



KUNDEAMBASSADØREN

1. HALVÅR 2025



Forord

Mange har en holdning til god kundeservice, og DSB har gennem flere år arbejdet målrettet på at styrke kundeoplevelsen. Som det fremgår af kapitel 1, kan denne opgave dog nogle gange forstyrres af indgroede vaner, automatiseringer eller interne regler, der skygger for de gode intentioner. Eksempler viser, hvordan mangelfuld kundeservice kan opstå, hvis regler følges rigidt, eller hvis robotter ikke håndterer komplekse henvendelser korrekt. De viser også, at god kundeservice nogle gange kommer med den pris, at regulering og effektiviseringer skal balanceres med sund fornuft og god forvaltningsskik. Det er i den forbindelse vigtigt at huske på, at regler er vejledende rammer for håndtering af dialogen med kunderne. Der bør altid være et vist råderum for den enkelte medarbejder til at vurdere den konkrete situation i forhold til de udstukne retningslinjer. Nogle gange kræver det også en proaktiv indsats for at hjælpe kunderne ind ad den rette dør, når de har brug for DSB's bistand.

Hjælp er også et nøgleord, når DSB's kunder oplever forsinkelser eller togaflysninger. Som beskrevet i kapitel 5 handler en kundeoplevelse ikke kun om fakta, men også de følelser, der knytter sig til den faktiske oplevelse. Følelser kan forstærke en kundeoplevelse, og DSB's håndtering af forsinkelser spiller i den forbindelse en afgørende rolle – særligt ved akutte forsinkelser eller togaflysninger. Hurtig og præcis information, synlig tilstedeværelse af personale og praktisk hjælp i situationen kan reducere kundernes stress og forbedre oplevelsen. I modsat fald kan særligt pressede kunder træffe beslutninger, der giver dem ekstra omkostninger, som DSB ikke refunderer. DSB har etableret et kundeberedskab, som kan aktiveres ved større akutte hændelser af længere varighed og hjælpe kunderne med information og organisering på stedet. Det er her vigtigt at holde sig for øje, at det ofte er helt lavpraktiske forhold, som fx adgang til toiletter og forplejning, der påvirker oplevelsen af en forsinkelse.

Kundeambassadøren har i første halvår 2025 modtaget lidt færre klager end på samme tidspunkt sidste år. Som omtalt i kapitel 2 er der modtaget flest klager fra kunder, der har haft en uheldig oplevelse undervejs på rejsen primært i forbindelse med en forsinkelse. Der er en stor spredning i de øvrige klagekategorier. Det skyldes formentlig den overgangsperiode, som DSB's kunder befinder sig i med lanceringen af nye mobile billetprodukter og salgskanaler, inden udfasningen af de "gamle" løsninger er gennemført. Det giver en række nye muligheder for kunderne, men også en situation, hvor de skal jonglere mellem forskellige sæt af regler.

Der har ligeledes været et fald i sager anlagt mod DSB i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Dette sker samtidig med, at antallet af klager i Ankenævnet generelt har været stigende. Som det fremgår af kapitel 4, er det klager, der relaterer sig til anvendelsen af det fysiske Rejsekort, som for DSB's vedkommende har været dominerende.

Kundeambassadøren har også i første halvår af 2025 haft en række konstruktive dialoger med afdelinger i DSB om specifikke kundeudfordringer og er indgået i forskellige samarbejdsprojekter. Der er i den forbindelse bl.a. gennemført kompetenceudvikling af medarbejderne i Kundeservice og sparring vedr. instrukser til håndteringen af forsinkede kunder. De forskellige dialoger er omtalt i kapitel 3. Her fremgår det også, at der i første halvår af 2025 er afleveret fire formelle anbefalinger til DSB, som DSB har accepteret. I samme periode har DSB gennemført fem tidligere accepterede anbefalinger.

