



Forord

Den digitale tidsalder er rykket ind i hverdagen i toget. DSB's kunder benytter sig i højere grad end tidligere af digitale salgskanaler, når de skal købe og vise billet. Dermed rykkes også noget af ansvaret for vedligeholdelsen og tilgængeligheden af salgskanalen over på kunderne. Som beskrevet i kapitel 1 stiller denne udvikling nye krav til både kunderne og DSB's kundeservice. Når teknikken fejler i forbindelse med et billetkøb, har en del kunder den opfattelse, at der er tale om problemer, som DSB må have ansvaret for. Kunderne har derfor en forventning om, at DSB kan hjælpe med at få problemet løst – også selvom der reelt er tale om brugerudfordringer eller problemer med mobildækningen lokalt.

Anvendelsen af digitale salgskanaler kaster ofte også en ny slags opgaver af sig, som ikke nødvendigvis kan håndteres på traditionel vis hos DSB Kundeservice. Samtidig stiller det skærpede krav til informationsindsatsen overfor kunderne om vigtige forhold, som fx at billetten skal være købt og modtaget, inden man stiger ind i toget.

DSB's indsats for at få flere til at køre med toget er over en bred kam heldigvis lykkedes. Når det sker i en tid præget af store og langvarige sporarbejder, pres på trafikken ud og ind af Københavns Hovedbanegård, justeringer af køreplanerne for at sikre en mere robust drift med færre afgang på enkelte strækninger samt midlertidige udfordringer med at få leveret reservedele, giver det DSB den udfordring, at jo flere kunder, der kommer i toget, jo mere trængsel kan bl.a. kunder i myldretidstrafikken risikere at opleve. Når det sker, har det ofte en meget negativ påvirkning på hele kundeoplevelsen. I kapitel 5 opregnes nogle forslag til, hvordan DSB i konkrete situationer kan sende et signal til kunderne om,

at det anerkendes, at kunderne kan opleve gener og at DSB gerne vil medvirke til at afbøde disse.

Kundeambassadøren har i 2024 modtaget knapt 20 pct. flere klager end sidste år. Som beskrevet i kapitel 2 er der modtaget flest klager fra kunder, der har haft en uheldig oplevelse under deres rejse og her kommer en betydelig del fra kunder, som har oplevet en forsinkelse eller togaflysning bl.a. på en udlandsrejse. Der er dog også registreret en stigning i klager fra kunder over trængsel i toget eller manglende komfort.

I Ankenævnet er der også registreret en stigning i DSB-sager, men det skal ses i forhold til, at der sidste år her blev modtaget et rekord lavt antal klager. Som det fremgår af kapitel 4, er der anlagt flest klager mod DSB af kunder, der er utilfredse med en kontrolafgift.

Vanen tro har kundeambassadørteamet også i andet halvår af 2024 haft en række konstruktive dialoger med forskellige afdelinger i DSB om specifikke kundeudfordringer og er indgået i forskellige samarbejdsprojekter. Et af de områder, som fortsat fylder en del, er rettigheder og vilkår for kunder, der rejser til udlandet. De forskellige dialoger er omtalt i kapitel 3. Her fremgår det bl.a. også, at der i andet halvår af 2024 er afleveret fem formelle anbefalinger til DSB, hvoraf DSB har accepteret fire og afvist en.

Rigtig god læselyst!
Kundeambassadør



Lone Fruerskov Andersen

Indhold

Kronik – Kundeservice i en digital tidsalder.....	4
Nøgletal.....	6
Anbefalinger.....	11
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.....	16
Dilemma – Kundevækst i en svær tid.....	17



Kronik – Kundeservice i en digital tidsalder

Vi lever i en digital tidsalder, som fundamentalt har ændret den måde, vi kommunikerer, arbejder og generelt lever vores liv på. Computere og mobiltelefoner er helt uundværlige redskaber i vores interaktion med andre - både privat og professionelt. Hilsner og fødselsdagsinvitationer sendes ikke længere med brev, men foregår via sociale medier. Vi køber i stor stil forbrugsgoder og oplevelser over internettet, når vi har lyst og tid. Kommunikationen med offentlige myndigheder og finansielle institutioner foregår nærmest udelukkende digitalt, og vores mobiltelefoner bugner af smarte apps, der med et enkelt "klik" gør det super nemt at hente relevante informationer og nyheder eller blive underholdt. Danskerne har i den grad taget teknologien til sig.

