæk Station 47 minutter senere end planlagt. Selvom det er ubelejligt for en kunde at blive forsinket til et vigtigt møde, berettiger dette ikke til, at DSB skal betale for taxakørsel. Derimod er kunden berettiget til at blive kompenseret for forsinkelsen med Rejsetidsgaranti. Ved en forsinkelse på 47 minutter, kan kunden få 25% af billetprisen tilbagebetalt.

Anbefalinger

Kundeambassadørteamet arbejder på daglig basis med medarbejdere og ledere i DSB om konkrete kundeklager. Dette arbejde udmønter sig indimellem i principielle anbefalinger til DSB om ændringer eller tilpasninger i DSB's produkter og services.

Der er for halvåret afleveret 6 anbefalinger til DSB – blandt andet inspireret af kundeklager. DSB har accepteret alle anbefalingerne. Der er i alt i 2022 afleveret 11 anbefalinger til DSB.



Akutte forsinkelser – DSB betaler ikke taxa

I 2022 har betydeligt flere kunder klaget til både Kundeambassadøren og DSB Kundecenter i forbindelse med, at de på en rejse med DSB er blevet forsinket og nu ønsker, at DSB erstatter deres udgifter til kørsel i taxa eller i egen bil. Kunderne tror fejlagtigt, at de er berettiget til at få disse udgifter betalt af DSB. Denne opfattelse kan være foranlediget af, at eksempelvis Metro og Movia i nogle situationer tilbyder mulighed for refusion af taxaudgifter.

Kundeambassadøren kan konstatere, at der ikke findes information om kørsel i taxa eller egen bil betalt af DSB på DSB's hjemmeside, og at personalet i 7-Eleven ikke vejleder herom. Det vurderes derfor, at forsinkede kunder ikke har tilstrækkelige informationer om, hvorvidt de ved forsinkelser er berettiget til at fortsætte rejsen på anden vis og få udgifter hertil dækket af DSB.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer let tilgængelig information om muligheden for eventuelt at få dækket udgifter til kørsel i taxa, egen bil eller anden befordring ved akutte forsinkelser - både på dsb.dk, samt at personalet på salgssteder og i 7-Eleven instrueres i at henvise kunderne til dsb.dk eller Kundecenteret.

DSB har accepteret anbefalingen

– forventet implementering i Q1 2023

Rejsekort – kundetype vises ikke ved check ind

Ved check ind af rejsekort fremgår kundetypen ikke på de almindelige rejsekort standere. Denne information findes kun på check ind ekstra standerne. Dette er særlig problematisk for rejsekort typerne Flex og Anonymt, da det på rejser med disse korttyper er muligt at ændre kundetype efter behov. Kundetypen fremgår derfor ikke på kortet. Når købet indgås – det vil sige, når kunden checker ind kan kunden derfor være uvidende om, hvilken kundetype, der købes billet til.

Såfremt kunder rejser på en forkert kundetype, risikerer de at modtage en kontrolafgift.

Kundeambassadøren anbefaler, at det ved Check ind på samtlige rejsekort standere, fremgår tydeligt, hvilken kundetype kortet er indstillet til.

DSB har accepteret anbefalingen – der er sendt et udviklingsønske afsted til Rejsekort. Tidspunkt for udvikling og gennemførelse endnu ikke kendt.

Ungdomskort – spærring i DOT Appen, men køb fortsat muligt

Ungdomskort kan bl.a. bestilles til at blive leveret i DOT Appen. Kunder, der har bestilt og betalt for denne leveringsform, vil dog ikke kunne få adgang til deres Ungdomskort, hvis de i anden sammenhæng er blevet spærret for at købe billetter i DOT Appen.

Ved bestilling og betaling af Ungdomskort, bliver kunden ikke gjort opmærksom på, at der ikke er mulighed for at få adgang til Ungdomskort i DOT Appen, og at man derfor bør vælge en anden leveringsform. For kunden kan det betyde, at man ikke kan benytte de Ungdomskort, der er betalt for.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB finder en løsning, som sikrer, at når kunden kan købe Ungdomskort til levering i DOT Appen, skal kunden også have mulighed for at anvende det.

DSB har accepteret anbefalingen som forventes gennemført i Q3 2023.