Rigtig god læselyst!
Kundeambassadør



Lone Fruerskov Andersen

Indhold

Kundeservice er ikke en regel, men sund fornuft.....4

Nøgletal.....6

Anbefalinger.....11

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.....16

Følelsen af en forsinkelse.....17



Kronik – Kundeservice er ikke en regel, men sund fornuft

Der er selvfølgelig ingen, der ønsker, at nogen kunder skal opleve en utilfredsstillende eller mangelfuld kundeservice. Virksomhederne lever af, at kunderne er så tilfredse med deres oplevelse, at de kommer tilbage i "butikken", og medarbejdernes arbejdsglæde stimuleres af mødet med tilfredse kunder.

Det er også derfor, DSB arbejder målrettet med at styrke kundeoplevelsen og helt konkret har givet kunderne et løfte om, at det skal være trygt, enkelt og behageligt at rejse med DSB. Det betyder bl.a., at det skal være nemt og enkelt at anskaffe sig den rigtige billet, at der gives god information om rejsen, og at de selvbetjente salgskanaler skal være lette at bruge. Det indebærer også, at ledere og medarbejdere på tværs af DSB har fået en bunden opgave med at bidrage til at levere på løftet til kunderne. Det gælder både i driften og i administrationen, i de direkte kunde-vendte funktioner og de mere indirekte. Kort sagt alle, som har indflydelse på den samlede kundeoplevelse, dvs. før, under og efter rejsen.

Opgaven er næppe så enkel, som det kunne lyde, og nogle gange kan indgroede vaner, automatiseringer eller interne regler skygge for de gode intentioner. Et par eksempler på dette havnede forleden som klager hos Kundeambassadøren. I det ene tilfælde havde en kunde henvendt sig om en problemstilling, som vedrørte flere spørgsmål. Men den afdeling i DSB, som havde modtaget henvendelsen, svarede via en robot, der kun var programmeret til at se på ét af spørgsmålene. Kunden fik derfor ikke blot et mangelfuldt svar, men afgørelsen ville i det konkrete tilfælde have været en anden, hvis DSB havde vurderet den samlede henvendelse.

I det andet tilfælde havde en udenlandsk kunde henvendt sig til DSB på mail med en forespørgsel, som ikke kunne håndteres i den pågældende afdeling, da man der kun modtog telefoniske henvendelser. Kunden havde henvendt sig til den korrekte afdeling, men på en forkert måde, og kunne derfor ikke få hjælp til sit ærinde. Eksemplerne illustrerer meget godt, at god kundeservice nogle gange kommer med den pris, at regelstyring og effektiviseringer skal balanceres med sund fornuft og god forvaltningsskik.

Det giver rigtig god mening, at DSB fx benytter sig af robotter til at håndtere simple og mere rutineprægede henvendelser. Har en henvendelse imidlertid flere aspekter, som også skal undersøges, må DSB supplere med en manuel proces. I modsat fald risikerer kunden at skulle rette henvendelse flere gange om den samme sag og måske endda til flere forskellige afdelinger i DSB.

Det er ikke bare bøvlet for kunden, men faktisk heller ikke i overensstemmelse med god forvaltningsskik, der forudsætter, at kunden gennem ét samlet svar kan få overblik over sin sag og vurdere, om der er grundlag for at anke en afgørelse. I sidste ende er det heller ikke i DSB's interesse, at kunderne henvender sig i flere afdelinger om den samme sag. Fragmenterede vurderinger i samme sag kan isoleret set godt være korrekte, men ud fra en samlet vurdering helt forkerte og måske endda dyrere for DSB.

I en stor virksomhed som DSB er interne regler og instrukser til medarbejderne om, hvordan forskellige typer af kundehenvendelser håndteres, en nødvendighed – både ude i toget og i Kundeservice. Det sikrer, at kunderne møder det samme serviceniveau uanset, hvem der kontrollerer billetten, svarer på telefonerne eller afgør en klagesag. Det er dog vigtigt at huske på, at regler er vejledende rammer for medarbejdernes håndtering af dialogen med kunderne. Der bør altid være et vist råderum for den enkelte medarbejder til at vurdere den konkrete situation i forhold til de udstukne retningslinjer. Det er både god forvaltningsskik, god kundeservice og god ledelse at italesætte og understøtte, at DSB's medarbejdere bruger deres råderum, når det er fornuftigt. En stædig fastholdelse af interne regler uanset omstændighederne i den konkrete sag er det modsatte.