Digitaliseringen påvirker imidlertid også den kunderelation, vi har til de virksomheder, som vi køber varer og ydelser af. Når købet foregår via en app eller en hjemmeside, overtager kunden en del af ansvaret for salgskanalen. Virksomheden leverer en platform, men det er kunden selv, som skal sørge for, at det er muligt at tilgå denne digitale platform. Det er kundens aftale med en internet- eller mobiludbyder, der sikrer, at kunden kan benytte sig af platformen med det rette styresystem og udstyr. Når en virksomhed lancerer opdateringer af en app, er det også kundens ansvar at få foretaget de nødvendige opdateringer. Ved udbredelsen af de digitale salgskanaler har kunderne dermed overtaget flere af de serviceopgaver, som virksomhederne tidligere havde i forbindelse med at sikre tilgængelighed og vedligeholdelse af de ikke-digitale salgskanaler.

Når alt glider uden problemer, er det næppe noget, som mange af os skænker en tanke. Men opstår der tekniske problemer, kan det som kunde være vanskeligt at gennemskue, hvor man skal gå hen og få hjælp, og det stiller derfor også nye krav til den kundeservice, som virksomheder med digitale salgskanaler bør kunne levere. For selvom de tekniske udfordringer måske ikke direkte er noget, som virksomheden selv er ansvarlig for, så er man jo interesseret i, at kunderne fortsætter med at bruge virksomhedens digitale platforme.

DSB og DSB's kunder mærker i stigende grad effekterne af denne udvikling. DSB har en ambition om, at DSB app'en skal være togrejsendes foretrukne salgskanal. Der er derfor brugt mange kræfter på at gøre det let for kunderne at finde og købe den relevante billet i app'en. Det benytter rigtig mange DSB-kunder sig heldigvis af, men det stiller også nye krav til både kunderne og DSB.

Kunderne skal sikre sig, at den købte billet er tilgængelig under hele rejsen, så det i kontrolsituationen er muligt at konstatere, om kunden har en gyldig billet. Det betyder bl.a., at telefonen skal være opladet, at kunden har en udbyder med en stabil internetdækning, og at skærmen ikke er revnet så meget, at det er svært at scanne billetten. Er dette ikke tilfældet, risikerer kunden at få en kontrolafgift uanset, om der faktisk var købt en gyldig billet. Kontrolafgiften kan nedsættes til 125 kr., hvis kunden efterfølgende ved en skriftlig henvendelse til Kundeservice kan bevise, at der faktisk var købt en billet. Det giver irriterede kunder og koster medarbejdertid at få redet trådene ud efter rejsen.

Den digitale udvikling stiller også nye krav til den service, som kunderne forventer, at DSB kan levere til dem i situationen. Af de klager, som vi modtager hos Kundeambassadøren, tegner der sig et billede af, at når teknikken fejler fx i forbindelse med et billetkøb, har en del kunder den opfattelse, at der er tale om problemer, som DSB må have ansvar for. Det gælder også, når der reelt er tale om brugerudfordringer eller fejl relateret til Nets eller en internetudbyder. Kunderne har i sådanne situationer en forventning om, at DSB kan hjælpe med at få problemet løst - og gerne lige nu og her som en slags help desk. Det lægger beslag på telefonerne hos Kundeservice og stiller i stigende grad krav til medarbejdernes evne til at guide kunder med tekniske problemer.

Digitale salgskanaler kan også kaste en ny slags opgaver af sig, som ikke nødvendigvis kan håndteres på traditionel vis hos Kundeservice. Et godt eksempel er det digitale Rejsekort, som har en indbygget facilitet, hvor kunderne direkte på app'en kan skrive helt åbne spørgsmål eller kommentarer, som havner hos i DSB kundeservice. Her behandles de - som god forvaltningsskik tilsiger - som skriftlige henvendelser, der besvares indenfor 10 arbejdsdage på linje med almindelige kundeforhør med et begrundet svar og en klagevejledning. For mange af disse henvendelser, vil det dog være for sent, for kundens behov for hjælp var i situationen. Skal man opretholde sådanne direkte interaktionsmuligheder, er det nødvendigt, at der også afsættes ressourcer eller findes andre løsninger til at håndtere sådanne henvendelser på i realtid.

Brugen af digitale salgskanaler stiller også skærpede krav til informationsindsatsen overfor kunderne om vigtige forhold, som fx at billetten skal være købt og modtaget, inden man stiger ind i toget. Det er ikke tilstrækkeligt, at man har påbegyndt sin bestilling i app'en på vej ind i toget. I en fortravlet hverdag, hvor kunderne er blevet vant til at købe digitale billetter eller swipe på farten, kan det virke ulogisk, at en billet købt på

vej ind i toget ikke er gyldig, og det skaber derfor ofte forundring og nogle gange vrede, når de derfor modtager en kontrolafgift. Når kunderne klager over sådanne kontrolafgifter, sker det ofte med henvisning til, at den købte billet jo havde samme pris, som den gyldige købt inden afgang. Disse kunder argumenterer endvidere for, at de ikke havde til hensigt at rejse gratis, for så ville de jo netop ikke have købt billetten på vej ind i toget. De har samtidig en meget lille forståelse for, at kontrolafgiften bliver fastholdt, når DSB's afgørelser baserer sig på få sekunders forskel mellem køkets gennemførelse og togets afgangstidspunkt.

