



KUNDEAMBASSADØREN

2. HALVÅR 2023



Forord

Konsekvenserne af de globale klimaforandringer har i 2023 givet det berømte H.C. Andersen citat fra 1855 "at rejse er at leve" en ny betydning med en øget opmærksomhed på valget af selve transportmidlet. Flere kunder end i de foregående år har valgt bæredygtigt og taget turen frem og tilbage mellem arbejde og hjem med et DSB-tog. Men som H.C. Andersen vil danskerne også gerne opleve verden omkring sig, og stadigt flere vælger også dér at foretage rejsen helt eller delvist med tog.

Når flere benytter toget, er det uundgåeligt, at nogle vil opleve, at rejsen ikke gik som planlagt. Akutte forsinkelser, sporarbejder og materiel- eller personalemæssige udfordringer har i 2023 påvirket DSB-kunder på rejser både i Danmark og i udlandet. Som omtalt i kapitel 5 kan især forsinkelser i udlandet være udfordrende for kunderne, og DSB's muligheder, for at bistå dem med at komme videre, er desværre begrænsede.

Når togdriften er udfordret, er det vigtigt, at kunderne ikke også støder på unødvendige forhindringer. God gammeldags kundeservice er her et rigtig godt sted at starte, og DSB arbejder også allerede på en række områder med at forbedre kundeoplevelsen. I kapitel 1 giver vi et par råd med på vejen, hvor især mulighederne for at forenkle og reducere udbuddet af billetprodukter, salgskanaler og apps ville lette kundernes evne til at skabe det nødvendige overblik for at kunne træffe det rette rejsevalg.

Da 2023 har budt på udfordringer i trafikken, er det heller ikke overraskende, at klager om forsinkelser og togaflysninger har været dominerende hos Kundeambassadøren. Som det fremgår af kapitel 2, overstiger andelen af klager over oplevelser undervejs på rejsen, for første gang i funktionens eksistens, de øvrige klagekategorier. Også i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som omtales i kapitel 4, udgør forsinkelsessager nu tæt på halvdelen af klager anlagt mod DSB. Det skal dog i den forbindelse også noteres, at de samlede klager dér også er halveret i forhold til det foregående år.

Kundeambassadørteamet har i andet halvår 2023 haft en række konstruktive dialoger med forskellige afdelinger i DSB om specifikke kundeudfordringer og er indgået i forskellige samarbejdsprojekter. Disse er nærmere omtalt i kapitel 3. Her fremgår det bl.a., at der er afleveret 5 formelle anbefalinger til DSB, hvoraf DSB har accepteret dem alle. I samme periode har DSB gennemført 3 tidligere accepterede anbefalinger.

Rigtig god læselyst!



Kundeambassadør
Lone Fruerskov Andersen

Indhold

Når DSB er udfordret, skal det være let at være kunde.....4

Nøgletal..... 6

Anbefalinger..... 11

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro 16

Flere rejser giver ikke altid kun flere glade kunder...17



Kronik – Når DSB er udfordret, skal det være let at være kunde

Jernbanen er under ombygning. Det er en sandhed, som mange DSB-kunder mærker i hverdagen. Banedanmarks arbejde med at få rullet det nye signalprogram ud i hele landet og udbedret skinnenettet betyder ændrede køreplaner og midlertidig indsættelse af togbusser på udvalgte strækninger. Når dette kobles med en ældre togflåde, som kræver hyppige værkstedsbesøg, opstår der forsinkelser og togaflysninger, og kapaciteten på de resterende afgangspresses. Alt sammen forhold, som ikke kan undgå at udfordre kundernes oplevelser med at rejse med DSB.

Det bliver alt sammen meget bedre, når ombygningerne er overstået, og DSB har modtaget og taget de nye IC5-tog i brug. Desværre går der lidt tid, inden vi når dertil, hvilket betyder, at kundernes tålmodighed fortsat over de kommende år sættes på prøve. Det er en reel udfordring for DSB, som gerne vil fastholde kunderne i at vælge toget som det foretrukne transportmiddel.

Præmissen kan DSB ikke ændre på, men DSB kan gøre det lettere at være kunde og et af de håndtag, der kan skrues på, handler om god gammeldags kundeservice i kundens møde med de kundevedtatte processer – både før, under og efter rejsen.

Det bør fx være let at få overblik over hvilken billet, der passer til den enkeltes behov, og informationen om muligheder eller begrænsninger ved at rejse med billetten skal være tydelig og overskuelig. Det lyder meget enkelt, men med det aktuelle udbud af billetter, salgskanaler og særregler for billetprodukter og bestemte transportmidler, er der en del at tage fat på.

DSB er opmærksom på denne udfordring og har allerede igangsat et forenklingsarbejde. Et par gode råd herfra vil være både at se på, om der kan luges ud i antallet af eksisterende billetprodukter, fx vurdere om der er tilstrækkeligt mange kunder, der bruger en bestemt billettype og indførelsen af en tommelfingerregel om, at for hvert nyt billetprodukt, der lanceres, skal mindst et eksisterende produkt tages af markedet.

Set med kundeøjne ville det også være rigtig fint, hvis antallet af salgskanaler og apps kunne reduceres, så man ikke skal orientere sig flere steder for at få det nødvendige overblik over priser, billettyper og trafikinformation. Det kan faktisk godt være svært at følge med i den tiltagende liste over relevante apps, som kunderne kan benytte. Ud over Rejseplanen, MitTog fra Banedanmark, de selskabsspecifikke billetapps og DOT appen, er der også en billetapp i Rejsekortregi, en Check Udvej app, og snart kommer der en ny app til det elektroniske Rejsekort. Forenklingsarbejdet er selvsagt ikke en opgave, DSB kan løfte alene, men kræver opmærksomhed i sektoren generelt.

Det skal også være let for kunderne at bruge de selvbetjente salgskanaler. DSB har gjort et stort arbejde med at forbedre og målrette kundeinformation i DSB appen, men i betragtning af, at der i Kundecenteret og på de betjente salgsteder fortsat bruges en del tid på at hjælpe kunder, der har udfordringer med at betjene sig selv, er dette et område, som DSB fortsat kan arbejde med. I erkendelse heraf har DSB igangsat et digitaliseringsprogram, som skal samle, forenkle og målrette den information, som kunderne får om produkter og regler på dsb.dk og ved henvendelse til Kundecenteret. Det bliver interessant at følge, hvordan dette initiativ folder sig ud.