Pendlerkort – kunden får ikke besked om lukning

Ved begrundet mistanke om misbrug, bliver gyldige Pendlerkort købt i DSB og DOT billettapp lukket og tilbagebetalt på initiativ af DSB. Ved tilbagebetaling får kunden en standardmail, hvori det oplyses, at der er sket en tilbagebetaling og hvor stort et beløb, der tilbagebetales til kunden. Årsagen til tilbagebetalingen oplyses ikke. I nogle tilfælde bliver der ved tilbagebetalingen fratrasket et beløb svarende til 8 dage, uanset at det er DSB, der tager initiativ til lukning af Pendlerkortet.

Kunder, der ikke er opmærksomme på, at DSB har lukket deres Pendlerkort, risikerer at blive pålagt en kontrolafgift.

Kundeambassadøren anerkender, at det grundet mistanke om misbrug mhp. unddragelse af betaling for billet, kan være nødvendigt at lukke et Pendlerkort eller helt udelukke en kunde fra at benytte en salgskanal.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer, at kunden bliver orienteret om, at deres Pendlerkort er lukket og oplyser årsagen til dette. Det anbefales endvidere, at et Pendlerkort, der lukkes på DSB's initiativ, ikke fratrækkes et gebyr, men at den fulde restperiode bør tilbagebetales.

I situationer, hvor DSB har lukket et Pendlerkort uden kundens vidende, og kunden af denne årsag bliver pålagt en kontrolafgift, bør der i DSB's afgørelse tages hensyn til, at kunden ikke er blevet oplyst om, at Pendlerkortet ikke længere er gyldigt.

DSB har accepteret anbefalingen – forventer implementering Q1 2023

Glemte Kort – Kundevejledningen kan misforstås

Kunder med et Pendlerkort kan tilmelde sig DSB's Glemte Kort ordning og undgå at blive pålagt en kontrolafgift, hvis de ved billetkontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres gyldige Pendlerkort. Denne service tilbydes kun i DSB's tog. Hos andre operatører vil kunder i en tilsvarende situation få udstedt en kontrolafgift, som efterfølgende kan nedsættes til 125 kr. ved henvendelse til operatørens Kundecenter.

Kunder, der er tilmeldt Glemte Kort, vil i DSB's billettapp blive præsenteret for teksten "Kortet er tilmeldt Glemte Kort". Dette kan give anledning til misforståelser, når det ikke fremgår, at ordningen kun gælder for rejser med DSB.

Kundeambassadøren anbefaler, at teksten i DSB Appen præciseres, så det er tydeligt for kunden, at Glemte Kort ordningen er en service, som kun kan benyttes i DSB's tog.

DSB har accepteret anbefalingen – forventer implementering Q1 2023

Ungdomskort - ulogisk genbestilling ved flytning

Når unge flytter eller skifter studie, skal de godkendes på ny til at kunne købe Ungdomskort. Efter ny godkendelse vil alle tidligere bestilte Ungdomskort blive annulleret, og kunden skal derfor foretage en genbestilling.

På bestillingsportalen MitUngdomskort vil tidligere bestillinger af Ungdomskort blive vist, selvom de er annulleret. Dette kan være årsag til, at kunden overser, at Ungdomskort skal genbestilles.

Der har været flere sager, herunder en Ankenævnssag, hvor kunden har overset, at alle tidligere bestillinger af Ungdomskort er annulleret. Kunden foretager derfor ikke en genbestilling og ender med en periode, hvor de mangler deres Ungdomskort og i stedet må købe almindelige billetter, som ofte er væsentlig dyrere.

Kundeambassadøren anbefaler, at bestillingssiden MitUngdomskort tilpasses, så det bliver tydeligere, at alle Ungdomskort er annullerede, og at kunden derfor skal genbestille, hvis de fortsat ønsker at modtage Ungdomskort.

DSB har accepteret anbefalingen – forventer at indmelde udviklingsønske i Q2 2023.

Tidligere anbefalinger

DSB har oplyst, at arbejdet med at gennemføre 14 tidligere accepterede anbefalinger, som var planlagt gennemført senest i Q4 2022, endnu ikke er endelig afsluttet.