Nu kan DSB jo ikke afgøre sager ud fra antagelser om en kundes hensigt. I henhold til god forvaltningsskik bør afgørelser altid basere sig på fakta, og de eneste fakta DSB har i sådanne sager er tidspunktet for køkets gennemførelse og togets afgangstidspunkt. DSB kan imidlertid gøre noget for at sikre, at de kunder, som netop ikke har til hensigt at snyde, kender reglerne godt nok, jf. den anbefaling fra Kundeambassadøren, som omtales i kapitel 3.

Den øgede digitalisering giver samtidig nogle muligheder for virksomhederne til at styrke kundeservice med nye redskaber. DSB har gennem flere år anvendt robotløsninger til at sikre en hurtigere og ensartet sagsbehandling på udvalgte områder bl.a. i forbindelse med udbetaling af rejsetidsgaranti ved forsinkelser. Digitaliseringen bruges også proaktivt internt i DSB til at forenkle og forbedre den mundtlige og digitale kundeservice. DSB gennemfører i den forbindelse aktuelt et større omstillingsprogram i DSB's kundeservice, hvor informationen til kunder og medarbejdere om produkter og regler strømlines og målrettes den aktuelle efterspørgsel. Det er et spændende initiativ, som har nogle potentialer til at løfte DSB's kundeservice i en digital tidsalder.

DSB må dog – som alle andre virksomheder – løbende vurdere, om den fortsatte digitale udvikling giver nye behov og udfordringer for DSB's kunder og dermed den kundeservice, som DSB skal kunne levere. Det er ikke nødvendigvis en let opgave, som også understreges af følgende Bill Gates-citat: "Vi overvurderer altid de forandringer, der vil ske over de næste to år og under vurderer den forandring, som vil ske inden for de næste 10".

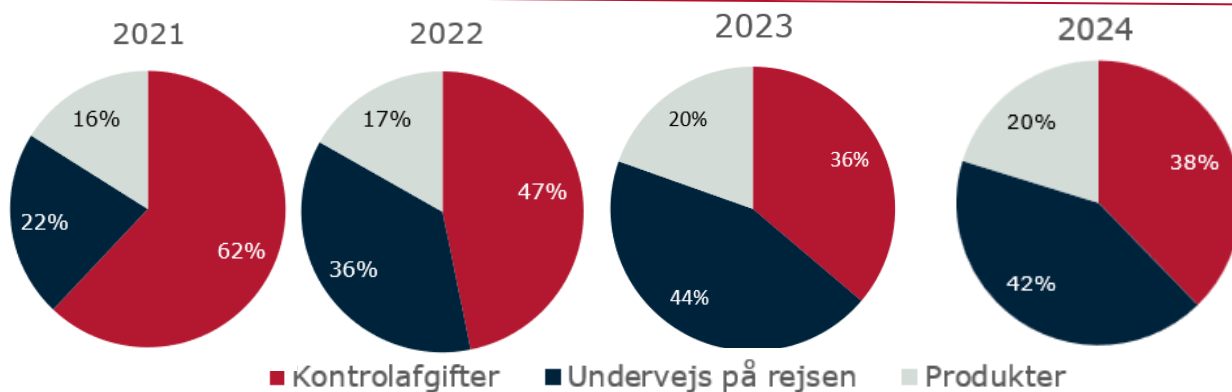
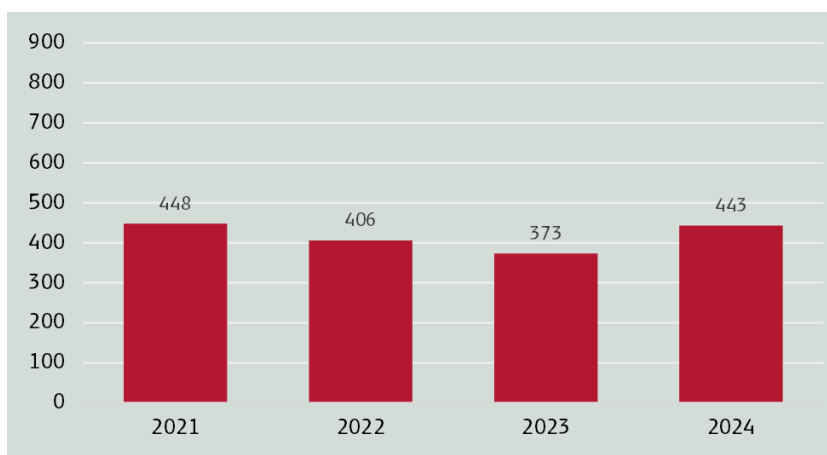
Hvor mange klager

Flere klager

I 2024 har Kundeambassadøren modtaget flere kundeklager end i de foregående år. Andelen af klager, der går videre til Kundeambassadøren efter behandling i DSB Kundeservice, er også steget, selvom der i samme periode er sket en mindre stigning i klager til DSB Kundeservice. Flere klager skal samtidig ses i lyset af, at der også er foretaget flere rejser med DSB.

