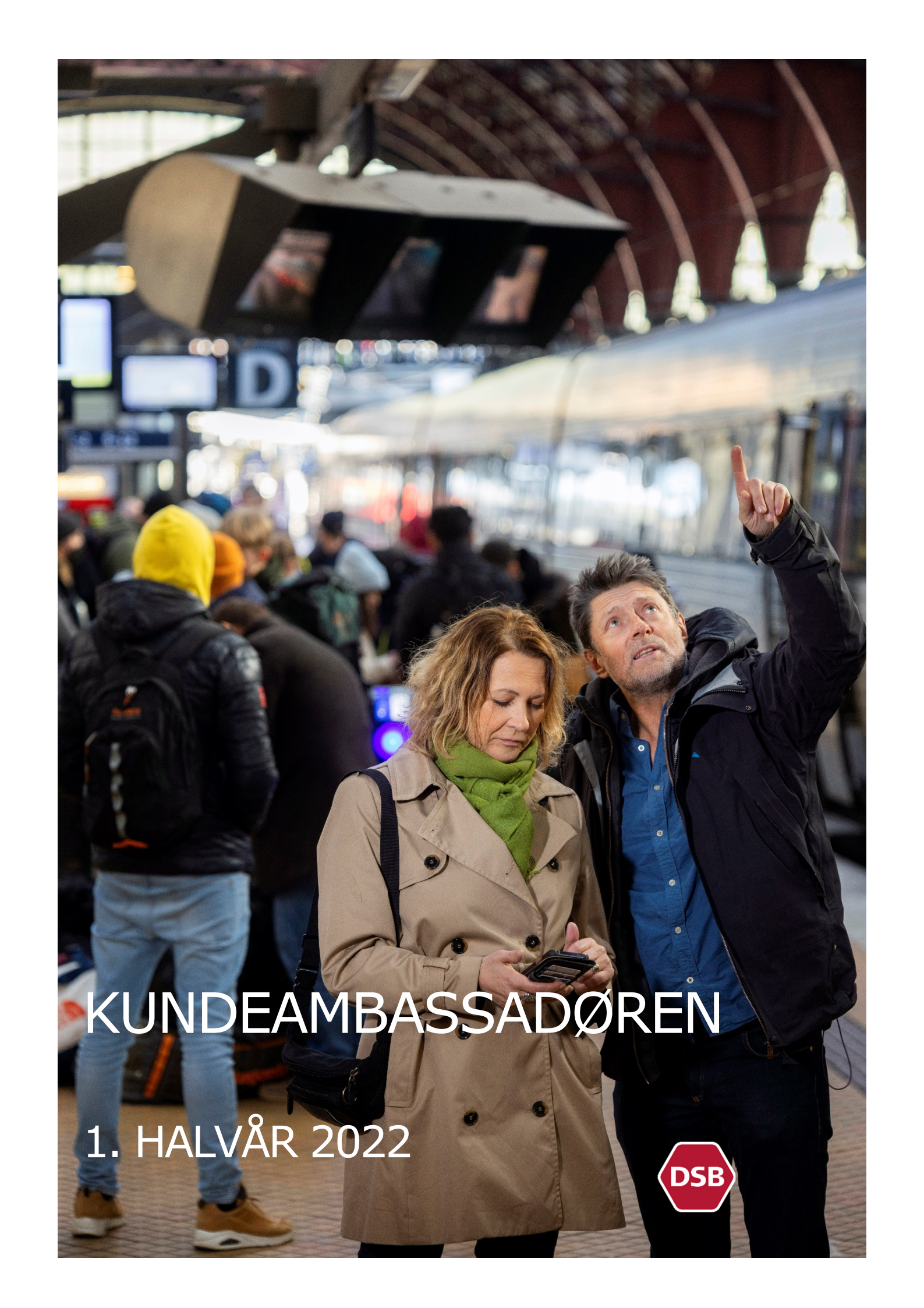




KUNDEAMBASSADØREN

1. HALVÅR 2022



Forord

Hverdagen i toget var de første måneder af 2022 fortsat præget af Coronarestriktioner, herunder krav om pladsreservation og gyldigt Coronapas i DSB's IC- og IC-lyntog. Selvom restriktionerne var bredt annonceret i dagspressen, og at der både på stationer og perroner blev informeret målrettet herom, var der, som det bl.a. fremgår af kapitel 2 og 4, en række kunder, der klagede til Kundeambassadøren og Ankenævnet for Bus, Tog og Metro over, at de havde modtaget en kontrolafgift, fordi de rejste uden at have været opmærksomme på disse krav.

Den type klager er en meget god illustration af, at tilgængelig information om gældende regler ikke altid er tilstrækkelig til at sikre den gode kundeoplevelse. De færreste kunder har forud for en rejse med DSB sat sig ind i alle hjørner af deres rettigheder og pligter, som er nærmere beskrevet i De Fælles Landsdækkende Rejseregler og EU-forordningen for passagerrettigheder. Begge dokumenter er som udgangspunkt det formelle grundlag for de fleste afgørelser i sager, hvor kunder klager over en oplevelse med DSB. Den gode kundeoplevelse er ikke nødvendigvis et ensidigt DSB-ansvar. Det er rimeligt at forvente, at kunderne orienterer sig på Rejseplanen, sikrer sig en gyldig billet og planlægger tilstrækkelig tid til at nå vigtige aftaler. Som beskrevet i kapitel 1, kræver den gode kundeoplevelse imidlertid nogle gange, at DSB går lidt længere for at hjælpe en kunde, end de formelle krav foreskriver – især når det rent faktisk ikke er kundens ansvar, at noget gik galt.

Gode intentioner kan dog nogle gange have en utilsigtet slagside. Transportselskaberne har

over en årrække øget udbuddet af billige og kundetypebestemte billetter. Det giver kunderne en høj grad af fleksibilitet og mulighed for at finde netop den billet, der passer til deres behov. Udfordringen er imidlertid, at det kan være svært for kunderne helt at få overblik over de forskellige tilbud – især når der benyttes forskellige salgskanaler og beregningsprincipper til de forskellige billetprodukter for rejser indenfor samme område, hvilket uddybes i kapitel 5.