Følgende anbefalinger er delvist gennemført

- Oversættelse af dsb.dk til engelsk, så udenlandske besøgende på hjemmesiden kan orientere sig
- Tydeligere information til de 16-25 årige, om at de skal medbringe ID på rejser med Ung billetter

Følgende anbefalinger er ikke gennemført

- Tydeligere information til DSB 1' kunder, om at der ved indsatte togbusser, ikke tilbydes DSB 1' service
- Uklarhed om, at et Ungdomskort først er gyldig ved downloadning i Appen
- Tydeligere vejledning om gyldighed af Orangebilletter på "Din rejseplan" ved køb i Netbutikken
- Entydig vejledning om hvordan der skal opdateres adresse i Ungdomskort systemet ved flytning
- Betalingsopkrævning for en kontrolafgift bør umiddelbart efter udstedelse sendes til kunden i E-Boks

Anbefalinger vedrørende **Rejsekort og Rejseplanen** bliver først gennemført, når udviklingsopgaver prioriteres hos Rejsekort & Rejseplanen. DSB kan derfor ikke selvstændigt beslutte, om og i givet fald hvornår anbefalingerne vil blive gennemført. Ikke gennemførte anbefalinger vedrørende Rejsekort & Rejseplanen fremgår herunder.

Følgende anbefalinger er ikke gennemført – men DSB har indgivet udviklingsønske

- Tydeligere information om gæld for tank op til rejsekort og enklere betalingsløsning
- Varsling på Check ind standere og via mail ved deaktivering af ny Pendlerkort periode
- Tydeligere information på Rejseplanen om billigste Pendlerprodukt til Pensionister
- Tydeligere vejledning om tidsfrister for fornyelse af perioder på et Pendler Rejsekort

Følgende anbefalinger er ikke gennemført

- Tydeligere kundevejledning om 5 timers frist ved optankning af rejsekort
- Varsling på Check ind standere om forestående udløb af anonymt rejsekort
- Bedre information på Rejseplanen om billetter og priser til unge

Rådgivning

Kundeambassadørteamet fungerer også som rådgiver og sparringspartner for DSB og har i dette arbejde fokus på at bidrage til konkrete løsninger til at forbedre kundernes oplevelser med DSB.

I andet halvår 2022 har følgende problemstillinger været drøftet med DSB:

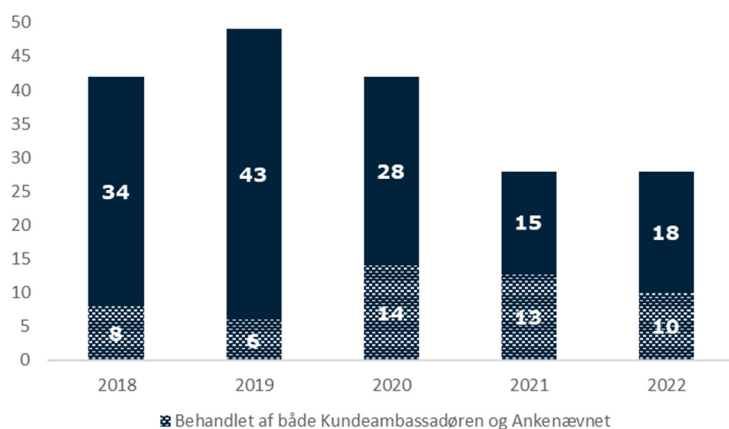
- Afklaring af de nye krav i den kommende EU-forordning for togpassagerer. Kundeambassadøren indgår i en tværgående arbejdsgruppe, der skal sikre, at DSB's retningslinjer og processer er justeret forud for implementering 7. juni 2023
- Læring og eventuelle tilpasninger på baggrund af principielle afgørelser truffet af Ankenævnet
- Revision af de Fælles Landsdækkende Rejseregler
- Afholdt workshop med Kundecenteret om afgørelser
- Forslag til forbedringer af kundeoplevelsen
- Trafikinformation ved akutte forsinkelser

Endvidere har Kundeambassadørteamet besøgt DSB salgssteder for at få en dialog med ledere og medarbejdere samt få et førstehåndsindblik i den bistand, som DSB's kunder efterspørger hos salgspersonalet.



Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Når kunderne ikke er tilfredse med den trufne afgørelse fra DSB



Få klager

Sammenholdt med antal gennemførte rejser udgør klager over DSB kun en lille andel hos Ankenævnet.

DSB's fik medhold i alle sager behandlet af Ankenævnet i 2022

Det klager kunderne over

- 47% er klager over en kontrolafgift
- 21% vedrører problemer med et rejsekort
- 18% er klager over en forsinkelse
- 14% vedrører DSB's billetprodukter

Afgørelser

I alt blev 11 DSB sager afgjort af Ankenævnet i 2022, heraf blev to sager behandlet af Ankenævnet i andet halvår 2022:

- Ungdomskort – I forbindelse med en flytning misforstod kunden vejledningen og manglede derfor sit Ungdomskort i den første tid efter, at han var flyttet. DSB blev fritaget fra at skulle dække kundens udgifter til andre billetter i denne periode.
- DSB 1' – En kunde krævede fuld refusion af billet og tillæg for en rejse på første klasse, da der grundet mange rejsende, var larm og uro fra andre kunder i togets DSB 1' område – se herunder.