Nogle gange kan det også være god kundeservice at hjælpe kunderne lidt ud over de foreskrevne regelsæt for at undgå, at kunden havner i en uheldig situation. Møder en togfører fx en kunde ude i toget, som ikke har en gyldig billet efter næste station, men skal rejse længere, er det god stil at oplyse kunden om, at der kan købes en tillægsbillet i DSB Appen, så man undgår en kontrolafgift. DSB gør allerede brug af vejledning i bred forstand via sociale medier og plakater på stationerne, bl.a. om muligheden for at søge om rejsetidsgaranti ved forsinkelser og nødvendigheden af at have en gyldig billet, før kunderne går ind i toget. Især den sidste form for vejledning er vigtig at have fokus på, når nye og smarte billetprodukter som fx DSB's check ind billet og det digitale rejsekort introduceres, så kunderne undgår at få en kontrolafgift, fordi de fejlagtigt troede, at det var OK at købe billetten på vej ind i toget.

Tilsvarende kan DSB ikke gå ud fra, at alle kunder er verdensmestre i at henvende sig korrekt, når de har brug for DSB's hjælp eller vil klage over en oplevelse med DSB. Det er derfor vigtigt, at medarbejderne i Kundeservice er nysgerrige på, om det, kunden skriver, giver mening, så de kommer ind af den rette "dør". Det er fx ikke god

kundeservice at give en kunde, der beder om refusion af en orangebillet, et rutinemæssigt afslag, hvis den pågældende i virkeligheden skal have udbetalt rejsetidsgaranti, fordi det tog, kunden skulle med, var forsinket. Ud over, at en kunde risikerer at blive snydt for den rigtige afgørelse, hvis deres henvendelse er mangelfuld, så er det også i strid med den pligt, som Ankenævnet for Bus, Tog og Metro flere gange har fastslået ligger hos trafikselskaberne til at sikre, at kunden får den mest gunstige afgørelse indenfor rammerne af de gældende regler. Ankenævnet henviser her til, at kunden er den svage part, som kan have brug for en hjælpende hånd til at opnå sine rettigheder.

God kundeservice handler i virkeligheden om at få afstemt forventningerne. DSB har en stigende forventning til kundernes evne til at håndtere selvbetjente platforme, når der skal købes billet, optjenes bonuspoint, registreres kundeoplysninger eller modtages trafikinformation. Det er effektivt for DSB og giver fleksibilitet for kunderne.

Men DSB kan ikke forvente, at kunderne kender alle gældende regler, har fuldstændigt styr på, hvilken måde der er den korrekte at henvende sig til DSB på, eller hvordan DSB internt er organiseret.

Omvendt skal kunderne selvfølgelig også have realistiske forventninger til, hvad det er for en service, DSB kan levere. Man kan fx ikke få annulleret en kontrolafgift, fordi man havde for travlt til at nå at købe en billet, inden toget kørte. Man kan heller ikke få udbetalt Rejsetidsgarantien, hvis toget var forsinket mindre end 30 minutter. Men kunderne kan med rimelighed forvente at få hjælp, vejledning og en korrekt afgørelse, når de henvender sig til DSB med et problem – også selvom deres henvendelse ikke lige passer perfekt ned i de interne DSB-kasser.

Det er ikke bare god kundeservice – det er sund fornuft.