Et vigtigt led i Kundeambassadørens arbejde – hvilket også er formaliseret i Kundeambassadørens mandat – er at give anbefalinger til DSB om emner eller udfordringer, der har betydning for DSB's service til og dialog med kunderne. Kundeambassadøren har i første halvår af 2022 haft et godt og konstruktivt samarbejde med afdelinger på tværs af DSB om 5 principielle anbefalinger til konkrete forbedringer i kundeoplevelsen. Som det fremgår af kapitel 3, har DSB accepteret alle anbefalingerne. Derudover indgår Kundeambassadørteamet på ad hoc basis i en række konkrete interne samarbejdsprojekter.

Rigtig god læselyst!



Kundeambassadør
Lone Fruerskov Andersen

Indhold

God kundeservice kan man ikke regulere sig ud af..... 4

Nøgletal 6

Anbefalinger 11

Rådgivning 15

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro 16

Når overblikket drukner i mulighederne..... 17



Kronik – God kundeservice kan man ikke regulere sig ud af

Danmark er en retsstat, hvor borgernes rettigheder og pligter styres af lovgivning, og hvor forvaltningen heraf udøves efter legalitetsprincippet. Det indebærer, at myndighedsafgørelse altid skal have hjemmel i en lov. Mange af de love, som vedtages i Folketinget, er såkaldte rammelove, dvs. generelle regler og retningslinjer, som efterfølgende udfyldes af administrative bestemmelser – typisk formuleret af den ansvarlige minister. I nogle tilfælde kan der imidlertid også være beskrevet konkrete beføjelser eller pligter til aktører uden for det administrative system.

På transportområdet giver fx Jernbaneloven trafikselskaberne hjemmel til at opkræve kontrolafgifter hos passagerer, der rejser uden en gyldig billet. Transportselskaberne pålægges imidlertid også at udarbejde offentligt tilgængelige forretningsbetingelser for reglerne for kundetransporten, som bl.a. skal leve op til kravene i EU's forordning for jernbanepassagerers rettigheder og relevant dansk lovgivning. Formålet er grundlæggende at tydeliggøre rettigheder og pligter i mødet mellem transportselskabet og kunderne.

Disse rettigheder og pligter er nærmere beskrevet i De Fælles Landsdækkende Rejseregler, som transportselskaberne har udarbejdet i fællesskab. Der er tale om et omfattende regelsæt, som i detaljer beskriver bl.a. under hvilke vilkår, der kan udskrives en kontrolafgift, mulighederne for assistance, hvilke former for bagage der kan medtages, hvilke krav kunderne kan gøre gældende ved driftsforstyrrelser samt en klagevejledning. De Fælles Landsdækkende Rejseregler revideres løbende i lyset af udviklingen i produkter og servicemuligheder samt afgørelsespraksis i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

De færreste DSB kunder har formentlig sat sig grundigt ind i De Fælles Landsdækkende Rejseregler, men dette dokument er sammen med EU-forordningen om jernbanepassagerers rettigheder det formelle grundlag for de fleste afgørelser i sager, hvor kunderne klager over en oplevelse med DSB. Både DSB's Kundecenter, Kundeambassadøren og Ankenævnet tager udgangspunkt i disse dokumenter, når det skal vurderes, om kunden har fået den service, som DSB er forpligtet til at levere, eller om DSB fx

har haft det fornødne grundlag for at udskrive en kontrolafgift til en kunde uden gyldig billet.

Rejsereglerne, kundernes rettigheder og betingelserne for anvendelse af diverse billetprodukter er beskrevet på dsb.dk, og handelsbetingelserne oplyses som udgangspunkt i købsituationen på de forskellige salgskanaler.

Men kan DSB så sætte flueben ved den gode kundeoplevelse, når virksomheden lever op til minimumskravene i det formelle grundlag og har gjort informationen herom tilgængelig for kunderne?

Svaret afhænger selvfølgelig af den konkrete situation i DSB's møde med kunden, og den gode kundeoplevelse er ikke nødvendigvis blot et ensidigt DSB-ansvar. Det er helt rimeligt at forvente, at kunderne fx orienterer sig på rejseplanen, planlægger tilstrækkelig tid til at nå vigtige aftaler og har købt en gyldig billet til rejsen, inden de går ind i toget. Det er dog næppe realistisk at forvente, at DSB's kunder er eksperter udi alle hjørner af detaljerede rejseregler eller komplekse handelsbetingelser. Hertil kommer, at reglerne i højere grad fokuserer på kravene til kundens adfærd end den service, som kunderne kan forvente at modtage fra DSB ud over at blive bragt fra A til B.

Det er derfor rigtig fint, at DSB har en strategisk målsætning om at give kunden en god oplevelse på hele rejsen med DSB – dvs. både før, under og efter selve rejsen. Det betyder nemlig, at DSB's medarbejdere, når det er rimeligt, har mulighed for at gå lidt længere for at hjælpe kunden, end de formelle krav foreskriver. Når DSB's kunder havner i en uheldig situation, kan det have stor betydning for tilfredsheden, at DSB påtager sig et større ansvar for kundeoplevelsen, end man er forpligtet til. Det gælder især, når det rent faktisk ikke er kundens ansvar, at noget gik galt.