En sag med medhold til DSB

I sagen, hvor en kunde krævede fuld refusion af billet og tillæg til DSB 1', fik DSB medhold i, at DSB var berettiget til at opkræve betaling for billet til rejsen med følgende begrundelse:

*"Vi bemærker, at klageren og hans datter **modtog den primære ydelse – at blive transporteret fra København H. til Horsens st.** – samt at de benyttede deres sædereservationer i DSB 1' kupeen. På denne baggrund finder vi, under hensyn til at DSB har tilbudt klageren refusion af DSB 1' tillægget, at det ikke berettiger klageren til et yderligere afslag i billetprisen, at DSB-personalet åbnede 1. classes kupeen for rejsende med standardbillet, idet dette efter ankenævnets opfattelse **ikke udgør en væsentlig mangel ved selve den transportydelse**, som klageren og hans datter modtog."*

Dilemma – Én samlet rejse – mange snubletråde

Mange af DSB's kunder bruger mere end et transportmiddel, når de benytter den kollektive transport, og rejsen foregår derfor ofte med mere end et trafikselskab. Trafikselskaberne samarbejder i forskellige fora for at gøre det let for kunderne at foretage sådanne rejseskift. Således arbejder DSB, Movia og Metro på i DOT-samarbejdet at styrke koordinationen af fx køreplaner og trafikinformation på Sjælland og øerne. I Rejsekort & Rejseplan A/S, som ejes af de danske trafikselskaber, drives både et fælles billetsystem og fælles informationsplatform om billetter og rejsemuligheder. Trafikselskaberne samarbejder også på landsbasis om fælles regler for rejser med tog, bus, havnebusser, Metro, Lokalbaner og Letbaner. De udgiver i den forbindelse mindst en gang om året en opdateret udgave af "De Fælles Landsdækkende Rejseregler" – et omfattende papir på knapt 30 sider, hvoraf en del beskriver undtagelser fra de fælles regler.

Der er helt sikkert mange gode praktiske og forretningsmæssige grunde til de mange selskabs-specifikke regler. Det indebærer imidlertid, at kunderne sættes på en mindre detektivopgave, når de har brug for at rejse på tværs af selskaberne.

I Danmark har vi et selvbetjeningsprincip i den kollektive transport. Det betyder, at det er kundens eget ansvar at skaffe sig en gyldig billet til rejsen. Det er imidlertid ikke helt ligegyldigt, hvornår dette sker. Skal man med toget, Metroen, Letbanen samt en række lokaltog skal billetten købes, før man går ind i toget, mens det i busserne kan ske umiddelbart efter påstigningen. Billet kan også købes efter påstigning i Lokaltog Region Hovedstaden – lige bortset fra på Nærum-banen. Købes billetten i en automat, skal kunderne i tilgift lige være opmærksomme på, at ikke alle billetter og kort kan købes der, og i nogle automater modtages ikke kontantbetaling.

Kunder skal også se sig godt for, når det gælder definitionen af en billets gyldighed. En DSB standardbillet med en påtrykt dato kan bruges til samtlige afgang på den pågældende strækning og udløber først kl. 03:59 den efterfølgende dag. Har billetten en tidsbegrænset gyldighed og en påtrykt slutdestination, kan man fortsætte helt til slutdestinationen, selv om billettens tid udløber under rejsen. Gyldighedstiden for zonebilletter

afhænger selvsagt af antallet af zoner, men som udgangspunkt skal rejsende på en zonebillet sikre sig, at sidste påstigning sker, inden tiden udløber. Det gælder dog ikke for rejsende med bybusserne i Aarhus og med Aarhus letbane. Her skal man huske at stige af, inden billetten udløber. Og i Metroen i København skal man stige af senest 30 min. efter udløbet af tidsgyldigheden. Endelig er der for nogle billettyper, som fx pensionistkort, visse tidspunkter af døgnet, hvor man ikke kan rejse i Hovedstadsområdet.

Benytter kunden et rejsekort til sammensatte rejser, gælder der særlige regler. Her skal man ikke bare huske at foretage skifte check ind, indstille flexkortet til den rigtige kundetype og sikre, at der er højere forudbetaling ved rejser med anonyme rejsekort på tværs af landet. Man skal også have styr på begreber som transittid og maksimumstid, så der ikke betales for separate rejser, eller man overskrider det antal timer, der må gå fra første check ind til sidste check ud – hvilket i øvrigt varierer mellem takstområderne.