Et andet område, hvor DSB har mulighed for at gøre det lettere at være kunde, er, når rejsen ikke går som forventet eller forlænges som følge af sporarbejder og akutte forsinkelser. Det er også et område, som DSB allerede har fokus på, og især informationen til kunderne om deres rettigheder ved forsinkelser fungerer godt – både i situationen over højtalerne og den information, kunden får i forbindelse med billetkøbet eller kan finde på dsb.dk. DSB har i 2023 ligeledes styrket informationsindsatsen både før og under de planlagte større sporarbejder. Og noget kunne tyde på, at det er lykkedes ganske godt at forberede kunderne på de nødvendige ændringer, for Kundeambassadøren har kun modtaget få klager på dette område.

Kunderne har været mere kritiske over DSB's håndtering af de akutte forsinkelser og togaflysninger. I sådanne situationer er det vigtigt, at kunderne relativt hurtigt modtager information om, hvornår og hvordan de kan komme videre, og især kunder med Orangebilletter har brug for at vide, at billetten i disse situationer helt undtagelsesvist kan benyttes til en anden afgang end den, der står på billetten. Forvirrede kunder kan meget let komme til at foretage nogle valg, som giver dem ekstra udgifter fx ved at købe en ny og dyrere billet eller tage en taxa, som DSB ikke refunderer. DSB har derfor også sat fokus på, hvordan informationen kan komme hurtigere ud til kunderne i disse situationer.

Et særligt område, hvor der er potentiale for en mere indirekte styrkelse af kundeservicen, er i forventningsafstemningen med kunderne om, hvad det er for en service, de kan regne med at få, når de tager toget fra A til B. Kundeambassadøren har gennem de senere år set en stigning i antallet af klager, hvor kunders forventning til DSB's service overstiger det, de har krav på. Der har fx været kunder, der helt eller delvist ville

have en billet refunderet, fordi et overfyldt tog forringede deres oplevelse med togrejsen, da klimaanlægget ikke virkede, eller at andre kunder støjede på DSB '1. Uanset om det er rimeligt eller ej, så har disse kunder haft en negativ oplevelse med DSB og er ikke tilfredse, selvom transporten rent faktisk blev leveret. Skal sådanne misforståelser undgås, er det vigtigt, at DSB i den kunde-vendte kommunikation er meget tydelig omkring, hvad det er for en service, kunderne tilbydes. En billet til DSB '1 er fx ikke en garanti for fuldstændig arbejdsro, og gennemføres en forsinket rejse, har kunderne som udgangspunkt krav på Rejsetidsgaranti, men ikke yderligere økonomisk kompensation.

Nu er kundetilfredshed selvfølgelig ikke bare et spørgsmål om at skrue på kundeservicen. Kører trafikken dårligt en dag, farves hele kundeoplevelsen negativt. Men er det let at være kunde hos DSB, stiger også chancen for, at én dags uheldige oplevelser ikke overskygger det generelle billede af hverdagen i toget.

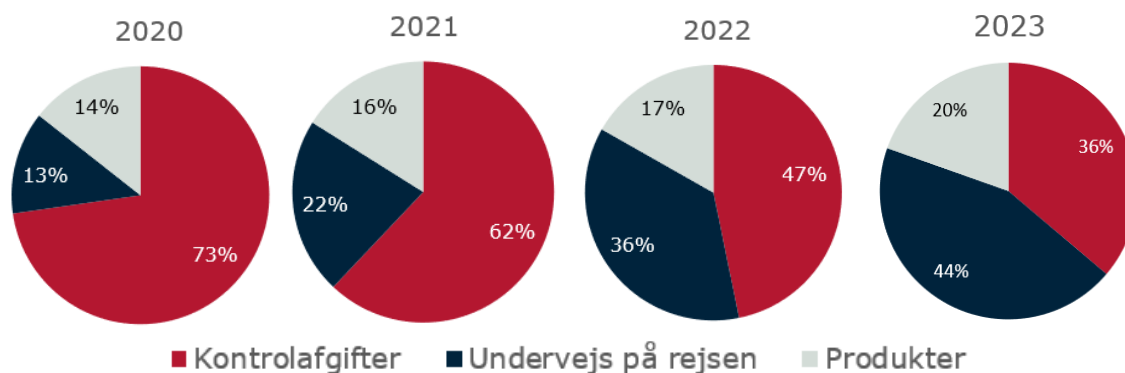
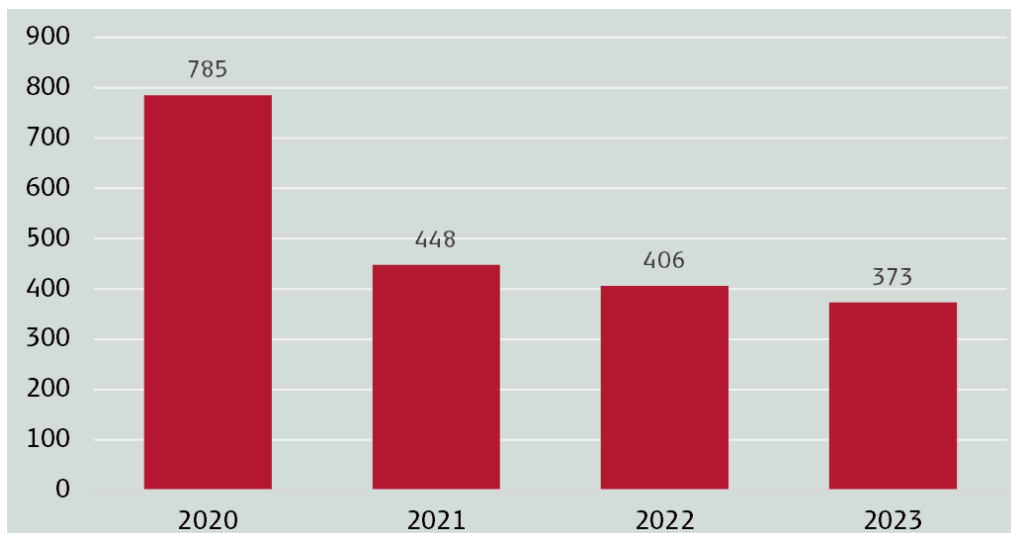
Hvor mange klager

Fald i klager til Kundeambassadøren

I 2023 har Kundeambassadøren modtaget lidt færre kundeklager end i de foregående år. Der har ikke været et tilsvarende fald i klager til DSB Kundeservice, hvor niveauet er status quo.