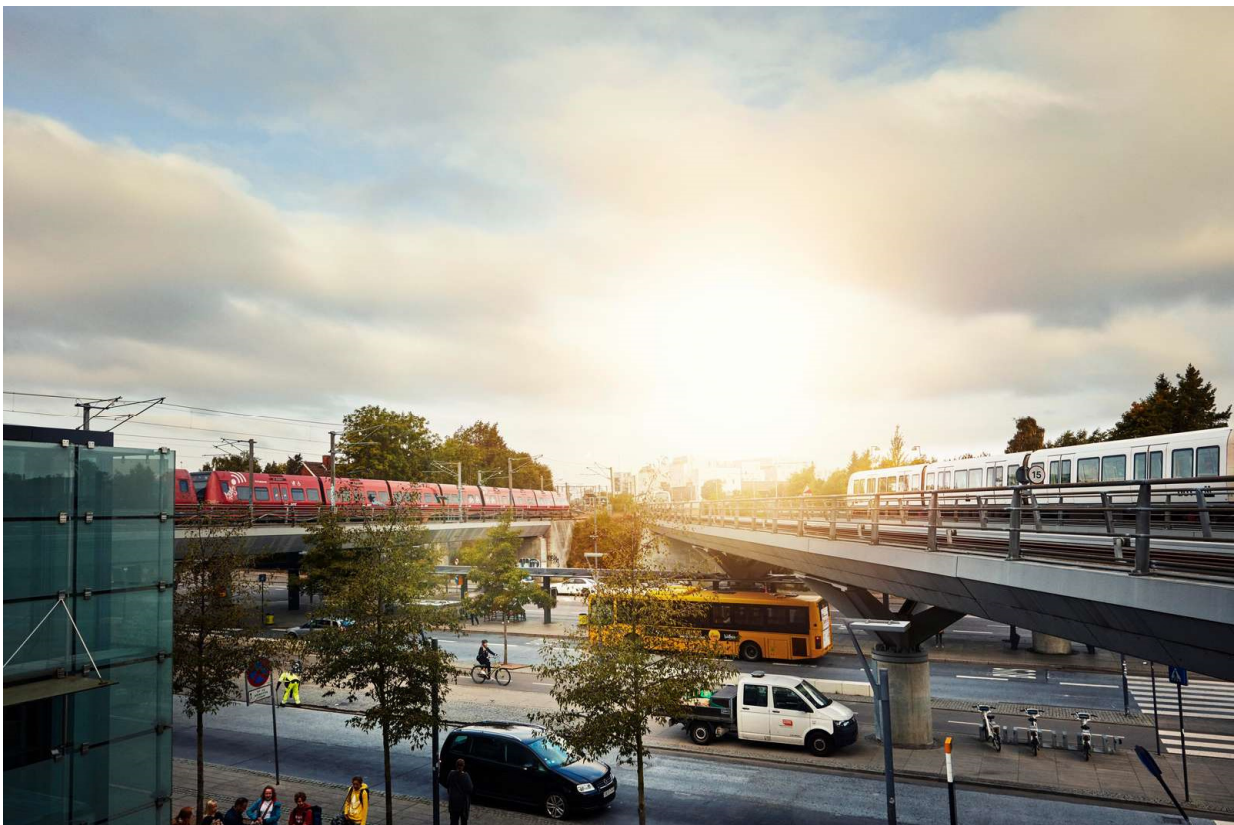
Hos Kundeambassadøren ser vi indimellem sager, hvor DSB enten i rejsesituationen eller den efterfølgende klagesagsbehandling kunne have udnyttet muligheden for at slægge lidt på de formelle krav. Det sker, at kunder ufrivilligt kommer i klemme mellem forskellige sæt af billet- og rejseregler som fx den kunde, der i god tid forud for sin planlagte

rejse, købte og modtog kvittering for en Orangebillet til en bestemt afgang. Af tekniske årsager fik han dog først leveret selve billetten flere timer efter afgang. Denne kunde havde lidt svært ved både at sikre sig billet før afgang og samtidig komme med den afgang, som han havde købt billetten til. Han forstod derfor heller ikke, hvorfor han ovenikøbet skulle betale en kontrolafgift.

Det hjælper heller ikke altid kunderne, at der findes en bestemt vejledning på hjemmesiden, hvis de har mere brug for den i selve rejsesituationen. Ikke alle kunder, som rejser på en Orangebillet, er fx når de på perronen bliver oplyst om, at deres tog er aflyst, klar over muligheden for at tage næste afgang med samme billet. Og køber de derfor en ny og dyrere billet, vil de formentlig have en forventning om at få både prisforskellen og den ubrugte Orangebillet refunderet.

Et fællestræk i mange af de sager, hvor Kundeambassadøren anbefaler DSB at træffe en ny afgørelse, er, at der fra kundens side er gjort et rimeligt forsøg på at sætte sig ind i og efterleve billet- og rejseregler. For ligesom DSB ikke kan regulere sig ud af god kundeservice ved at henvise til regler beskrevet på hjemmesiden, så er det heller ikke god kundeadfærd helt at undlade at sætte sig ind i eget ansvar for den gode kundeoplevelse.

I en tid hvor DSB arbejder benhårdt på at få flere kunder i toget, kan medarbejdernes mulighed for at give kunderne en lidt bedre service, end de har ret til, imidlertid vise sig at være et meget nyttigt redskab. Kundeundersøgelser har gang på gang dokumenteret, at tilfredse kunder giver flere loyale kunder, og loyale kunder vil ikke bare selv foretage genkøb, men også anbefale virksomheden til andre.



Nøgletal

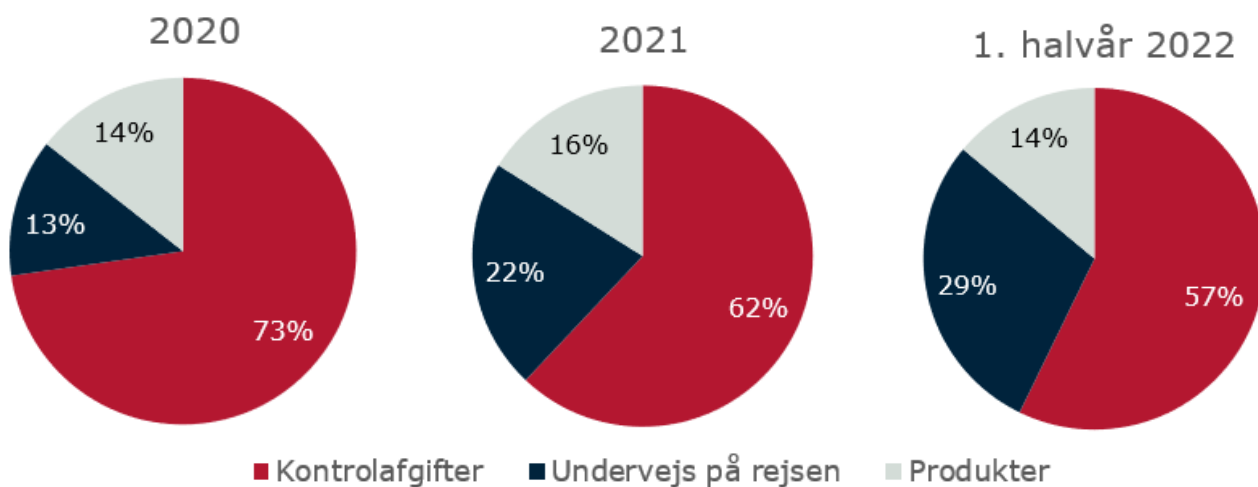
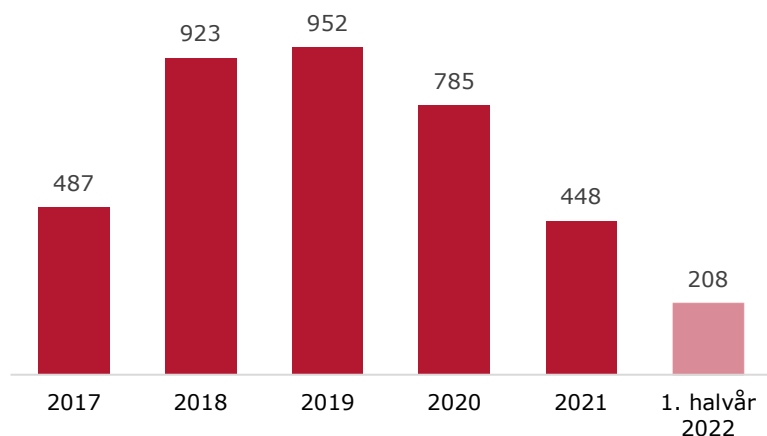
Hvor mange klager

Fald i klager til Kundeambassadøren

I første halvår 2022 er der modtaget flere kundeklager i DSB end i samme periode sidste år. Andelen af kunder, der anker til Kundeambassadøren, er i samme periode faldet.