Fakta for 2. halvår 2024

84,8 mio. rejser
67.000 klager til DSB
443 klager til Kundeambassadøren
25 klager til Ankenævnet



- Det er fortsat kategorien "Undervejs på rejsen", der udgør den største andel af klagerne til Kundeambassadøren, hvoraf langt hovedparten er klager i forbindelse med en forsinkelse. Klager over en rejse til udlandet udgør en fortsat stigende andel af forsinkelsesklagerne.
- Klager over en kontrolafgift udgør fortsat en betydelig andel, og antalsmæssigt er der også her sket en stigning i forhold til sidste år. Hovedparten af disse klager vedrører brug af mobilbilletter.
- Klager over DSB's produkter ligger stabilt på ca. 20 %. I 2024 er det klager over Rejsekort eller Orangebilletter, der udgør flest klager i denne kategori.

Når rejsen ikke går som planlagt

2024	Kundepunktlighed
Fjern & Regionaltog	76,6 (mål:75)
S-tog	96,0 (mål:92,4)

66 % af klagerne i denne kategori skyldes, at kunden blev forsinket.

2021	2022	2023	2024
Rejsetidsgaranti (35%)	Erstatning pga. forsinkelse (49%)	Rejsetidsgaranti (32%)	Rejsetidsgaranti (30%)
Erstatning pga. forsinkelse (24%)	Rejsetidsgaranti (22%)	Erstatning pga. forsinkelse (20%)	Udlandsrejse (17%)
Kundeservice (8%)	Kundeservice (5%)	Udlandsrejse (15%)	Erstatning pga. forsinkelse (15%)

Rejsetidsgaranti

I denne klagekategori er kunderne typisk ikke tilfredse med, at:

- en forsinkelse på mindre end 30 minutter ikke berettiger til kompensation
- det kan være et andet trafikselskab end DSB, der skal håndtere anmodningen om kompensation
- kompensationen ikke omfatter den del af rejsen, som var med fx bus og Metro
- samt størrelsen af den økonomiske kompensation

Udland

I disse sager klagede kunderne primært over, at:

- den maksimale kompensation udgør 50% af billetbetalingen
- der ikke kompenseres efter DSB's nationale retningslinjer for Rejsetidsgaranti
- der kun kompenseres for dele af rejsen, hvis kunden rejser på en *IKKE* gennemgående billet
- det ikke er DSB, der skal behandle klagen, når et andet selskab er ansvarlig for forsinkelsen

Erstatning

I forbindelse med en forsinkelse har kunder krævet erstatning for:

- Taxakørsel
- Kørsel i egen bil
- Hotelovernatning
- Nye flybilletter

Utilfredshed med komforten

Der er i sidste halvdel af 2024, sket en stigning i klager over komforten ombord på toget. Det er f.eks. klager over mangel på siddepladser i særligt myldretidstogene ind og ud af København samt klager over, at temperaturen i toget var enten all for høj eller lav eller at servicen på DSB 1 'ikke levede op til det lovede.

Der bliver også udtrykt undren over, at DSB ikke indsætter længere tog for herved at kunne tilbyde flere siddepladser i myldretiden, eller at DSB vælger at indsætte en togvogn, hvor klimanlægget er defekt og ikke kan regulere temperaturen ombord.

Den røde tråd i denne type klager er en forventning om, at når DSB ikke leverer 100%, så bør billetbetalingen blive fuldt refunderet. Dette krav matcher dog ikke den kompensation for den forringede komfort, som DSB kan tilbyde, da DSB ikke kan tilbyde kunden at rejse gratis.

Hvis kunden har købt en pladsbillet, men endte med at stå op, vil pladsbilletten naturligvis blive tilbagebetalt, og ved betydelig mangle i servicen på DSB 1 'vil tillægget for at benytte 1. klasse blive delvist tilbagebetalt – men i begge tilfælde, skal kunden fortsat betale for selve togrejsen.

Der kan være behov for, at DSB ved mangler i komforten ombord, tydeligere gør kunden opmærksom på muligheden for at få ændret billetten til en anden afgang.

Årsag til 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. Trafiksekskaberne er på den anden side ansvarlige for at tilbyde kunderne let, enkel og uhindret adgang til at købe billet. Læs mere om selvbetjeningsprincippet her: [Selvbetjeningsprincippet | Dit ansvar for at have en billet \(dsb.dk\)](#)

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.