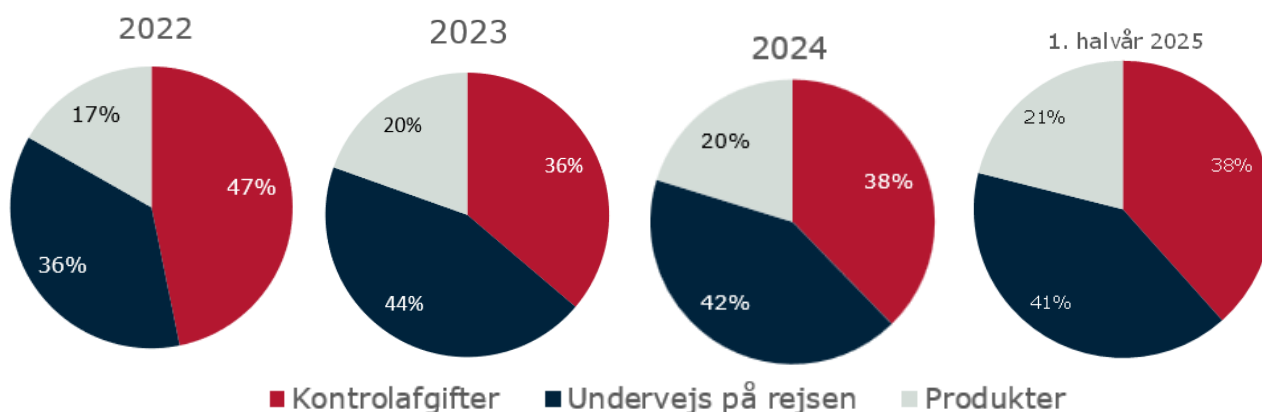
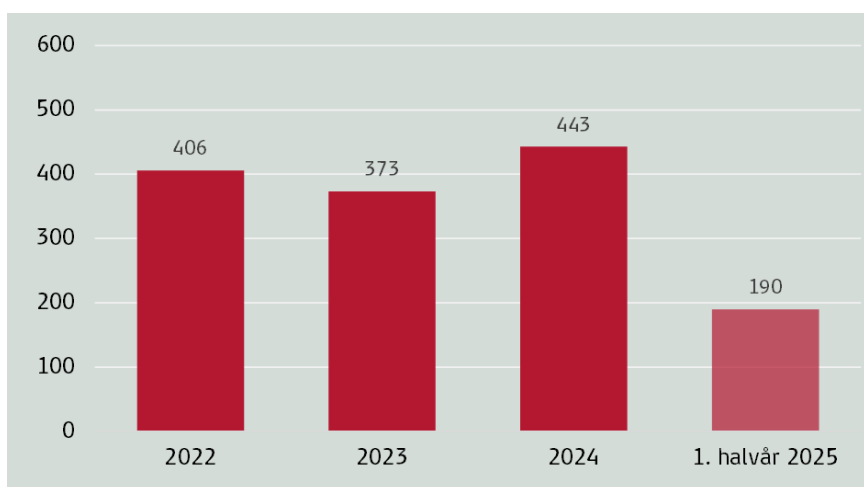
Hvor mange klager

Lille fald i klager

I første halvår af 2025 har Kundeambassadøren modtaget lidt færre klager end i samme periode sidste år. Andelen af klager, der går videre til Kundeambassadøren efter behandling i DSB Kundeservice, er også faldet, da der i samme periode er sket en stigning i klager til DSB Kundeservice. Færre klager til Kundeambassadøren skal sammenholdes med, at der i perioden er foretaget flere rejser med DSB.

Fakta for 1. halvår 2025

85,6 mio. rejser
32.000 klager til DSB
190 klager til Kundeambassadøren
6 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. Det bemærkes dog, at der i dette halvår er kommet færre klager over en udlandsrejse, end i perioden sidste år.
- Klager over en kontrolafgift udgør fortsat en betydelig andel. Antalsmæssigt er der dog sket et lille fald sammenlignet med sidste halvår. Hovedparten af disse klager vedrører brug af mobilbilletter, som også er den hyppigst anvendte salgsplatform. DSB har i perioden udstedt lidt flere kontrolafgifter end for perioden sidste år.
- Klager over billetprodukter ligger nogenlunde stabilt i forhold til tidligere. I første halvår 2025 er det klager over Pendlerkort og DSB Check ind, der hyppigst gav anledning til en klage.

