

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.