2021	2022	2023	2024
Rejsekort (38%)	Rejsekort (28%)	Mobilbillet/Apps (33%)	Mobilbillet/Apps (42%)
Mobilbillet/Apps (23%)	Mobilbillet/Apps (22%)	Rejsekort (26%)	Rejsekort (25%)
ID-tyveri (7%)	Orange (10%)	Orange/Ungdomskort (9%)	ID-tyveri (11%)

Mobilbillet/Apps

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

- billetten var købt i toget
- billetkøbet blev ikke gennemført
- kunden havde købt forkert billet

Rejsekort

Årsagen til, at kunder i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift, skyldes bl.a., at:

- kunden glemte at foretage check ind
- kunden ikke kunne checke ind pga. lav saldo
- kunden var checket ind med forkert kundetype

ID Tyveri

I disse klagesager, er kunden ofte blevet pålagt et betydeligt antal kontrolafgifter, som kunden hævder ikke at være rette modtager af. Hvis der i toget ikke er vist billede ID, kan det være svært at afgøre sagen. Når der i DSB's tog er vist billede ID, vil kontrolafgifterne blive fastholdt. Kunden, hvis navn er blevet misbrugt, skal bistå DSB i at belyse sagen, ved fx at dokumentere, at kunden opholdt sig et andet sted, da kontrolafgiften blev udstedt.

Både reelt identitetstyveri og spekulation i at undgå en kontrolafgift ved at påstå, at en anden har misbrugt ens informationer, er strafbare forhold.

Nye mobilbilletter

I 2024 er der kommet nye muligheder for at købe billet på telefonen:

- *Check ind i DSB appen*
- *Check ind i Rejsekort appen*

Begge muligheder gør det enkelt for kunden at købe billet, uden nødvendig viden om start- og slutzone for rejsen. Når blot kunden checker ind inden påstigning og ud efter afstigning, har kunden en gyldig billet.

I 2024 valgte hovedparten af DSB's kunder også at købe billet på deres telefon. Med salgskanalen i hånden betyder dette også, at kunderne skal være ekstra opmærksomme på, at de skal købe billetten inden påstigning – også selvom kunden ankommer til perronen i sidste øjeblik, og derfor først køber billetten umiddelbart efter at være nået ombord på toget. Disse kunder betragtes som værende uden gyldig billet.

Kundeambassadøren har derfor også anbefalet DSB at have fokus på at vejlede meget tydeligt omkring, at en mobilbillet skal købes inden påstigning, og at en mobilbillet er ugyldig, hvis den er købt på vej ind i toget eller umiddelbart efter påstigning.

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

Top 3 salgskanaler

1. Mobilbilletter - DSB, DOT, SMS, Rejsekort (43%)
2. Rejsekort (30%)
3. DSB Netbutik (8%)

2021	2022	2023	2024
Rejsekort (33%)	Rejsekort (24%)	Rejsekort (26%)	Rejsekort (20%)
Ungdomskort (18%)	Ungdomskort (19%)	Ungdomskort (22%)	Orange (18%)
Mobilbillet/Apps (11%)	Orange (10%)	Orange (14%)	Pendlerkort (10%)

Rejsekort

Når der klages over et Rejsekort (plastikkortet), 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 kan være ulogisk for kunden, at de kan se en positiv saldo på deres Rejsekort og samtidig skyldes DSB penge.

Orangebillet

I disse sager er kunderne utilfredse med, at det ikke er muligt at få byttet eller tilbagebetalt en Orangebillet. Både i DSB's Netbutik og i DSB appen bliver det oplyst, at en Orangebillet ikke kan returneres eller byttes. Ønsker kunden denne mulighed, kan der købes en Orange Fri billet.

Pendlerkort

I denne sagskategori har kunderne ønsket:

- at få tilbagebetalt en del af Pendlerkortet, efter kriterier som er mere gunstige end de faktiske regler for tilbagebetaling
- kompensation efter Tak Pendler servicen i forbindelse med sporarbejde
- ændringer i Pendlerkortet pga. ændringer i kundens behov og rejserute.

Pendlerkort

Pendlerkort er en produktkategori, der sælges med betydelig mængderabat sammenlignet med standardbilletter.

For et DSB Pendlerkort betales der en fast pris på fx månedsbasis for ubegrænset brug på den valgte rute og for et Pendler 20 kort, betales der for 20 rejser til den samme rejserute, og de 20 rejser skal alle foretages inden for en sammenhængende periode på 60 dage.

Hvis en kunde ønsker delvis tilbagebetaling af et pendlerprodukt, sker dette efter nogle særlige regler, hvor mængderabatten vil blive reduceret. Nogle kunder forventer fejlagtigt, at de kan få fuld refusion af de resterende gyldighedsdage på Pendlerkortet.