Fakta 1. halvår 2022

77,7 mio. rejser
29.780 klager til DSB
208 klager til Kundeambassadøren
15 klager til Ankenævnet



- Kontrolafgifter udgør fortsat langt den overvejende andel af klagerne – dog er det en mindre andel af kunderne, der vælger at klage til Kundeambassadøren over en kontrolafgift, efter at de har fået en afgørelse fra DSB. Der er især sket et fald i klager fra pendlere over en kontrolafgift. I første halvår 2022 lå niveauet for udstedelse af kontrolafgifter en smule højere end i 2021.
- Der er sket en betydelig stigning i kategorien "Undervejs på rejsen", hvilket hovedsageligt er klager i forbindelse med en akut forsinkelse. Selvom Kundepunktigheden samlet for halvåret lå højere end målsætningen, var den i perioder påvirket af stormvejr, tekniske fejl, sporarbejder og reduceret drift på visse strækninger.

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. I december 2021 blev DSB's hjemmel til at udstede kontrolafgifter midlertidigt udvidet til også at omfatte Coronapas og pladsbillet.

2020	2021	1. halvår 2022
Rejsekort (35%)	Rejsekort (38%)	Rejsekort (27%)
Mobilbillet/Apps (20%)	Mobilbillet/Apps (23%)	Mobilbillet/Apps (22%)
Ungdomskort (9%)	ID tyveri (7%)	Coronapas (18%)

Rejsekort

Adskillige kunder blev pålagt en kontrolafgift, da de ved billetkontrollen ikke var checket ind på deres rejsekort. I disse sager har kunden glemt at checke ind, har haft problemer med at benytte check ind ekstra standen eller tror fejlagtigt, at de har foretaget et check ind, inden de steg på toget m.v. På selve rejsekortet er det ikke muligt for kunden at se, om der er gennemført et korrekt check ind.

Mobilbillet/Apps

I disse sager har kunden typisk først købt billet efter ombordstigning, og kunden har dermed ikke haft gyldig billet, da alle billettyper skal købes, inden man går ind i toget. Andre kunder havde købt for få zoner til rejsen.

Coronapas

I perioden 19. december 2021 til 16. januar 2022 skulle der vises gyldigt Coronapas på rejser med InterCity-tog og InterCityLyn-tog. Der var dog kunder, der ikke var opmærksom på dette nye krav til gyldig billet og derfor blev pålagt en kontrolafgift.

Bekendtgørelse om krav om Corona pas

BEK nr 2495 af 18/12/2021

Som del af regeringens indsatser for at dæmme op for smittespredningen af Covid-19, var der med virkning fra 19. december 2021 krav om, at der i InterCity-tog og InterCityLyn-tog skulle forevises Coronapas. Kunder, der ikke kunne forevise gyldigt Coronapas og ikke var undtaget herfra, blev pålagt en kontrolafgift.

Følgende fremgik af bekendtgørelsen § 2:

§ 2. For at forebygge og inddæmme udbredelse af covid-19 skal passagerer kunne forevise et coronapas, jf. dog § 3 og § 6, stk. 2 ved rejser med følgende transportmidler:

1) Busser der anvendes til fjernbuskørsel i medfør af tilladelse udstedt efter § 22 i lov om trafikskelskaber.

2) InterCity og InterCityLyn tog.

Stk. 2. Coronapasset skal forevises i forbindelse med billetkontrol i toget eller inden ombordstigning i bussen og skal forevises til det personale, der udfører billetkontrollen eller andet personale, der udfører kontrol i transportmidlet, eller der kan ske automatisk scanning af QR-koden i appen "Coronapas", jf. § 5, stk. 1, nr. 5.

Link til bekendtgørelse:

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2021/2495>

Undervejs på rejsen

Når rejsen ikke går som planlagt

2022 (jan. – jun.)	Kundepunktlighed	Operatørpunktighed
Fjern & Regionaltog	82,1 (mål:77,9)	94,4 (mål:94,1)
S-tog	94 (mål:92,3)	98,1 (mål:97,5)

2020	2021	1. halvår 2022
Rejsetidsgaranti (23%)	Rejsetidsgaranti (35%)	Erstatning pga. forsinkelse (52%)
Sporarbejde (16%)	Erstatning pga. forsinkelse (24%)	Rejsetidsgaranti (27%)
Erstatning pga. forsinkelse (11%)	Kundeservice (8%)	Kundeservice/Parkering (5%)

Erstatning

Ved forsinkelser er der kunder, der vælger selv at stå for alternativ transport. Dette sker oftest ved kørsel i taxa eller i egen bil. Denne udgift ønsker kunderne, at DSB skal afholde. Der er også kunder, der kræver erstatning for eksempelvis mistede feriedage i udlandet eller en mistet teaterforestilling.

Rejsetidsgaranti

Nogle kunder er ikke tilfredse med den Rejsetidsgaranti, som de bliver kompenseret med ved forsinkelser. I disse sager går klagepunkterne typisk på:

- Beløbet, der er udbetalt, er mindre end forventet
- Der ønskes kompensation for en forsinkelse på mindre end 30 minutter
- Utilfredshed med mulighed for kompensation ved udlandsrejser/Interrail

Kundeservice/Parkering

Kundeservice: I disse klagesager var kunderne ikke tilfredse med måden, DSB's personale håndterede en situation ombord på toget, bl.a. i forbindelse med kravet om Coronapas.

Parkering: Nogle kunder har klaget over de ændrede forhold for parkering ved stationer. På udvalgte stationer skal kunden bestille p-billet i en App og være tilmeldt DSB Plus for at få adgang til at holde gratis ved stationen i op til 16 timer.