Fakta for 2023

162,4 mio. rejser
64.098 klager til DSB
373 klager til Kundeambassadøren
14 klager til Ankenævnet



- For første gang er det klager i forbindelse med en forsinkelse, der udgør den overvejende andel af klagerne til Kundeambassadøren. Denne udvikling har især gjort sig gældende i 2. halvår 2023, hvor der har været næsten en fordobling i denne type klager sammenlignet med foregående halvår.
- Klager over en kontrolafgift udgør dog fortsat også en betydelig andel, men antalsmæssigt er der sket et betydeligt fald i denne klagetype i forhold til sidste år, hvilket især er årsag til fald i det samlede antal klager til Kundeambassadøren.
- Klager over DSB's produkter har over de seneste år været let stigende – især er der sket en stigning i klager relateret til Ungdomskort.

2023	Kundepunktlighed	Operatørpunktlighed
Fjern & Regionaltog	71,7(mål:75)	92,8(mål:94,1)
S-tog	95,9(mål:92,4)	98,7(mål:97,5)

75 % af klagerne i denne kategori skyldes, at kunden blev forsinket.

Når rejsen ikke går som planlagt

2020	2021	2022	2023
Rejsetidsgaranti (23%)	Rejsetidsgaranti (35%)	Erstatning pga. forsinkelse (49%)	Rejsetidsgaranti (32%)
Sporarbejde (16%)	Erstatning pga. forsinkelse (24%)	Rejsetidsgaranti (22%)	Erstatning pga. forsinkelse (20%)
Erstatning pga. forsinkelse (11%)	Kundeservice (8%)	Kundeservice (5%)	Udlandsrejse (15%)

Rejsetidsgaranti

I denne klagekategori er kunderne typisk ikke tilfreds med det beløb, de har modtaget i Rejsetidsgaranti fra DSB, eller kunder har været mindre end 30 minutter forsinket og ønsker kompensation. For indlandsrejser kompenseres kunder efter en forsinkelse på 30 minutter.

Erstatning

Ved akutte forsinkelser og aflysninger henviser DSB til næste mulige togforbindelse, anden offentlig transport eller togbusser. Der er dog kunder, der på eget initiativ vælger at tage en taxa, som DSB i langt de fleste tilfælde afviser at refundere udgifterne til.

Udland

I disse sager klagede kunderne primært over, at deres erstatningskrav vedrørende udgifter til blandt andet hotel og forplejning var sendt videre til den togoperatør i udlandet, som var ansvarlig for kundens forsinkelse. Det var kundernes opfattelse, at DSB er den rette part at kræve erstatning ved, når nu det er DSB, der har solgt togbilletten til kunden. DSB er dog kun ansvarlig for at håndtere kundens krav om Rejsetidsgaranti, mens det er den operatør, der er ansvarlig for kundens forsinkelse, der skal håndtere klager vedrørende erstatningskrav som følge af forsinkelserne.

Udland

Der gælder særlige regler ved forsinkelser, når kunden rejser med toget til udlandet. På en udlandsrejse er kundens rettigheder primært baseret på Artikel 17,18,19 og 20 i EU-forordningen om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser:

[Europa-Parlamentets og Rådets forordning \(EU\) 2021/ af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser](#)

På en udlandsrejse tilbydes der først Rejsetidsgaranti, hvis kunden er mere end 60 minutter forsinket, og kompensationen kan maksimalt udgøre 50% af billetens pris. Rejsetidsgaranti skal søges hos det selskab, hvor billetten er købt.

Er kunden så forsinket, at rejsen ikke kan fortsætte samme dag, kan kunden også få hjælp til overnatning, forplejning, og evt. en ny togbillet. Denne hjælp skal kunden anmode om hos det togselskab, som var årsag til, at kunden "strandede".

Kundens henvendelse grundet en forsinkelse, skal derfor i nogle tilfælde håndteres af flere forskellige togselskaber.

For nogle udlandsrejser er det ikke muligt at købe en "gennemgående" billet. På disse rejser kan kunden ved forsinkelser på mere end én time, kun være berettiget til Rejsetidsgaranti på en del af rejsen.

Som ovenstående illustrerer, er kundens rettigheder på en udlandsrejse noget anderledes end på en rejse i Danmark.

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 bus, tog eller Metro. Trafikselskaberne er på den anden side ansvarlige for at tilbyde kunderne let, enkel og uhindret adgang til at købe billet.

Om en kontrolafgift kan annulleres, når kunden klager, skal derfor bl.a. vurderes ud fra, om kunden har fået tilstrækkelig tydelig information ved billetkøbet og har haft uhindret adgang til at købe billetten.

2020	2021	2022	2023
Rejsekort (35%)	Rejsekort (38%)	Rejsekort (28%)	Mobilbillet/Apps (33%)
Mobilbillet/Apps (20%)	Mobilbillet/Apps (23%)	Mobilbillet/Apps (22%)	Rejsekort (26%)
Ungdomskort (9%)	ID-tyveri (7%)	Orange (10%)	Orange/Ungdomskort (9%)

Mobilbillet/Apps

I disse sager var den primære årsag til, at der blev udstedt en kontrolafgift til kunder, at:

- Billetten ikke kunne vises ved kontrol
- Billetten var købt i toget
- Der var købt for få zoner til rejsen

En mobilbillet er først gyldig, når den er leveret til kundens telefon inden ombordstigning. Er billetten købt på vej ind i toget/i toget, eller kan den ikke vises til personalet, vil der ved billetkontrol blive udstedt en kontrolafgift.