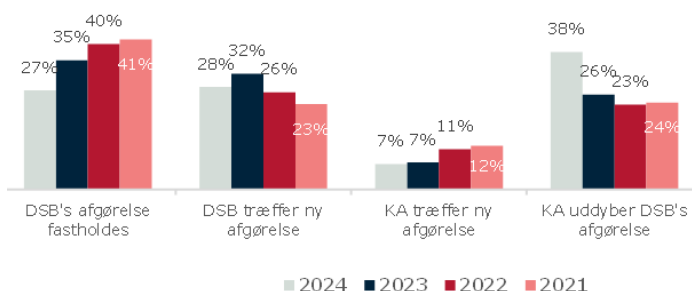
For et DSB Pendlerkort gælder, at der ved delvis tilbagebetaling vil blive modregnet et beløb svarende til betaling for værdien af 8 dage. For et Pendler 20 kort vil der blive modregnet værdien for 5 dage.

Ønsker kunden tilbagebetaling inden Pendlerkortet er taget i brug refunderes betalingen fuldt ud.

Det fik kunderne ud af at klage til Kundeambassadøren

35% fik helt eller delvist medhold

Hovedparten af disse kunder klagede over at være blevet forsinket på togrejsen. Forsinkelssager kan være vanskelige at afgøre, da der er flere forhold, der skal undersøges.



Brug af standardsvar

At bruge standardsvar til at svare på kundeklager er en hårfin balance. Samme problemstilling kan godt til dels besvares med samme standardsvar, når der suppleres med et konkret og individuelt svar på de sagsspecifikke spørgsmål, som kunden rejser.

Nogle kunder opfatter deres situation som helt unik og ikke som et standardproblem, der kan håndteres med et standardsvar. Med et standardsvar alene vil sådanne kunder ikke føle sig set, hørt og forstået og vælger derfor ofte at vende retur enten til DSB Kundeservice, til Kundeambassadøren eller til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

At der anvendes standardbreve, er selvfølgelig nødvendigt for at sikre effektiv besvarelse af mange kundeklager. Føler kunden sig ikke set i DSB's første svar, kan det dog betyde, at DSB må bruge flere ressourcer på samme sag, når sagen skal genbehandles.

Kontrolafgift – kunden fik medhold

En kunde var i løbet af bare 4 måneder blevet pålagt 14 kontrolafgifter i DSB's tog. Der var ved kontrollen i toget ikke forvist ID, og kun udfyldt en kontrolafgiftsblanket med kundenavn mv samt kvitteret for modtagelse af afgifterne.

Kunden hævdede ikke at være rette modtager af kontrolafgifterne.

Da kunden over for DSB kunne dokumentere at have opholdt sig andre steder, da afgifterne blev udstedt, blev DSB's krav over for kunden frafaldet. Kunden kunne bl.a. med dokumenter fra et rejsebureau dokumentere at have opholdt sig i udlandet i en periode.

For at forhindre yderligere misbrug af kundens identitet over for DSB, fik kunden oprettet et "ko-deord", som fremover skal oplyses til DSB, når der er billetkontrol. Herved sikres kunden imod ID tyveri, og DSB sikrer, at kontrolafgifter udstedes til den rigtige kunde.

Kontrolafgift – kunden fik ikke medhold

I løbet af en periode på 19 måneder var en kunde blevet pålagt 85 kontrolafgifter. Der var ved kontrollen i DSB's tog blevet forevist billede ID, samt udfyldt en kontrolafgiftsblanket med kundenavn mv samt kvitteret for modtagelse af afgifterne.

Kunden hævdede ikke at være rette modtager af kontrolafgifterne, og oplyste at have opholdt sig i udlandet i en længere periode.

Da kunden over for DSB ikke kunne dokumentere udlandsopholdet, eller på anden vis forklare hvordan en anden person kunne have været i besiddelse af kundens billede ID blev alle kontrolafgifterne fastholdt.

Der var i sagen også en tydelig skriftsammenfald mellem kontrolafgiftsblanketterne udfyldt af kunden i toget og den "tro og love" erklæring, som kunden blev bedt om at udfylde i forbindelse med sagsbehandlingen.