Rejsetidsgaranti vs. Rejsegaranti

Ved forsinkelser med tog eller metro, er de rejsende berettiget til at få kompensation efter 60 minutters forsinkelse i overensstemmelse med EU Forordning 1371/2007. DSB's kunder får dog efter trafikkontrakten med Staten tilbudt kompensation allerede efter 30 minutters forsinkelse. Begge ordninger kaldes **Rejsetidsgaranti**.

Blandt andet Metro og nogle Lokalbaner har valgt også at tilbyde kunderne mulighed for at gennemføre rejsen i taxa, hvis der er forsinkelser i afgangstiden på mere end 20/30 minutter. Denne ordning kaldes **Rejsegaranti**.

I Danmark er de rejsende med offentlig transport vant til, at der gælder samme regler og vilkår uanset transportform. Dette princip gælder dog ikke den kompensation, som kunden får tilbudt ved forsinkelser.

Et stigende antal kunder, der oplever en forsinkelse med DSB, tror fejlagtigt, at de, som ved forsinkelser med eksempelvis visse lokaltog, kan gennemføre rejsen med taxa betalt af DSB.

Det bidrager også til misforståelser hos kunderne, at der er høj grad af navnesammenfald i de to, i øvrigt væsentlig forskellige, ordninger: **Rejsegaranti** vs. **Rejsetidsgaranti**.

Produkter

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

Top 3 salgskanaler

1. Rejsekort (36%)
2. DSB App (25%)
3. Netbutikken (10%)

2020	2021	1. halvår 2022
Rejsekort (27%)	Rejsekort (33%)	Rejsekort (21%)
Rejsepas (11%)	Ungdomskort (18%)	Ungdomskort (14%)
Orange/Ungdomskort (10%)	Mobilbillet/Apps (11%)	Orange/Pladsbillet (10%)

Rejsekort

Langt hovedparten (86%) af klager over brugen af rejsekort vedrører problemer med kundens tank-op aftale. I disse sager har DSB overdraget et betalingskrav til et eksternt inkassobureau. Når der er oprettet en tank-op aftale, indsætter DSB automatisk et fast beløb på et rejsekort, når saldoen kommer under en valgt beløbsgrænse. Herved er kunden sikret, at der altid er penge på rejsekortet. Først efter, at DSB har indsat penge på kundens rejsekort, hæves der betaling hos kunden for optankningen. Hvis kunden har fået nyt betalingskort, er dette dog ikke muligt, og der sendes derfor en faktura til kunden. Sammenhæng mellem tank-op, saldo på rejsekortet og betalingsopkrævningen, har nogle kunder haft svært ved at gennemskue. Kunder, der misforstår sammenhængen, ender ofte i en inkassosag.

Ungdomskort

Klager over Ungdomskort har primært omhandlet manglende levering af kortet til kunden og ønske om tilbagebetaling, efter at kortet er leveret fra DSB. Fortryder kunden køb af et Ungdomskort, tilbyder DSB mulighed for tilbagebetaling, hvis kunden henvender sig herom inden kortets gyldighedsstart.

Orangebillet/Pladsbillet

Orangebillet: I disse sager er kunden typisk utilfreds med, at tilbagebetaling af billetten ikke er mulig. Det er ikke muligt at få en almindelig Orangebillet tilbagebetalt.

Pladsbillet: I disse sager klager kunderne over, at de ikke har fået en pladsbillet tilbagebetalt. Det er muligt at få en pladsbillet tilbagebetalt, men dette skal ske inden planlagt afgang.

Orangebilletter

Udbuddet af Orangebilletter er øget og DSB har lanceret et nyt Orangeprodukt – Orange Fri.

Der er derfor også langt flere kunder, der vælger at købe et Orangeprodukt, da disse billetter er billigere end en standardbillet. Orangebilletterne er omfattet af nogle særlige vilkår:

- Billetten gælder kun til det tog og sæde, som fremgår af billetten
- Billetten er kun gyldig til rejser med DSB og Arriva
- Orangebilletter kan ikke tilbagebetales
- Orange Fri billetter kan tilbagebetales op til 30 minutter før afgang
- Orangeprodukter kan kun købes i DSB Appen eller i DSB's Netbutik.

Disse særlige vilkår fremgår af både DSB's hjemmeside og i forbindelse med køb af billetten. Denne information og vejledning overser nogle kunder. Det har resulteret i klager over afvisning af tilbagebetaling af billetten samt klager over en kontrolafgift udstedt af et Trafiksbureau, hvor DSB's Orangeprodukter ikke er gyldige.

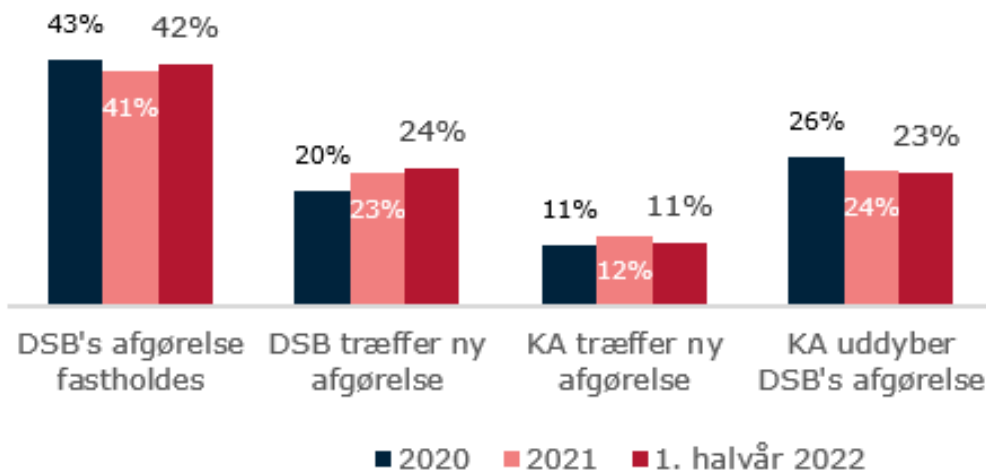
Tidligere har billetter til rejser i ex. DOT området været gyldig til alle transportformer/trafiksbureauer inden for billettens geografiske og tidsmæssige gyldighed. Dette princip gælder ikke for DSB's Orangeprodukter. Det er derfor særligt vigtigt, at DSB tydeligt informerer kunderne om dette vilkår. Det gælder både i forbindelse med køb af billetten samt oplysninger om gyldighed på selve billetten.

