

## Anbefalinger

Kundeambassadørteamet arbejder på daglig basis med medarbejdere og ledere i DSB om konkrete kunde-problemstillinger. Dette arbejde kan udmønte sig i principielle anbefalinger til DSB om ændringer eller tilpasninger i DSB's produkter eller services.

Der er i andet halvår 2024 afleveret 5 anbefalinger til DSB. Heraf er 4 anbefalinger accepteret og én anbefaling er afvist. Hermed er der i hele 2024 afleveret 11 anbefalinger til DSB.



### **Billetter købt på mobiltelefon - billet skal købes inden ombordstigning**

Hos Kundeambassadøren ser vi jævnligt klager fra kunder, der er blevet pålagt en kontrolafgift, da de først købte billet på vej ind i toget eller umiddelbart efter, at kunden steg ombord.

Disse kunder er uforstående over for at være blevet pålagt en kontrolafgift, da de på kontroltidspunktet kunne forevise en billet til rejsen. De havde intension om at betale for rejsen og købte billet, så snart de nåede ombord på toget. Disse kunder er ikke opmærksomme på reglen om, at en mobilbillet kun er gyldig, når den er købt inden påstigning.

Hverken på stationerne, på DSB's hjemmeside eller i købsflowet findes der information til kunderne om kravet om billetkøb inden påstigning. Informationen kan findes i handelsbetingelserne i DSB's billetapp og i de fælles landsdækkende rejseregler.

**Kundeambassadøren anbefaler,** at DSB gennemfører initiativer, der gør kunderne tydeligere opmærksom på, at en mobilbillet skal være købt inden påstigning, og at en mobilbillet er ugyldig, hvis den er købt på vej ind i toget eller umiddelbart efter påstigning.

**DSB har accepteret anbefalingen.**  
Forventet implementering i Q2 2025

### Udland - vejledning om ikke gennemgående billetter

Der er væsentlig forskel på kundens rettigheder alt efter, om de på en udlandsrejse inden for EU køber en gennemgående eller IKKE gennemgående billet. I den reviderede EU-forordning for togpassagerer, med retsvirkning fra juni 2023, er det indskærpet, at der ved salg påhviler billetudstederen en særlig informationspligt, så kunden inden køb er bekendt med disse særlige vilkår.

Kundeambassadøren er blevet opmærksom på, at der ikke eksisterer et tilstrækkeligt vejledningsgrundlag til de medarbejdere, der varetager vejledningspligten over for kunden i DSB's billetsalg og ved salg af udlandsbilletter over telefon.

**Kundeambassadøren anbefaler**, at DSB sikrer et mere fyldestgørende grundlag til de medarbejdere, der ved direkte salg (billetsalg og telefoner) skal give vejledning til kunden om vilkår og rettigheder for ikke gennemgående billetter på en udlandsrejse inden for EU.

Det vil også være en fordel, hvis kunden sammen med billetterne får udleveret information om de særlige vilkår for ikke gennemgående billetter, eller bliver oplyst, hvor på DSB's hjemmeside, der kan findes mere information.

**DSB har accepteret anbefalingen.** Forventet implementering i Q4 2024

### Netbutikken - Ungbillet

Kunder med et Ungdomskort, kan få rabat på nogle rejser, når de rejser uden for Ungdomskortets gyldighedsområde. I DSB's netbutik får kunder, der søger efter en rejse med kundetyperen "Ung" denne besked pop-up:



Ung i lokalt takstområde

Hvis du har et gyldigt Ungdomskort, kan du rejse lokalt på en Standard børnebillet.

Har du Ungdomskort?

Nej  
 Ja

**Fortsæt**

Ved klik på "Ja", sendes kunden vider til køb af en børnebillet. Det er i DSB's pop-up ikke præciseret, at dette ikke gælder for et Rejsekort Ung. Kunder, der ikke kender til Ungdomskortet, kan med god grund få den opfattelse, at dette også gælder for et Rejsekort Ung. Disse kunder risikerer at blive pålagt en kontrolafgift, hvis de fejlagtigt køber en børnebillet.

**Kundeambassadøren anbefaler**, at det i købs-flowet for kundetyperen "Ung" fremgår tydeligere, hvilke kunder der er berettiget til at købe en børnebillet, selvom de er fyldt 16 år.

**DSB har accepteret anbefalingen.** Forventet implementering i Q3 2024.

### Rejsekort - Check ind af cykler

Når der skal købes billet til en cykel, skal billetten købes i DSB's billetapp, i DSB's billetautomater eller i 7-Eleven på DSB's stationer. Cykelbilletter, der er købt i andre salgskanaler, kan ikke anvendes i DSB's tog. Kunder, der har købt billet til deres cykel her, vil ved billetkontrol blive pålagt en cykelkontrolafgift.

Den misforståelse kan eventuelt skyldes, at det på Rejsekortstandere på DSB's stationer, fortsat står oplyst, at det er muligt at checke cyklen ind på Rejsekort.

DSB har oplyst, at problemstillingen allerede er kendt, og at der derfor på udvalgte stationer er påsat et klistermærke på check ind standen, hvor der står, at der skal købes billet til cykler i DSB's billetapp.

**Kundeambassadøren anbefaler,** at den valgte løsning med opsætning af klistermærker med vejledning til korrekt køb af billet til cykler udrulles på standere hvor cykel kan checkes ind på DSB's stationer.

### DSB har ikke accepteret anbefalingen.

DSB anerkender problemet, men vil løse det ved andre indsatser, som tidligere har givet gode resultater. DSB vil bla. udsende mails målrettet kunder, der rejser med cykel samt bruge SoMe kanaler til at give information.