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:



Ved klik på "Ja", sendes kunden videre 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 billetens 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)

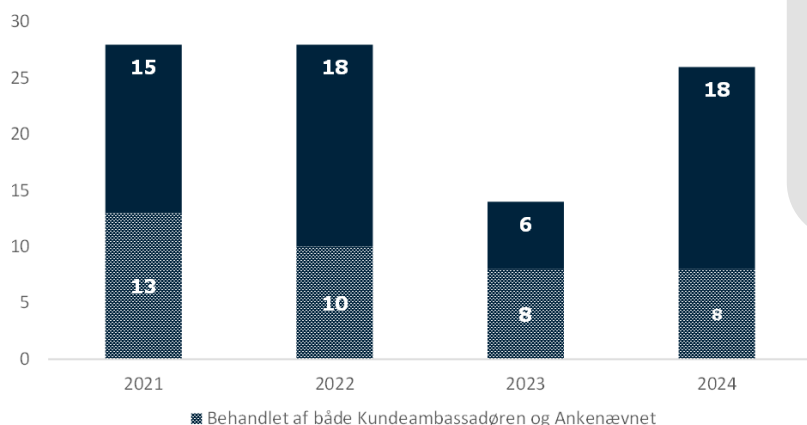
Rådgivning

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

Når kunderne ikke er tilfredse med den trufne afgørelse fra DSB



Antal klager tilbage på normalt niveau

I 2024 har flere kunder end sidste år valgt at klage til Ankenævnet over en afgørelse fra DSB. Med stigningen i 2024 er antallet af klager tilbage på niveau med både 2021 og 2022. Sammenholdt med antal gennemførte rejser udgør klager over DSB generelt kun en begrænset andel hos Ankenævnet, som i 2024 har modtaget et historisk højt antal klager (flere end 500).

Det klagede kunderne over i 2. halvår 2024

Kontrolafgift – ingen check ind på Rejsekort
Kontrolafgift – Orangebillet anvendt til anden afgang
Kontrolafgift – mobilbillet købt i toget
Kontrolafgift – mobilbillet købt i toget
Kontrolafgift – identitets tyveri
Kontrolafgift – mobilbillet købt i toget
Forsinkelse – erstatning af flybillet
Forsinkelse – krav om erstatning for manglende information og hjælp i Tyskland
Forsinkelse – erstatning af flybillet
Forsinkelse – erstatning for taxakørsel
Rejsekort – inkassosag om gæld for optankning
Rejsekort – kunden hævder, at Rejsekortet ikke var benyttet, selvom der var foretaget et check ind
Krænkelssag – kunden kræver undskyldning af DSB medarbejder
DOT Appen – kunden spærret for køb

Afgørelser

DSB's fik medhold i de 5 sager, Ankenævnet har behandlet i 2. halvår 2024.

Afgørelser hvor DSB var indklaget og fik medhold

Kontrolafgift – Deling af Pendlerkort
Kontrolafgift – Kunden påstod ikke at være rette modtager af en kontrolafgift
Kontrolafgift – Orangebillet benyttet til tog, som billetten ikke var gyldig til
Kontrolafgift – kunden købte først billet i toget
Forsinkelse – kunden ønskede taxa betalt af DSB

Dilemma – Kundevækst i en svær tid

DSB har siden coronakrisen arbejdet benhårdt på at få kunderne tilbage i toget. Der har været arbejdet på flere fronter, bl.a. med generelle kampagner og målrettede indsatser til promovering af bestemte billettyper som Orange billetter og indgåelse af nye firmaaftaler om Erhvervskort til medarbejderne. DSB har ligeledes sat fokus på, hvordan særlige lokale forhold spiller ind på kundernes valg af transportform for bedre at kunne målrette kampagner til netop disse kunder. Der er også arbejdet på at gøre det lettere for kunderne at skaffe sig adgang til relevante billettyper i den primære salgskanal, DSB appen. Det seneste skud på stammen her er Check Ind, som med et enkelt "swipe" på mobilen gør det meget let for kunderne at skaffe billet til rejsen på tværs af transportformer.

Det hårde arbejde har over de seneste år belønnet sig, og resultaterne alene i år taler deres tydelige sprog. Der er på alle markeder konstateret kundevækst, men især S-tog, regionalrejser på Sjælland og rejser over Storebælt klarer sig godt. Det er godt for miljøet og understøtter DSB's samfundsansvarlige rolle som landets største mobilitetsleverandør med en målsætning om, at "skabe plads til alle på rejsen mod det bæredygtige".

DSB befinder sig samtidig i en tid præget af store og langvarige sporarbejder, pres på trafikken ud og ind af Københavns Hovedbanegård, justeringer af køreplanerne for at sikre en mere robust drift med færre afgang på enkelte strækninger og midlertidige udfordringer med at få leveret reservedele og dermed i tilstrækkeligt omfang at få gennemført den nødvendige vedligeholdelse af den eksisterende togflåde. Samlet set betyder det indsættelse af togbusser og længere rejsetid i perioder på visse strækninger, kortere tog end planlagt på visse afgang og enkelte aflysninger.

Det giver også DSB den udfordring, at jo flere kunder, der kommer i toget, jo mere trængsel kan bl.a. kunder i myldretidstrafikken risikere at opleve. Når det sker, har det ofte en meget negativ påvirkning på hele kundeoplevelsen. Både hos Kundeambassadøren og Kundeservice modtages der løbende klager fra kunder, der ikke synes, at den rejse, de har foretaget, levede op til forventninger om komfort og tilstrækkelig ro til at arbejde eller slappe af grundet overfyldte tog.