Afgørelser

Det fik kunderne ud af at klage

35% 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 spillereglerne inden for god forvaltningsskik. Det betyder bl.a., at:

- Alle klager skal oplyses tilstrækkeligt
- 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
- Der skal altid foretages en konkret vurdering af den enkelte sag baseret på indsamlede fakta

Sag, hvor kunden fik medhold

En kunde havde købt Orangebillet til en rejse fra Aalborg til København og havde betalt 337 kroner for billetten. Det tog, kunden havde billet til, blev akut aflyst, og da en Orangebillet kun er gyldig til det tog og sæde, som er oplyst på billetten, så kunden sig nødsaget til at købe en ny billet til en anden togafgang. Det var dog ikke længere muligt at købe Orangebilletter så tæt på afgang, og kunden måtte derfor købe en standardbillet til 498 kroner. Da kundens merudgift til en togbillet var forårsaget af DSB's akutte aflysning, ønskede kunden at få kompensation for denne merudgift. Dette var dog blevet afvist af DSB's kundeservice med henvisning til, at kunden i denne særlige situation med en akut aflysning, godt kunne benytte Orangebilletten til næste tog. Det er dog ikke oplyst på en Orangebillet, at den ved akutte ændringer godt kan benyttes til andre togforbindelser. På anbefaling fra Kundeambassadøren fik kunden derfor sine ekstraudgifter dækket af DSB.

Sag, hvor kunden ikke fik medhold

En Pendler, som rejser mellem Veksø og Nørreport Station, ønskede, efter køb af et Pendlerkort til denne rute, at få en delvis tilbagebetaling af det benyttede Pendlerkort. Dette på baggrund af, at der i en kortere periode havde været sporarbejde på kundens Pendlerstrækning. Kunden anerkendte, at sporarbejde er en nødvendighed, og at det havde været muligt at rejse med toget i den berørte periode. Da der havde været færre togafgange sammenlignet med perioder uden sporarbejde, ønskede han dog ikke at betale fuld pris.

Der var i sagen ikke grundlag for at imødekomme dette ønske, da kunden var blevet informeret om den justerede køreplan forud for køb af Pendlerkortet, og sporarbejdet havde været i en begrænset periode.

Er der sporarbejde i en længere periode, kan der være mulighed for ekstraordinært at søge om kompensation fra DSB - Læs her: [TaKPendler-Sjælland \(dsb.dk\)](https://www.dsb.dk/taKPendler-Sjælland)

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 5 anbefalinger til DSB – blandt andet inspireret af kundeklager. DSB har accepteret de 5 anbefalinger.



Mangelfulde prisoplysninger på Rejseplanen til pensionister

Det kan på Rejseplanen være vanskeligt at få overblik over, hvilken type Pendlerkort, der prismæssigt er det mest fordelagtige, hvis en pensionist ønsker Pendlerkort til en rejse på Sjælland.

Når kunderne ønsker informationer om de forskellige billettyper og priser, henviser DSB kunderne til Rejseplanen. Kunderne kan derfor med rimelighed forvente, at de her bliver præsenteret for de mest gængse billetprodukter og priser, og især at der er informationer om det prismæssigt bedste alternativ.

På Rejseplanen vises dog det dyreste alternativ først, mens det billigste alternativ, som er DOT's 3 måneders Pensionistkort, først vises til sidst, men uden prisoplysning.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB indleder en dialog med DOT om, at det på Rejseplanen bliver oplyst hvilket Pendlerprodukt, der er det billigste alternativ – herunder prisen for produktet.

DSB har accepteret anbefalingen og vil indlede dialog med DOT i Q3 2022.

Involvering af forældre, når børn har gæld til DSB

Kundeambassadøren har haft flere sager, hvor børn uden deres forældres viden ofte rejser med toget uden gyldig billet og derfor har oparbejdet en betydelig gæld til DSB for ubetalte kontrolafgifter. Ud over at pådrage sig en gæld, kan det for børn over 15 år også få strafferetslige konsekvenser at blive pålagt adskillige kontrolafgifter.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB tager initiativ til at orientere forældre/værge, når der til kunder under 18 år er udstedt et betydeligt antal kontrolafgifter. Dette for at gøre forældre/værge opmærksom på problemet, så de får mulighed for at medvirke til at forhindre, at det fortsætter.

DSB har accepteret anbefalingen med en justering til en teknisk/automatisk løsning, som vil omfatte børn/unge under 16 år, som har en gæld til DSB for én eller flere ubetalte kontrolafgifter. Anbefalingen forventes at kunne implementeres i løbet af 2023.

Mangelfulde prisoplysninger på Rejseplanen til Unge

Det kan på Rejseplanen være vanskeligt at få overblik over, hvilken Pendlerkort, der prismæssigt er det mest fordelagtige, hvis en ung/studerende ønsker at rejse på Sjælland. Når kunderne ønsker informationer om de forskellige billettyper og priser, henviser DSB kunderne til Rejseplanen. Ved søgning på Rejseplanen med valg af kundetype Ung og Pendlerkort, oplyses det, at der ikke findes nogen billetmuligheder for en 'Ung', der ønsker Pendlerkort på Sjælland.

Dette søgeresultat er ikke i overensstemmelse med de muligheder, der rent faktisk findes for Unge, der rejser på Sjælland. Unge mellem 16-19 år samt unge under uddannelse har mulighed for at blive godkendt til at købe Ungdomskort. Andre unge har mulighed for at købe et voksen Pendlerkort, og dette vises heller ikke som et alternativ.

Kundeambassadøren anbefaler derfor, at DSB indleder en dialog med Rejseplanen, om at tydeliggøre, hvilket Pendlerkort til unge, der findes - med fremhævelse af det billigste alternativ.

Anbefalingen er accepteret og indmeldt som udviklingsønske til Rejseplanen i Q3 2022.

Kontrolafgift sendes til kunden i e-Boks

Kunder, der bliver pålagt en kontrolafgift, får i toget udleveret en blanket, som udgør afgiften og samtidig er betalingsopkrævningen fra DSB. Blanketten fremstår ikke som en betalingsopkrævning i traditionel forstand, og der er kunder, der overser, at blanketten udgør betalingsopkrævningen. Hvis kunden af den grund ikke får betalt, modtager kunden en rykker fra DSB og opkræves et rykkergebyr.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB, i umiddelbar forlængelse af udstedelsen af en kontrolafgift, sender en betalingsopkrævning til kunden i e-Boks. Dette kan medvirke til at forhindre, at kunden ud over kontrolafgiften også skal betale rykkergebyr.