Rejsekort

Årsagen til, at kunder i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift, var helt overvejende, at kunderne ikke fik checket ind og dermed ikke havde billet til rejsen.

Dette skyldes, at:

- Saldoen på Rejsekortet var for lav til, at check ind kunne gennemføres
- Check ind ekstra ikke var lykkedes for kunden
- Der skete en fejl ved check ind fx, at Rejsekortet blev kørt for hurtigt forbi standerens blå punkt.

Ungdomskort/Orange

Ungdomskort: I disse sager blev kunder oftest pålagt en kontrolafgift, da det benyttede Ungdomskort var udløbet.

Orange: I denne kategori fik kunder oftest en kontrolafgift, da Orangebilletten ikke var gyldig til det benyttede tog.

Regler for billet købt på telefon

Mange kunder vælger at købe billet til rejsen på deres telefon. Dette er hurtigt, enkelt og fleksibelt, men stiller også særlige krav til kunden. Disse krav fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler:

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på RejseBillet app, DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den, købet er foretaget på 5 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail. Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider.

Kunder, der ikke er opmærksomme på disse regler, risikerer at få en kontrolafgift. Blandt andet er det overraskende for nogle kunder, at billetten, de har købt og betalt korrekt pris for, ikke er gyldig, hvis den er købt i farten på vej ind i toget.

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

Top 3 salgskanaler

1. Mobilbilletter - DSB, DOT, sms (36%)
2. Rejsekort (35%)
3. DSB Netbutik (9%)

2020	2021	2022	2023
Rejsekort (27%)	Rejsekort (33%)	Rejsekort (24%)	Rejsekort (26%)
Rejsepas (11%)	Ungdomskort (18%)	Ungdomskort (19%)	Ungdomskort (22%)
Orange/Ungdomskort (10%)	Mobilbillet/Apps (11%)	Orange (10%)	Orange (14%)

Rejsekort

Når der klages over et Rejsekort, er årsagen oftest, at kunden har haft problemer med betaling for optankninger til kortet. I disse sager har kunden overset eller misforstået de betalingsopkrævninger, DSB har sendt til dem med posten, hvorfor sagen er overleveret til et eksternt inkassofirma. Det er ofte ulogisk for kunden, at de kan se en positiv saldo på deres Rejsekort og samtidig skyldes DSB penge.

Ungdomskort

I disse sager klager kunderne hovedsageligt over, at de ikke har mulighed for at bestille Ungdomskort til levering på deres telefon, men kun kan bestille et plastikkort, der sendes til dem med post. Årsagen til dette er, at DSB har lukket for kundens adgang til DOT appen, da et købsmønster indikerer, at appen ikke anvendes i overensstemmelse med handelsbetingelserne, og der derfor kan være risiko for tab af billetindtægter.

Orange

I denne kategori klager kunderne over de særlige vilkår, der gælder for Orangebilletter: Fx at billetten skal benyttes til en fast togafgang, og at billetten ikke kan ændres eller tilbagebetales.

Ungdomskort

I Danmark er der fri adgang til al offentlig transport, og der foretages kun stikprøvevis kontrol af, om kunden har købt billet til rejsen. Desværre er der en lille gruppe af kunder, der ikke overholder denne "tillidskontrakt" og undlader at betale for deres rejser typisk ved at påbegynde, men ikke afslutte køb af zonebilletter. DSB mister derved billetindtægter, hvilket søges imødegået ved at blokere kunder med et meget atypisk købsmønster af zonebilletter for deres adgang til at købe billetter i DOT appen. Da Ungdomskort til hovedstadsområdet bliver leveret i DOT appen, betyder dette også, at de kunder, der er blokeret for at købe zonebilletter i DOT appen, heller ikke kan få adgang til eller få leveret et Ungdomskort i appen, men kan i stedet henvises til at få tilsendt et fysisk Ungdomskort med posten.

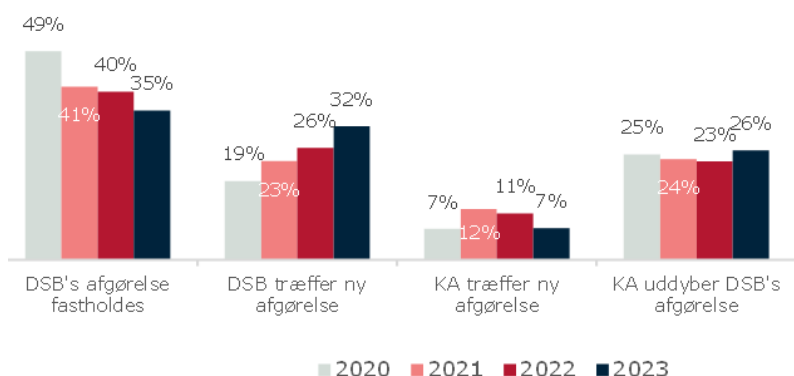
Kundeambassadøren anerkender, at det kan være nødvendigt at blokere kundens adgang i DOT appen. I disse situationer er det dog vigtigt, at DSB sikrer, at kunden skriftligt gives følgende informationer:

- Hvornår blokering for adgang til appen gælder fra, samt hvornår blokeringen igen ophæves
- Hvad der er den konkrete årsag til blokeringen
- Hvordan kunden som alternativ kan købe billet/Ungdomskort
- Hvor kunden kan klage, hvis kunden ikke er enig i afgørelsen om blokering

Det fik kunderne ud af at klage

39% fik helt eller delvist medhold

Langt hovedparten af disse kunder klagede over en forsinkelse eller over at være blevet pålagt en kontrolafgift.



Den grundige begrundelse

I en betydelig andel af de sager, som Kundeambassadøren vurderer, er det tydeligt, at kunden har valgt at anke afgørelsen, da de ikke har forstået baggrunden for DSB's afgørelse. Som nedenstående kundecitater illustrerer, er det vigtigt tydeligt at få begrundet og forklaret kunderne, hvordan DSB er nået frem til en afgørelse.