Med denne løsning vil det på nogle Rejsekort standere på langt de fleste stationer ikke fremgå, at checke ind af en cykel ikke er gyldig rejsehjemmel til DSB's tog.

### DOT appen - forskellige regler for gyldighed

I DOT appen, kan der købes både zonebilletter og relationsbilletter/enkelbilletter. Reglerne for gyldighed er væsentlig forskellige for de to billettyper:

- zonebilletten kan benyttes til et ubegrænset antal rejser inden for billettens gyldighedszoner og frem til udløb
- relationsbilletten kan kun benyttes til én enkeltrejse mellem de zoner, som er oplyst på billetten, og billetten er gyldig i hele DSB døgnet

Desværre er der kunder, der ikke er opmærksom på, at en relationsbillet kun kan benyttes til én sammenhængende fremadskridende rejse. De tror derfor fejlagtigt, at billetten, på samme vis som en zonebillet, kan anvendes ubegrænset mellem de oplyste zoner frem til udløb. Sådanne kunder risikerer at blive pålagt en kontrolafgift.

**Kundeambassadøren anbefaler,** at DSB i samarbejde med DOT sikrer tydeligere information om gyldighed og vilkår for relationsbilletter købt i DOT appen - både i købsflowet og på selve billetten.

### DSB har accepteret anbefalingen.

Forventet implementering er ikke oplyst.

### **Tidligere anbefalinger**

DSB har oplyst, at der er gennemført 2 anbefaling i andet halvår 2024.

- Netbutikken – Tydeligere vejledning om køb af børnebilletter, for kunder med Ungdomskort
- Rejsekort – enklere betalingsløsning af gæld for tank op

DSB har desuden oplyst, at arbejdet endnu ikke er afsluttet med helt eller delvist at gennemføre 16 tidligere accepterede anbefalinger, hvor den angivne frist for implementering er overskredet.

Nedenfor følger en samlet oversigt over disse anbefalinger, med angivelse af årstal for accept af anbefalingen i parentes.

#### *Følgende anbefalinger er delvist gennemført*

- Oversættelse af dsb.dk til engelsk, så udenlandske besøgende på hjemmesiden kan orientere sig. DSB har tidligere oplyst, at denne anbefaling ville indgå i et re-design af dsb.dk i 2024 (2019)

#### *Følgende anbefalinger er ikke gennemført*

- Vejledning om togbusser til kunder, der har billet til DSB 1' - ingen service i togbusser (2019)
- Netbutikken - tydeligere vejledning om Orangebillettens gyldighed på billet/rejseplan (2021)
- Betalingsopkrævning for en kontrolafgift sendes umiddelbart efter udstedelse til kunden i e-Boks (2022)
- Involvering af forældre, når børn har gæld til DSB (2022)
- Netbutikken - tydeligere vejledning i købs-flow om Orangebillettens gyldighed (2023)
- DSB Appen - tydeligere information, når betaling fejler og køb annulleres (2023)
- Ungdomskort - mere brugervenlig mulighed for at ændre i gyldighedsperioder (2023)
- Ungdomskort - mere brugervenlig mulighed for at ændre i leveringsform plast/app (2023)
- Rejsepas - tydeligere information om særlige vilkår for Rejsetidsgaranti. Udgår, da der ikke længere vil blive udbudt Rejsepas (2023)
- Cykelbillet i DSB appen - tydeligere vejledning om gyldighed, kun gyldig i DSB's tog (2023)
- Udlandsbilletter - information til kunder, når der sker ændringer i rejseplanen efter køb 2024)
- Udland - vejledning på dsb.dk om rettigheder og retningslinjer ved forsinkelser (2024)
- Cykelbillet - der bør ikke sælges cykelbilletter, når der er sporarbejde og indsættelse af togbusser, hvor der ikke kan medtages cykler (2024)
- Besked til Pendlere i DSB appen, når der er akutte forsinkelser (2024)
- Vejledning om vilkår ved salg af "Ikke gennemgående" udlandsbilletter (2024)

Anbefalinger vedrørende Rejsekort bliver først gennemført, når udviklingsopgaver prioriteres hos Rejsekort. DSB kan derfor ikke selvstændigt beslutte, om og i givet fald hvornår anbefalingerne vil blive gennemført. Nogle af de tidligere anbefalinger vil muligvis blive uaktuelle i lyset af de ændringer, der for nuværende foregår i Rejsekort regi.

Nedenfor fremgår 6 anbefalinger, som DSB har accepteret og sendt videre til Rejsekort. Anbefalingerne er endnu ikke gennemførte.

- Tydeligere kundevejledning om 5 timers frist ved optankning af Rejsekort (2019)
- Tydeligere information om gæld for tank op til Rejsekort (2019)
- Varsling på check ind standere om forestående udløb af anonymt Rejsekort (2020)
- Varsling på check ind standere og via mail ved de-aktivering af ny Pendlerkort periode (2020)
- Tydeligere vejledning om tidsfrister for fornyelse af perioder på et Pendler Rejsekort (2021)
- Automatisk ændring af kundetype på Pendlerkort - barn til voksen/ung (2023)

### **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 2024 har følgende problemstillinger været drøftet med DSB:

- Læring og eventuelle tilpasninger på baggrund af principielle afgørelser truffet af Ankenævnet
- Håndteringen af sager om formodet misbrug og snyd med billetter
- Kompetenceudvikling af relevante DSB-kolleger i håndteringen af forsinkede kunder på en udlandsrejse
- DSB's bidrag til forhandlinger i EU vedrørende passagerrettigheder