Når rejsen ikke går som planlagt

1. Halvår 2025	Kundepunktlighed
Fjern & Regionaltog	75,5 (mål:75)
S-tog	91,8 (mål:92,3)

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

2022	2023	2024	1. halvår 2025
Erstatning pga. forsinkelse (49%)	Rejsetidsgaranti (32%)	Rejsetidsgaranti (30%)	Rejsetidsgaranti (35%)
Rejsetidsgaranti (22%)	Erstatning pga. forsinkelse (20%)	Udlandsrejse (17%)	Erstatning pga. forsinkelse (25%)
Kundeservice (5%)	Udlandsrejse (15%)	Erstatning pga. forsinkelse (15%)	Hændelse i toget (25%)

Rejsetidsgaranti

I denne klagekategori er kunderne typisk ikke tilfredse med:

- At en forsinkelse på mindre end 30 minutter ikke berettiger til kompensation
- Når det er et andet trafikselskab end DSB, der skal håndtere anmodningen om kompensation
- Størrelsen af den økonomiske kompensation

Erstatning

I forbindelse med en forsinkelse har kunder ønsket erstatning for:

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

Hændelse i toget

I disse sager klagede kunderne primært over:

- Mangler i servicen på DSB 1'
- Manglende siddeplads

Når kundens plads mangler

Jævnligt kommer der klager fra kunder, som er endt med at stå op på en længere rejse, da den vogn, de havde plads i, akut blev taget ud af drift – en såkaldt nedformering, hvor toget kører med færre sæder end planlagt.

I disse situationer opfordrer DSB kunden til at stige på toget og hos personalet ombord opsøge hjælp til at få anvist en siddeplads. Hvis toget er fuldt booket, kommer kunden dog til at stå op på turen. På længere rejser er dette selvsagt ikke komfortabelt, og særligt ældre eller børnefamilier kan få en krævende rejse.

Når kunden på opfordring fra DSB stiger på toget, men uden at få en siddeplads, er rejsen gennemført, og kunden bliver derfor kun kompenseret ved at få pladsbilletten tilbagebetalt.

Dette er flere kunder uforstående over for, da de oplever, at de ikke har fået den ydelse, de havde købt hos DSB.

DSB bør overveje at give kunderne en tydeligere vejledning, inden de stiger på et fuldt booket tog og dermed reelt ikke har nogle handlemuligheder. Dette kunne fx ske ved, at DSB inden rejsen adviserer kunden om de akutte ændringer og her tilbyder mulighed for at ombooke til et andet tog, hvis kunden vil være sikker på at få en siddeplads. Et højtalerudkald på stationen eller en "push notifikation" i den digitale salgsplatform, hvor kunden har købt pladsbilletten, ville også hjælpe kunden.

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 \(dsb.dk\)](https://dsb.dk/selvbetjeningsprincippet)

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.

2022	2023	2024	1. halvår 2025
Rejsekort (28%)	Mobilbillet/Apps (33%)	Mobilbillet/Apps (42%)	RK Appen (14%)
Mobilbillet/Apps (22%)	Rejsekort (26%)	Rejsekort (25%)	DSB Appen (12%)
Orange (10%)	Orange/Ungdomskort (9%)	ID-tyveri (11%)	Rejsekort, plast (10%)

Rejsekort Appen

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

- Kunden købte billet på vej ind i toget eller få sekunder efter påstigning
- Kunden havde problemer med at checke ind

DSB Appen

Årsagen til, at kunder i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift er meget varieret og skyldes forskellige forhold, bl.a., at:

- Billetten var overført til en anden telefon
- Kunden havde problemer med betalingen

Rejsekort, plastik

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

- Kunden glemte at foretage check ind
- Indstillingerne på kortet var forkerte

Mobilbilletter

Langt de fleste billetter til DSB's tog køber kunden på mobilen – ca. 60%.

Ofte sker det, når kunden er "på vej", og det sker for mange i et højt tempo, som betyder, at "det med småt" ikke nærstuderes, og i værste fald helt bliver overset. De færreste kunder sætter sig i rejsesituationen ind i handelsbetingelser eller rejse-regler.

Det stiller krav til den information, som kunden præsenteres for i det øjeblik, købet foretages på mobilen. Her bør vigtige vilkår for billetten derfor fremgå særligt tydeligt, så som:

- Vilkår for en Orangebillets gyldighed
- Om billetten er inkl. eller ex. Metrotillæg
- Hvornår billetten skal være købt for at være gyldig

Med lanceringen af DSB's og Rejsekorts nye "pay as you go" løsninger, som inviterer til, at billetten købes på farten, er flere kunder blevet overrasket over, at en billet købt på vej ind i toget, eller få sekunder efter toget er kørt, ikke er gyldig.