Ønsker kunder at tage en cykel med på en rejse med flere operatører, gør de klogt i grundigt at tjekke de forskellige trafikselskabers hjemmesider. Nogle steder som fx i DSB's fjern- og regionaltog skal kunderne forudgående sørge for at købe en cykelpladsbillet i DSB's salgskanaler, mens det fx i S-tog, Movias almindelige busser, Odense Letbane og med lokaltog er gratis at medbringe en cykel, hvis der er plads. Hos Arriva, Aarhus Letbane og i Metroen i København skal man købe en cykelbillet. Denne gælder ikke til eventuelt fortsatte rejser med DSB's tog. Det er gratis at tage cyklen med i NT's busser og tog, hvis altså man benytter et Rejsekort eller et pendlerprodukt. Kunder, der rejser i NT's område på andre billetter, skal købe en cykelbillet. Hos en række operatører er der også visse myldretidstidspunkter, hvor man ikke må medbringe cyklen i toget eller stationer, hvorfra der ikke kan foretages ind- og udstigning med cykel. Endelig er det ikke muligt at medbringe cykler i indsatte togbusser ved forsinkelser eller togaflysninger. En familie fra Gilleleje, der rejser på standardbilletter og gerne vil have cyklerne med på ferien i Skagen, krydser således mindst tre forskellige regler for cykelmedtagning.

Skal kæledyret med på turen er udgangspunktet, at mindre dyr, herunder små hunde, gratis kan medtages i bus, tog, Letbaner og Metro, hvis de kan være i en taske eller transportkasse. Større hunde i snor eller i en såkaldt hundevogn skal man betale for (samme pris som en børnebillet), og der må højst medtages ét kæledyr pr. kunde. Der er dog en række undtagelser fra hovedreglen, når det gælder rejser med de større kæledyr. I Midttrafiks bybusser og Movias A-busser kan man slet ikke tage dem med – lige med udtagelse af A-busserne i Køge, Roskilde, Næstved, Holbæk og Helsingør. I Letbanen i Aarhus er der både nogle geografiske begrænsninger og en spærretid i myldretidstrafikken. I NT's busser og visse zoner for Movia's øvrige busser er der også en spærretid for medtagelse af større kæledyr - spærretiden om eftermiddagen er i øvrigt ikke helt ens for nogle af selskaberne. Inkluderer en sammensat rejse med et større kæledyr også en busforbindelse, bør man derfor lige tjekke for særreglerne.

Antallet af trafikselskaber på en sammensat rejse udfordrer ligeledes kunderne, når rejsen ikke går som planlagt. Ikke nok med, at regler for kompensation i forbindelse med forsinkelser eller aflysninger varierer i forhold til, om rejsen foretages på tværs af tog, bus, Letbane eller Metro. Der er også forskellige regler, hvis rejsen alene foretages med forskellige togselskaber. Hos DSB og Arriva kan kunderne få rejsetidsgaranti, hvis de ankommer 30 min. senere til deres bestemmelsessted end planlagt. Rejser man med Lokaltog, gælder EU-forordningens regler om rejsetidsgaranti ved 60 min. forsinkelse, og rejser man over Øresund med Skånetrafikken, gælder der to forskellige sæt af regler – for rejser mellem Skåne og Københavns Lufthavn udløses rejsetidsgarantien allerede efter 20 min. forsinkelser, mens den del af rejsen, som evt. forsættes efter Lufthavnen, først berettiger til rejsetidsgaranti efter 60 min. forsinkelse. Det kan således virke lidt uigennemskueligt for en forsinket kunde, der rejser med tog fra Herning til Malmø, at finde ud af om, og i givet fald hvor meget kompensation, man er berettiget til.

Foretages den sammensatte rejse alene med tog, er der dog lidt hjælp at hente for kunderne i EU-forordning for Jernbanepassagerers rettigheder. Kunden har nemlig efter eget valg mulighed for at henvende sig til et af de trafikselskaber, som rejsen foregik med, for at få en vurdering af rejsetidsgarantikravet for den samlede rejse. Det er herefter op til selskaberne selv at koordinere og evt. udligne kravet.

Det ville selvfølgelig være en endnu større håndsrækning til kunderne, hvis trafikselskaberne også kunne luge lidt ud i antallet af særregler, så rejser på tværs ikke indeholder så mange snubletråde.