I sager om identitetstyveri, hvor den person, hvis navn/ID blev oplyst i toget, ikke har foretaget rejsen, vil en udsendelse af betalingsopkrævning i e-Boks tæt på udstedelsestidspunktet give mulighed for, at både den forurettede og DSB tidligere kan reagere.

DSB har accepteret anbefalingen og forventer implementering Q4 2022.

Kunder med DSB billet kan risikere at få en kontrolafgift i Metroen

Ved akutte togforsinkelser i Hovedstadsområdet er der kunder, der vælger at rejse videre med Metroen. Er kunderne ikke opmærksomme på, at deres DSB billet ikke er gyldig til rejser med Metroen, vil de ved kontrol blive pålagt en kontrolafgift. Bl.a. DSB's Orangeprodukter og Pendlerkort uden Metro-tillæg er ikke gyldigt til Metroen.

Trafikselskaberne har en særlig informationspligt over for kunderne om billetternes gyldighed – især når en billet ikke følger princippet om, at en billet i DOT området kan benyttes til alle transportformer inden for billettens zone- og tidsgyldighed. For DSB er informationspligten særlig relevant på stationer, hvor der kan skiftes til Metroen.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB ved akutte forsinkelser, på stationer med forbindelse til Metroen, informerer kunderne om, at de skal være opmærksom på om billetten, købt hos DSB, er gyldig til en rejse med Metro.

DSB har accepteret anbefalingen og forventer implementering Q3 2022.

Tidligere anbefalinger

DSB har oplyst, at arbejdet med at gennemføre 12 tidligere accepterede anbefalinger, som var planlagt gennemført senest i Q2 2022, endnu ikke er afsluttet. Fem af disse vedrører brugen af et rejsekort. Anbefalinger, som vedrører rejsekort, bliver først gennemført, når disse udviklingsopgaver prioriteres hos Rejsekort & Rejseplanen. DSB kan derfor ikke selvstændigt beslutte, om og i givet fald hvornår, de fem anbefalinger vil blive prioriteret og gennemført.

Det drejer sig om følgende anbefalinger:

- Oversættelse af dsb.dk til engelsk, så udenlandske besøgende på hjemmesiden kan orientere sig
- Tydeligere information til DSB 1' kunder, om at der ved indsatte togbusser, ikke er DSB 1' service
- Uklarhed om, at et Ungdomskort først er gyldig ved downloadning i appen
- Tydeligere information til de 16-25 årige, om at de skal medbringe ID på rejser med Ung billetter
- Tydeligere information i DOT appen om regler for billetters gyldighed
- Manglende oplysninger på DSB Pendlerkort om fravalg af Metro tillæg
- Manglende information på kundens kvittering, om at der kun er købt en pladsbillet – DSB har oplyst at denne anbefaling alligevel ikke vil blive fulgt

Anbefalinger vedrørende brug af et rejsekort

- Tydeligere kundevejledning om 5 timers frist ved optankning af rejsekort
- Tydeligere information om gæld for tank op og enklere betalingsløsning
- Varsling på Check ind standere om forestående udløb af anonymt rejsekort
- Varsling på Check ind standere og via mail ved deaktivering af ny Pendlerkort periode
- Tydeligere vejledning om tidsfrister for fornyelse af perioder på et Pendler Rejsekort

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 første halvår 2022 har følgende problemstillinger været drøftet med DSB:

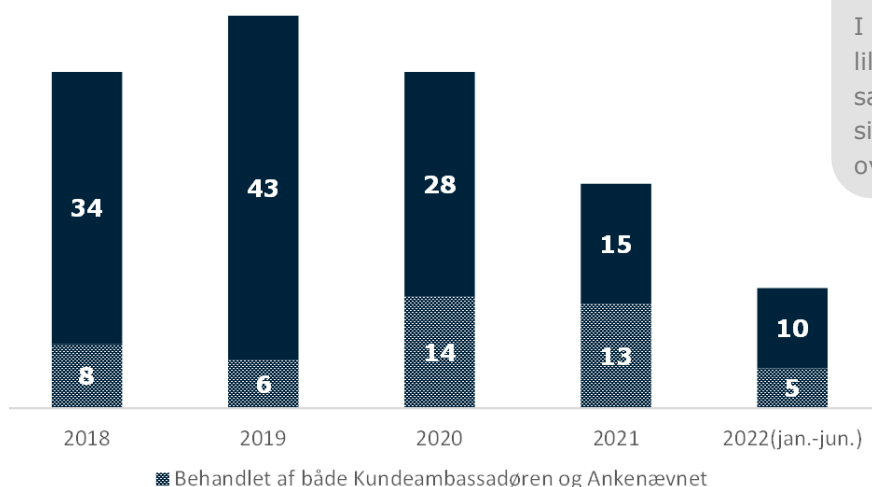
- Læring og eventuelle tilpasninger på baggrund af principielle afgørelser truffet af Ankenævnet
- Revision af de Fælles Landsdækkende Rejseregler
- Afklaring af de nye krav i den kommende EU-forordning for togpassagerer. Kundeambassadøren indgår i en tværgående arbejdsgruppe, der skal sikre, at DSB's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

Endvidere har Kundeambassadørteamet besøgt udvalgte DSB-stationer for at få en dialog med kunderne om deres oplevelser med DSB.



Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Når kunderne ikke er tilfredse med den trufne afgørelse fra DSB



Flere klager

I første halvår 2022 er der sket en lille stigning i antallet af DSB klager sammenlignet med samme periode sidste år, men dog et fald i klager over en kontrolafgift.

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

Det klager kunderne over

- 47% er klager over en kontrolafgift
- 27% vedrører forsinkelser
- 26% vedrører DSB's billetprodukter

Afgørelser

I alt 9 sager anlagt mod DSB er behandlet af Ankenævnet i første halvår 2022. En DSB-klage blev afvist uden behandling, da det lå uden for ankenævnets kompetence at vurdere sagen.