Henvisninger til lovgivning, rejse regler eller handelsbetingelser er ikke altid tilstrækkelige, når kunden skal forstå, hvorfor det i kundens særlige situation f.eks. ikke er muligt først at købe billetten, når man er steget på toget, eller hvad der konkret ligger bag, at kundens adgang til at købe mobilbilletter er blevet blokeret, eller hvorfor det ikke er muligt ved akutte forsinkelser at få betalt en taxa, når det er vigtigt at nå frem til en vigtig aftale.

Kunderne skriver bl.a.:

- "Jeg kender godt de regler, I henviser til, men i min sag er der nogle særlige forhold, som DSB ikke har taget højde for...."
- "Det er muligt, at reglen er sådan, men I forholder jer ikke til eller svarer på mine øvrige spørgsmål...."

Forsinkelse udland – kunden fik medhold

På grund af akutte forsinkelser i Tyskland blev kundens tog aflyst, og kunden blev henvist til i stedet for at benytte det næste tog. Da dette ville give en betydelig forsinkelse, valgte kunden at leje en bil i stedet for at rejse med toget. Kunden anmodede efter hjemkomsten DSB om at tilbagebetale den ubenyttede togbillet. DSB havde i første omgang afvist kravet med den begrundelse, at kunden kunne have gennemført rejsen med et senere tog.

Kunden er, efter EU-forordningen for togpassagerernes rettigheder, berettiget til at afbryde eller helt opgive en rejse og få billetten tilbagebetalt, når der er en forventet forsinkelse på mere end 60 minutter. Kundeambassadøren gav derfor kunden medhold i, at der var et berettiget grundlag for at få den ubenyttede togbillet tilbagebetalt.

Forsinkelse udland – kunden fik ikke medhold

På en rejse fra Hamborg til København, ankom kunden på grund af aflysninger og forsinkelser mere end 4 timer senere end planlagt til Københavns Hovedbanegård.

DSB havde på den baggrund udbetalt 50% af billetten i Rejsetidsgaranti til kunden, samt tilbagebetalt de ubenyttede pladsbilletter.

Kunden klagede over DSB's afgørelse og anmodede om at få hele billetten tilbagebetalt.

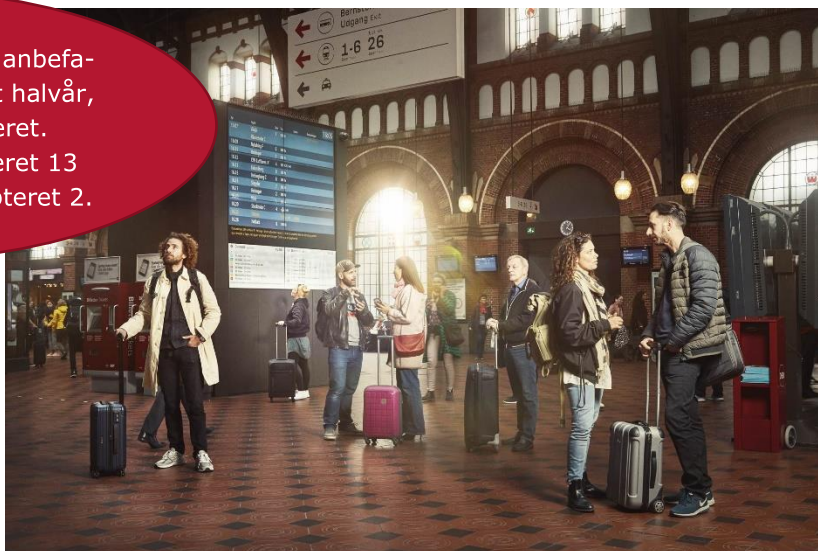
Da kunden allerede havde fået den maksimale Rejsetidsgaranti på 50%, var det ikke muligt at imødekomme kundens krav om yderligere kompensation. Det er kun i de tilfælde, at kunden, ved en forsinkelse på mere end 60 minutter, helt afstår fra at gennemføre rejsen, at det er muligt at få billetten fuldt tilbagebetalt. Er rejsen gennemført, skal der betales for transporten.

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 eller services.

Der er 2023 afleveret ialt 15 anbefalinger til DSB, heraf 5 i andet halvår, som DSB alle har accepteret.

DSB har i 2023 i alt accepteret 13 anbefalinger og delvist accepteret 2.



Orangebillet købt i DSB Netbutik

I DSB's Netbutik er det muligt at starte billetkøb af Orange billetter fra/til en station, hvor den købte billet ikke er gyldig. Eksempelvis kan der søges billet fra en Metrostation til en togstation. Billetten vil da ikke være gyldig til den første del af rejsen med Metro, og der skal derfor foretages endnu et billetkøb - for at kunden har billet til hele rejsen.

Det fremgår både i købsflowet og på selve billetten, hvortil den er gyldig/ikke gyldig. Alligevel er der kunder, der overser dette og bliver pålagt en kontrolafgift, når de benytter en Orange billet til den del af rejsen, der er med Metro, bus, letbane mm.

Kundeambassadøren anbefaler, at kunder, der i DSB's Netbutik foretager køb af Orange billetter, som ikke er gyldige til hele den søgte rejse, efter købet gøres opmærksom på, at for at have billet til hele den søgte rejse, skal der foretages endnu et billetkøb. Kunden bør også informeres om, hvor den manglende billet kan købes, således at kunden kan sikre sig gyldig billet til hele den søgte rejse.

DSB har accepteret anbefalingen.

Forventet implementering Q2 2024

Ungdomskort - ændringer i leveringsformen

Det er muligt at bestille Ungdomskort enten til levering i DSB-/DOT appen eller som et plastikkort.

Kunden har også mulighed at ændre leveringsform for allerede forudbestilte Ungdomskort – via selvbetjeningssiden MitUngdomskort.