For at imødegå denne misforståelse er der nu både i DSB Appen og Rejsekort Appen tilføjet en tekst, som er svær at overset, hvor der står "Check ind før du stiger på".

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

Top 3 salgskanaler

1. Mobilbilletter - DSB, DOT, SMS, Rejsekort mv. (60%)
2. Rejsekort, plastik (23%)
3. DSB Netbutik (9%)

2022	2023	2024	1. halvår 2025
Rejsekort (24%)	Rejsekort (26%)	Rejsekort (20%)	Pendlerkort (25%)
Ungdomskort (19%)	Ungdomskort (22%)	Orange (18%)	DSB Appen (20%)
Orange (10%)	Orange (14%)	Pendlerkort (10%)	Rejsekort, plast (10%)

Pendlerkort

I denne sagskategori har kunderne primært henvendt sig angående kompensation efter Tak Pendler servicen i forbindelse med sporarbejde på Hillerødbanen og ombygning af Aarhus H Banegård.

DSB Appen

I disse sager har kunderne klaget over at værre blevet udelukket fra at bruge appen pga. ukorrekt brug, har haft spørgsmål til billetprisen eller har haft tekniske udfordringer.

Rejsekort, plastik

Når der klages over et Rejsekort, er årsagen oftest, at kunden har haft problemer med betaling for optankninger til kortet, eller kunden mener, der er opkrævet for høj en billetbetaling.

Der er kommet færre klager end tidligere vedrørende betaling. Det kan skyldes, at det nu er blevet gjort tydeligere for kunden, at der er opstået en gæld i forbindelse med kundens tank-op aftale.

Ungdomskort

I både 2024 og 2025 er der sket et iøjnefaldende fald i klager fra brugere af Ungdomskort.

Der er i denne periode foretaget flere forbedringer for Ungdomskortkunder – både i forhold til mere fleksible bestillingsvilkår samt en mere brugervenlig og intuitiv bestillingsportal. Der er bl.a. sket følgende forbedringer:

- Kortere bestillingsfrister
- Lettere at få kort til sommerferien
- Ny brugervenlig bestillingsportal, hvor der nu lettere kan ændres i leveringsform og gyldighedsperioder.

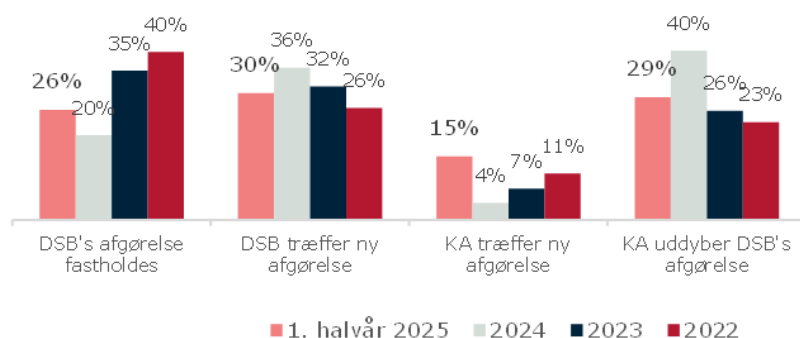
Disse kundeforbedringer har også betydet langt færre henvendelser til DSB Kundeservice både på telefonerne og skriftlige klager.

De anbefalinger Kundeambassadøren har afleveret til DSB målrettet Ungdomskort, er nu også alle implementeret.

Det fik kunderne ud af at klage til Kundeambassadøren

45% fik helt eller delvist medhold

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



Når DSB træffer en afgørelse

DSB skal som andre myndigheder træffe afgørelser inden for rammerne af "God forvaltningsskik". Det betyder, at klagen skal vurderes individuelt og ud fra sagens konkrete omstændigheder. DSB er også forpligtiget til at undersøge alle relevante forhold, før der træffes en afgørelse.

Kunden skal kunne forstå DSB's svar

Når DSB ikke kan imødekomme kundens klagepunkter, har DSB en forpligtigelse til at udforme afslaget, så kunden ikke er i tvivl om, hvad der er baggrunden for DSB's afslag.