- Kontrolafgift – brug af ugyldig Orangebillet
- Kontrolafgift – DSB Orangebillet benyttet til anden dag
- Kontrolafgift – udløbet Ungdomskort
- Kontrolafgift – misbrug af identitet
- Kontrolafgift – ingen Coronapas (2 sager)
- Rejsekort – inkassosag vedr. tank-op
- Forsinkelse – krav om betaling for af taxa
- Forsinkelse – krav om større kompensation end Rejsetidsgaranti

Medhold til kunden

I én enkelt sag, anlagt mod et andet trafikselskab, afgjorde Ankenævnet i 2022, at kunden skulle have fuldt medhold i sine klagepunkter. Kunden foretog en rejse i DOT området, på en zonebillet gyldig på Bornholm og modtog derfor en kontrolafgift. Afgørelse blev truffet til kundens fordel, da kunden ved køb af en zonebillet i Rejseplan Appen ikke tilstrækkeligt tydeligt blev gjort opmærksom på, at billetter, der købes i denne salgskanal, kun er gyldig til rejser på Bornholm. Det var derfor undskyldeligt, at kunden troede, at den købte billet til zone 42, var gyldig til en rejse i zone 42 på Sjælland.

I flere klager til Ankenævnet, får kunden dog medhold uden at sagen bringes for nævnet. I 2021 skete dette i 35% af alle klager på tværs af de indklagede trafikselskaber.

Dilemma – Når overblikket drukner i mulighederne

Krigen i Ukraine og de stigende energipriser har styrket det politiske fokus på den grønne omstilling og den almindelige danskers privatøkonomiske overvejelser. Kollektiv transport er en mere bæredygtig transportform end privatbilismen, og for mange vil det rent faktisk også være et billigere alternativ. Problemet er dog, at det nogle gange kan være vanskeligt helt at gennemskue, hvordan man får valgt den rigtige billet.

I forsøget på at imødekomme kundernes forskellige behov har transportselskaberne over en årrække øget udbuddet af landsdækkende rabatrede produkter og kundetypebestemte billetter – senest med sommerrejsepasset og Pendler20-ordningen. Hertil kommer regionale tilbud til særlige begivenheder eller bestemte områder. I DOT-området kan man fx købe et Citypas, der gælder for en kort periode til større eller mindre dele af Sjælland eller en eventbillet, hvor der kan spares penge på transporten til og fra en bestemt begivenhed. De forskellige transportselskaber tilbyder også en række særlige billetprodukter, der kun er gyldig inden for eget driftsområde. Rejser man fx med DSB-tog, kan det ofte betale sig at undersøge mulighederne for at købe en Orange eller Orange Fri billet.

Det giver en høj grad af fleksibilitet for kunderne at have flere billetvalg og en rigtig god mulighed for, at der findes et produkt, som netop er tilpasset den enkeltes behov i en konkret situation. Det kræver blot, at kunderne let kan orientere sig om og sammenligne de forskellige billettilbud. DSB's kunder har mindst 6 forskellige salgskanaler og mere end 30 billetprodukter at vælge imellem.

Når kunderne skal skabe sig dette overblik, er valgmulighederne mange. Der findes både oplysninger om de forskellige billetprodukter på selskabernes hjemmesider, på DOT's hjemmeside, på Rejseplanen og i de forskellige salgskanaler. For DSB's kunder drejer det sig især om DSB's netbutik, DSB-appen og DOT-appen. Mange af hjemmesiderne, inkl. DSB's, giver et rigtig fint overblik over vilkår for og anvendelsen af de forskellige billetprodukter.

Udfordringen er imidlertid, at kunderne i købsituationen ikke har helt samme overblik over priserne på de forskellige billetter, da de forskellige

salgskanaler kun viser nogle produkter til en bestemt rejse eller strækning – typisk billetter, som det pågældende trafikselskab selv tilbyder. En pensionist, der gerne vil rejse på Sjælland med det billigste produkt, skal fx orientere sig flere steder. I DSB's Netbutik kan man få prisen for en 67+ billet oplyst, mens pensionistrabatten på et rejsekort vises på Rejseplanen. Prisoplysninger om det særlige pensionistkort til Sjælland vises imidlertid kun på DOT.dk. Som en lille krølle vises prisen her for tre måneder for såkaldte Storzoner dvs. grupper af flere zoner, mens oplysningerne på Rejseplanen om pensionistprodukter vises for enkelte zoner.

For kunderne kompliceres overblikket yderligere af, at der bruges forskellige beregningsprincipper til de forskellige billetprodukter for rejser inden for samme område.

Således prissættes fx et pendlerkort fra 2-8 zoner på Sjælland efter det antal zoner, som rejsen går i gennem, mens enkeltrejser på rejsekort på samme strækning som udgangspunkt prissættes efter et fugleflugtsprincip. Det betyder, at der i nogle situationer ikke betales for alle gennemrejste zoner, men kun zoner i lige linje mellem start- og slutdestination.

Køber man derimod en zonebillet i samme område, er det ringzoneprincippet, som bestemmer prisen. Zonestrukturen er her opbygget som ringe rundt omkring startzonen, og man betaler ikke for de konkrete zoner, men for de ringe af zoner, som rejsen går igennem. For en 2 zoners billet betyder det fx, at billetten gælder til alle de zoner, der støder op til startzonen, hvilket giver kunderne flere rejsemuligheder. Netop ringzoneprincippet kan imidlertid også i nogle tilfælde betyde, at en rejse frem og tilbage over samme strækning koster forskelligt, da ringene omkring startzonen på udturen kan være forskellige fra ringene omkring startzonen på hjemrejsen.

Som udgangspunkt er det jo rigtig godt for DSB's kunder at have mange valgmuligheder. Det eksisterende kludetæppe af billetprodukter med tilhørende forskellige beregningsprincipper samt eksistensen af flere forskellige salgskanaler med forskelligt indhold stiller imidlertid krav til kundernes evne til at se sig godt for, inden de køber billet. Men det stiller også krav til DSB's vejledning til de kunder, der ikke selv kan skabe sig et overblik over de forskellige muligheder. For når kunder efter rejsen opdager, at de kunne have fået samme rejse billigere ved at købe en anden billet, udfordres tilfredsheden med turen i toget.

Der er en lille hjælp at hente i den nye EU-forordning for passagerrettigheder, som træder i kraft i juni 2023. Her udvides minimumskravene til tilgængelige billeteplysninger forud for kundernes rejse nemlig således, at jernbanevirksomheder og billetudstedere skal sikre, at kunderne får information om ".... betingelser for alle tilgængelige billetpriser med fremhævelse af de billigste billetpriser". Det gælder imidlertid kun for de rejser, som det pågældende selskab selv tilbyder, og DSB lever allerede op til dette krav. Skal DSB's kunder have et fuldt overblik over alle tilgængelige billettermuligheder til en bestemt rejse, vil de derfor fortsat skulle tjekke billetterinformationer flere steder.