Vejledningsteksten i forbindelse med denne ændring er dog uklar og svær at forstå og kan derfor give kunden problemer med at gennemføre den ønskede ændring til leveringsform. Dette kan betyde, at alle kundens fremtidige bestillinger "blokeres", og kunden derfor ikke får leveret sine Ungdomskort som ønsket, eller at kunden er nødsaget til at kontakte DSB Kundecenter for at få hjælp til at få "blokeringen" ophævet og ændret leveringsform som ønsket.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB gennemgår og forbedrer den vejledning, der gives til kunder med Ungdomskort, som ønsker at foretage ændringer til leveringsform, så vejledningen bliver mere klar og guidende, og kunden selv kan gennemføre de ønskede ændringer og få leveret Ungdomskort som ønsket.

DSB har accepteret anbefalingen.
Forventet implementering Q1 2024.

Rejsepas – information om særlige vilkår for Rejsetidsgaranti

Kunder, der bliver forsinket i mere end 30 minutter, er berettiget til at søge om Rejsetidsgaranti. Dette gælder også kunder, der benytter et Rejsepas. Da et Rejsepas kan benyttes ubegrænset til rejser i 8 dage, vil DSB ved beregning af Rejsetidsgaranti tage udgangspunkt i 1/8 af billetbetaling for Rejsepasset.

Der er kunder, som ikke har været klar over, at Rejsetidsgarantien ikke beregnes efter den fulde billetbetaling, men kun ud fra en 1/8 af billetbetalingen.

Ved køb af et Rejsepas i DSB's Netbutik får kunden ikke information om de særlige kriterier for beregning af Rejsetidsgaranti. På DSB's hjemmeside kan der findes information om reglen for beregning af Rejsetidsgaranti.

Kundeambassadøren anbefaler, at når der i DSB's Netbutik foretages køb af et Rejsepas, får kunden inden betaling for billetten information om de særlige vilkår, der gælder for denne billettype, når der skal beregnes Rejsetidsgaranti. Denne information kunne fx gives til kunden ved et link til "særlige regler".

DSB har accepteret anbefalingen.
Forventet implementering Q3 2024

Cykelpladsbillet i DSB appen

I DSB appen er det muligt at købe cykelpladsbilletter for rejser med DSB. For kunden ser det i købsflowet ud som om, at det også er muligt at købe cykelpladsbillet til en strækning, der ikke køres af DSB.

Cykelpladsbilletten købt i DSB appen vil da ikke være gyldig til den del af rejsen, der foregår med et andet trafikselskab, og køber kunden ikke billet til cyklen på denne del af rejsen, risikerer kunden at blive pålagt en kontrolafgift.

Det fremgår ikke tilstrækkelig tydeligt i selve købsflowet i appen, hvortil cykelpladsbilletten er gyldig. Selvom det fremgår tydeligt på kundens billetkvittering i appen, så skaber det usikkerhed for kunderne, at der gives modsatrettede informationer ved samme køb.

Kundeambassadøren anbefaler, at det skal fremgå entydigt af informationerne i DSB appen, hvor cykelpladsbilletten gælder til den søgte rejse, og hvor den evt. ikke gælder.

DSB har accepteret anbefalingen. Forventet implementering Q4 2024.

Erhvervskort – bedre vejledning til valg af zoner

I forbindelse med bestilling af et Erhvervskort, gives der i bestillingsflowet ikke tilstrækkelig hjælp og vejledning ifm. valg af zoner. Der kan derfor være kunder, der ikke får valgt de korrekte zoner, da zonerne skal indtastes manuelt af kunden. Det er ikke muligt at søge de relevante zoner frem ved fx at indtaste ruten mellem kundens bopæl og arbejdsplads.

Såfremt kunden får valgt forkert, kan de risikere at få en kontrolafgift. Zonevalget kan kun ændres 1 gang årligt.

Der ligger en vejledning under Q & A på dsb.dk, hvor der linkes til et zonekort, som dog ikke giver kunden et præcist overblik over zonevalget. I alle andre sammenhænge henviser DSB altid kunderne til at tjekke zoner via Rejseplanen.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer, at det for Erhvervskunderne bliver enklere at vælge zoner, når de bestiller et Erhvervskort.

Kundeambassadøren er orienteret om, at der pågår et arbejde med en ny Erhvervsportal – her kunne en såkaldt 'adresse-til-adresse' løsning tænkes ind (i stil med den, som allerede findes for Ungdomskort kunder).

Indtil ovennævnte er implementeret, **anbefaler Kundeambassadøren,** at der linkes til Rejseplanen i bestillingsflowet, når Erhvervskunderne skal foretage zonevalg.

DSB har accepteret anbefalingen. Forventet implementering Q2 2024

Tidligere anbefalinger

DSB har oplyst, at der er gennemført 3 anbefalinger i andet halvår 2023:

Følgende anbefalinger er gennemført i andet halvår 2023:

- Uklarhed om, at et Ungdomskort først er gyldig ved downloading i appen
- Tydeligere vejledning om, at kunden skal foretage genbestilling af Ungdomskort ifm. flytning eller studie skift
- Bedre information ved køb af Orange billetter i DSB appen

DSB har endvidere oplyst, at arbejdet endnu ikke er afsluttet med at gennemføre 15 tidligere accepterede anbefalinger, hvor den angivne frist for implementering er overskredet.

Nedenfor følger en samlet oversigt over disse anbefalinger:

Følgende anbefalinger er delvist gennemført:

- Oversættelse af dsb.dk til engelsk, så udenlandske besøgende på hjemmesiden kan orientere sig. DSB oplyser, at denne anbefaling vil indgå i et redesign af dsb.dk i 2024
- Pendlerkort – information til kunden, når DSB pga. mistanke om misbrug lukker kundens Pendlerkort i DSB appen

Følgende anbefalinger er ikke gennemført:

- Entydig vejledning om, hvordan der skal opdateres adresse i Ungdomskort systemet ved flytning. DSB oplyser, at denne anbefaling ikke gennemføres.
- Ulogisk bestillingsflow i DSB appen for gratis barnevognsbillet. Gennemføres ikke selvstændigt, men DSB oplyser, at emnet vil indgå i nyt design af bestillingsflowet.
- Ulogisk købsflow af pladsbillet i DSB appen. Gennemføres ikke selvstændigt, men DSB oplyser, at emnet vil indgå i nyt design af bestillingsflowet.
- DOT appen – spærring for adgang til købte Ungdomskort
- Betalingsopkrævning for en kontrolafgift sendes umiddelbart efter udsendelse til kunden i e-Boks
- Tydeligere vejledning på 'Din Rejseplan' ved køb af Orange billetter i Netbutikken

Anbefalinger vedrørende **Rejsekort & 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. Anbefalinger vedrørende Rejsekort & Rejseplanen fremgår herunder.