Ofte underbygges klagerne af billedokumentation, der viser kunder siddende eller stående i midtergangen eller beretninger om, at trængslen på en afgang var så tæt, at det ikke var muligt for togføreren at komme rundt og billettere. Nogle kunder stiller i den forbindelse også spørgsmålstejn ved, om trængslen i sådanne situationer går ud over sikkerheden ved transporten.

Selvom disse kunder som regel har gennemført hele den planlagte rejse, har flere af dem en forventning om, at den manglende komfort må udløse refusion i billetprisen ud over tilbagebetalingen af en eventuel mistet pladsbillet. De tilkendegiver ofte også en ringe forståelse for, hvorfor DSB ikke bare kan fikse problemet, fx ved at sætte flere togvogne ind på de pressede afgang og strækninger. Nogle kunder ser det ligefrem som et udtryk for, at DSB ikke tager kundernes rejseoplevelse tilstrækkelig alvorligt. For god ordens skyld bør det her nævnes, at DSB ikke refunderer billetter hverken helt eller delvist på grund af trængsel i toget. Eneste undtagelse er en pladsreservation, der ikke kunne leveres som følge af, at den vogn kunden havde købt plads til, alligevel ikke var med toget.

På den lange bane vil trængsels- og komfortudfordringerne mindskes, når signalprogrammet er fuldt udrullet, og DSB begynder at få sat de nye Talgovogne og IC5 tog i den fremtidige togflåde i drift i hhv. 2025 og 2027. Allerede i 2025 vil elektrificeringen på Sjælland betyde, at DSB kan indsætte dobbeltdækkervogne og dermed flere siddepladser på sjællandske strækninger i myldretiden.

På den korte bane har DSB dog også andre muligheder, som kan benyttes for at styrke kundeoplevelsen og dermed fastholde kundevæksten i en udfordrende tid.

Det mest oplagte område at se på er muligheden for at sprede kunderne over flere afgang. Her er DSB allerede godt i gang med lanceringen af målrettede udbud af Orangebilletter både på lange og kortere strækninger. I den forbindelse er det selvfølgelig vigtigt at være opmærksom på, at der på visse dele af en strækning godt kan være særligt meget pres på en ellers generelt lavt belagt afgang.

En anden måde at sprede kunderne på kunne være gennem en øget synliggørelse af den forventede belægning på de enkelte afgang. Dette kunne fx ske ved på rejseplanen at gøre opmærksom på, at der er tale om et myldretidstog på samme måde, som man i dag gør opmærksom på, om der er tale om et tog med lav indstigning og som det sker på skærme på perronen. Tilsvarende information kunne gives til kunden i forbindelse med visning af deres rejse ved billetkøbet i DSB appen. Det vil give kunderne en bedre mulighed for enten at forberede sig på trængsel på deres valgte rejse eller vælge en anden afgang, hvor der kan forventes bedre plads i toget.

På særligt populære afgang kunne det desuden overvejes at indføre krav om pladsbillet, så antallet af kunder tilpasses sædepladser og lokal myldretidstrafik på dele af strækningen begrænses – lidt efter samme model, som allerede fungerer på IC Lyn+ og Hamborgtoget i sommerhalvåret. For ikke at blive oplevet som en forringelse, vil det selvfølgelig kræve, at pladskravet kun omfatter afgang, hvor lokale kunder har rimelige alternativer at blive henvist til.

Proaktiv rådgivning i situationen er også en effektiv måde at påvirke kundeoplevelsen på. Det kan fx være hjælpsomt for kunder, der rejser med et myldretidstog eller på en delstrækning med høj belægning at få rådgivning om at placere sig med større spredning på perronen eller om, at der i toget eventuelt er vogne med frie pladser. Belægningen på de enkelte tog kan jo være skævt fordelt uden, at kunderne er klar over det. I nogle situationer kan det også tage brodden af en kundes ærgrelse over en mistet plads i et forkortet tog at få at vide, at det også er en mulighed at få pladsbilletten byttet til en senere afgang.

En anden faktor, der påvirker kundeoplevelsen, er andre kunders adfærd under rejsen. I forbindelse med coronakrisen blev der høstet gode erfaringer med at "nudge" kunderne til at holde afstand ved piktogrammer og fodspor i toget. Måske denne metode kunne genbesøges, så kunderne hjælpes til at vise hensyn til andre medrejsende især i perioder med trængsel i toget.

De foreslåede indsatser løser selvfølgelig ikke alle trængselsudfordringerne. Men det er et ret stærkt signal at sende til kunderne, når DSB i konkrete situationer anerkender, at kunderne kan opleve gener og gennem handling viser, at DSB gerne vil medvirke til at afbøde disse.