Nogle af anbefalingerne vil muligvis blive uaktuelle i lyset af de ændringer i rejsekortteknologien, der aktuelt pågår.

Følgende anbefalinger er delvist gennemført

- Varsling på Check ind standere om forestående udløb af anonymt Rejsekort

Følgende anbefalinger er ikke gennemført – men DSB har indgivet udviklingsønske

- Tydeligere information om gæld for tank op til Rejsekort og enklere betalingsløsning
- Information om kundetype ved check ind
- Varsling på check ind standere og via mail ved de-aktivering af ny Pendlerkort periode
- Tydeligere vejledning om tidsfrister for fornyelse af perioder på et Pendler Rejsekort
- Oplysning om billigste billetmulighed på Rejseplanen
- Tydeligere kundevejledning om 5 timers frist ved optankning af Rejsekort

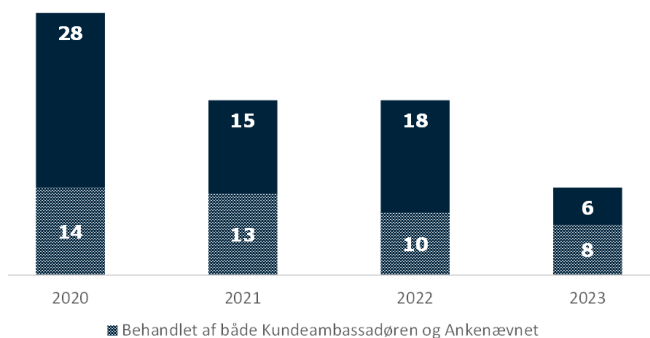
Rådgivning

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

I andet halvår 2023 har følgende problemstillinger været drøftet med DSB:

- Gennemførelse af de nye rettigheder til togrejsende i henhold til EU-forordning for jernbanepasagerers rettigheder, som trådte i kraft den 7. juni 2023
- Læring og eventuelle tilpasninger på baggrund af principielle afgørelser truffet af Ankenævnet
- Revision af de Fælles Landsdækkende Rejseregler
- Håndteringen af sager om formodet misbrug og snyd med billetter
- Håndtering af sager om forsinkede kunder på en udlandsrejse

Når kunderne ikke er tilfredse med den trufne afgørelse fra DSB



Få klager

Sammenholdt med antal gennemførte rejser udgør klager over DSB generelt kun en begrænset andel hos Ankenævnet. I 2023 er der sket et yderligere fald i klager til Ankenævnet, som vedrører DSB.

Det klagede kunderne over

Rejsekort – 2 klager
Kontrolafgift – 4 klager
Sikkerhed, overfyldt tog – 1 klage
Forsinkelse – 6 klager
Ungdomskort – 1 klage

Afgørelser

Afgørelser hvor DSB var indklaget og fik medhold

- **Kontrolafgift** – Udløbet Orangebillet vist ved billetkontrol
- **Kontrolafgift** – Orangebillet anvendt til anden forbindelse end bestilt
- **Kontrolafgift** – Ikke nok zoner på et Ungdomskort
- **Rejsekort** – Gæld for optankning
- **Rejsekort** – Krav om dækning af gæld pga. misbrug af mistet Rejsekort
- **Forsinkelse** – Ønske om økonomisk kompensation ud over Rejsetidsgaranti
- **Forsinkelse** – Ønske om dækning af udgifter til taxa
- **Sikkerhed** – Overfyldt tog

DSB's fik medhold i alle de sager, Ankenævnet har behandlet i 2023.

Når kunden får medhold hos Ankenævnet

I de sager, hvor kunder fik medhold hos Ankenævnet i sager anlagt mod andre operatører, var følgende overordnede forhold årsagen:

- Information og vejledning til kunden var ikke tilstrækkelig tydelig
- Kunden kunne efter rejsen dokumentere, at der var betalt for en personlig billet
- Sagens dokumentation var mangelfuld, og sagen derfor ikke tilstrækkeligt belyst

Dilemma – Flere rejser giver ikke altid kun flere glade kunder

Ifølge trafikforskere er et af de områder, hvor varerne ofte er stærkest, på transportområdet. I hverdagen gør vi, som vi plejer, uden at tænke særligt meget over valget af transportmiddel. Valget mellem bilen, cyklen eller toget bygger derfor ikke nødvendigvis på rationelle beslutninger, men på automatiserede rutiner, og den enkelte trafikvaner cementeres med fortællingen om, at netop den løsning er den bedste til at få hverdagen til at hænge sammen. Skal rutinen brydes, er der derfor ofte behov for en "game changer", der kan få et alternativt transportmiddel til at fremstå mere positivt.

Noget tyder på, at danskernes stigende erfaringer med konsekvenserne af de globale klimaforandringer kan være netop sådan en "game changer". Nedbøren i 2023 har været rekordhøj, stormfloder har hærget kystområder, sommerhusområder har stået under vand, og mange kældre er igen blevet oversvømmet. De færreste er derfor længere i tvivl om behovet for den grønne omstilling, og at også de private husholdninger kan bidrage hertil ved at ændre hverdagsvalg og vaner.

DSB har stillet sig selv en ambition om at få flere danskere til at tage toget – ikke blot i hverdagen, men også når ferien skal planlægges både i Danmark og i udlandet. Der er derfor igangsat en række initiativer bl.a. i form af kampagner målrettet bestemte kundegrupper, samarbejde med lokale aktører og øget udbud af udlandskapaciteten for at tiltrække kundernes opmærksomhed på toget som det bæredygtige transportvalg. Umiddelbart ser det ud til, at kunderne kvitterer for sådanne tiltag. I forhold til sidste år har der i 2023 været en pæn vækst i antallet rejser.

Malurten i bægeret er desværre, at når flere kunder gennemfører en rejse, øges også muligheden for, at nogle af dem får en uheldig oplevelse undervejs. Som statistikken i kapitel 2 viser, har Kundeambassadøren i 2. halvår 2023 modtaget flere klager end tidligere fra kunder, der har oplevet, at deres rejse ikke gik som planlagt – både på rejser foretaget i Danmark og i udlandet. Særligt den sidste klagetype er steget markant og udgør 15 pct. af alle forsinkelsessager modtaget hos Kundeambassadøren. Samme tendens ses desværre i DSB's Kundecenter.

Den typiske årsag til en klage over en rejse til udlandet er, at kunden i forbindelse med et togskifte ikke nåede den videre planlagte forbindelse på grund af en forsinket ankomst. I nogle situationer kan kunden rejse videre med en senere afgang og alene opleve at blive forsinket nogle timer i ankomst til slutdestinationen. I andre situationer kan kunderne blive nødt til helt at ændre deres rejserute og i den forbindelse måske også skulle købe nye billetter. Der forekommer desværre også situationer, hvor DSB-kunder er strandet på en skiftestation et sted i Europa, fordi en forsinkelse undervejs dertil har betydet, at det slet ikke er muligt at komme videre samme dag.

I henhold til EU-forordningen for jernbanepassagerers rettigheder har DSB-kunder, der forsinkes på en udlandsrejse, krav på at få kompensation i form af Rejsetidsgaranti, når de forsinkes mere end 60 minutter i ankomsten til deres slutdestination. Kunder, der på grund af en forsinkelse, bliver nødt til at ændre deres rejserute, har krav på at få eventuelle ekstra omkostninger refundet, og er forsinkelsen over 60 minutter har kunderne også krav på rimelig forplejning i ventetiden. Endelig har strandede kunder derudover ret til overnatning på hotel eller anden indkvartering.

Det lyder meget enkelt, men i praksis vil der ofte være flere togselskaber involveret i kundens rejse, og der kan for kunden opstå tvivl om, hvem der skal hjælpe dem videre i situationen. For kunden er det logisk at søge hjælp der, hvor billetten er købt, nemlig hos DSB. Det er bare ikke altid, at DSB rent faktisk har adgang til oplysninger om afgang lokalt eller kan rådgive om alternativ transport. Det er heller ikke sikkert, at det der, hvor kunden befinder sig, er muligt at få kontakt til den transportør, som lokalt skal sørge for fx forplejning og hotelindkvartering. I sådanne situationer er kunden henvist til selv at lægge ud for efterfølgende at søge om kompensation for de nødvendige udgifter.

Og nu bliver det så lidt kompliceret. For der kan være forskel på, hvor der skal ansøges om de forskellige kompensationer, og det afhænger også af hvilken billettype, kunden har rejst på. Rejsetidsgaranti ansøges som udgangspunkt der, hvor billetten er købt. Dvs. har DSB solgt én billet til hele kundens rejse, er det hos DSB, kunden

skal søge Rejsetidsgaranti - også selvom forsinkelsen ikke skete med et DSB-tog. Har kunden købt flere separate billetter til rejsen, kan kunden blive nødt til at søge om Rejsetidsgaranti hos flere selskaber, og der er en risiko for, at der kun kan opnås kompensation for en del af rejsen - også selvom kunden samlet set kom senere frem end planlagt. Ved separate rejser beregnes rejsetidsgarantien nemlig kun for en forsinkelse på den del af rejsen, som den konkrete billet omfatter og ikke en eventuelt mistet videre forbindelse.

Da ikke alle europæiske togselskaber deltager i samarbejdet om at tilbyde gennemgående billetter, kan der også forekomme rejser, hvor kunden slet ikke har mulighed for at købe en gennemgående billet til hele rejsen. Det er derfor vigtigt, at kunderne i købsituationen er opmærksomme på hvilken type billet, de anskaffer sig.

Ansøgninger om kompensation for ekstraudgifter i forbindelse med omlagte rejseruter, forplejning eller indkvartering skal imidlertid behandles af den togoperatør, som var ansvarlig for den lokale forsinkelse eller rådgivning. Så stranded en kunde et sted i Tyskland pga. en forsinkelse med Deutsche Bahn, er det derfra kunden skal have eventuel refusion af afholdte ekstraudgifter - også selvom kunden har købt billetten hos DSB.

I praksis betyder det, at DSB videresender kundens henvendelse på disse punkter til det relevante togselskab, som så skal behandle sagen

og svare kunden direkte. Jo flere togoperatører, der bidrager til kundens rejse, jo flere forskellige steder kan kunden altså risikere at skulle være i dialog om sine rettigheder på en rejse, der ikke gik som planlagt.

Når DSB i situationen ikke har mulighed for at hjælpe kunder på en udlandsrejse, skærper det kravene til at informere grundigt om, hvor og hvordan de skal søge hjælp, hvis der opstår problemer undervejs på rejsen. Det betyder bl.a., at kunderne i forbindelse med købet skal vejledes tydeligt om, hvorvidt der er tale om en gennemgående billet eller flere separate billetter. Det sker i dag, hvis kunden går ind og læser handelsbetingelserne ved køb i Netbutikken, rådgives mundtligt over telefonen eller køber billetten i et betjent salg.

Det betyder også, at forsinkede kunder, i situationen enten ved at kontakte DSB eller via dsb.dk, skal kunne få oplyst, hvordan de skal forholde sig, hvis det lokalt ikke er muligt at få hjælp til at komme videre på rejsen samme dag. Endelig er det vigtigt, at kunderne oplyses om, hvordan de efterfølgende kan sikre sig deres rettigheder i form af kompensation for enten en forsinkelse eller ekstraomkostninger. En del af disse oplysninger findes allerede på DSB's hjemmeside, men især vejledningen om, hvordan forsinkede kunder skal agere, når de i situationen har brug for hjælp, kan med fordel udbygges.





Enkeltbilletter Single trip tickets
Pendlerkort Tourist tickets
Pladsbilletter Seat reservations
Cykelbilletter Bicycle permits