Alle kunder, der ikke er tilfredse med DSB's afgørelse, kan få deres sag genbehandlet af Kundeambassadøren.

Rejsetidsgaranti – når vi kan hjælpe kunden

Ved forsinkelser på mere end 30 minutter er kunden berettiget til Rejsetidsgaranti, og er forsinkelsen på mere end 90 minutter, får DSB's kunder billetten fuldt tilbagebetalt.

Den billet kunden har købt til en specifik afgang, vil ved forsinkelser og aflysninger være gyldig billet til en senere eller tidligere forbindelse.

Det er ikke altid, at kunden selv kender til sine rettigheder ved forsinkelser. Kunder, der rejser på en Orangebillet, som kun er gyldig til én konkret afgang, kan derfor tro, at de ved forsinkelser, skal købe en ny billet. Når disse kunder henvender sig til DSB om Rejsetidsgaranti, er de berettiget til at få både den oprindelige og den nyindkøbte billet tilbagebetalt.

Har kunden ikke fået denne løsning ved sin første henvendelse til DSB Kundeservice, vil Kundeambassadøren anbefale, at kunden bliver kompenseret, og opnår samme vilkår som forsinkede kunder, der rejser på en standardbillet.

Rejsetidsgaranti – når vi ikke kan hjælpe kunden

Efter EU-forordningen for togpassagerer er kunden berettiget til økonomisk kompensation ved forsinkelser på 60 minutter eller mere, og kan opnå op til 50% af billetens pris tilbagebetalt.

DSB tilbyder dog Rejsetidsgaranti allerede efter en forsinkelse på 30 minutter, og kunden kan opnå kompensation på helt op til 100%, hvis forsinkelsen er på mere end 90 minutter.

Kunder, der bliver mindre end 30 minutter forsinket, er ikke berettiget til økonomisk kompensation.

Kundeambassadøren modtager indimellem klager fra kunder, der har været mindre end 30 minutter forsinket, som er utilfredse med, at de ikke bliver kompenseret eller kan få erstatning på eventuelle udgifter, som skyldes forsinkelsen.

I disse sager er det ikke muligt at imødekomme kundens krav, da der ikke er relevant lovgivning eller regler, der tilgodeser kunder, der er mindre end 30 minutter forsinket.

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 første halvår 2025 afleveret fire anbefalinger til DSB, som alle er accepteret.



DSB's billetautomater – synliggørelse af billetgyldighed for børn under 12 år

Ved køb af en voksen- eller børnebillet har kunden mulighed for at tage to børn under 12 år gratis med på rejsen. Denne mulighed fremgår tydeligt i både købsflowet og af selve billetten, når kunden køber billet i DSB's Netbutik og billet-app.

I DSB's billetautomater på stationerne fremgår denne information også tydeligt i købsflowet, men på den fysiske billet er det uklart hvilke børn, der er omfattet af billettens gyldighed.

Hvis der eksempelvis købes en billet til fire rejsende fordelt på to voksne, ét barn over 12 år og ét barn under 12 år, vil det på billetten fremgå, at denne gælder til tre personer.

Barnet under 12 år fremgår ikke eksplicit på billetten, og der kan derfor opstå tvivl hos kunden om, hvor mange personer, der reelt kan rejse på den købte billet.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB på billetter købt i DSB's billetautomater tydeligt angiver, hvor mange personer og hvilke kundetyper, billetten er gyldig til. Herved undgås misforståelser, der kan føre til, at kunden køber endnu en børnebillet og dermed betaler for meget for rejsen.

DSB har accepteret anbefalingen.
Forventet implementering i Q4 2027.

DSB's billetautomater – mulighed for adressespecifik rejsesøgning

I de fleste salgskanaler, hvor kunderne kan købe billet til deres rejse, er det muligt at fremsøge billet til rejsen baseret på "fra" og "til"-adresse. På Rejseplanen findes samme søgemuligheder for en rejse, hvilket giver god mening for kunderne, der ofte rejser fra og til en adresse frem for et specifikt stop eller station.

I DSB's billetautomater kan der dog ikke foretages adressesøgninger. Her skal kunden i stedet angive "fra" og "til"-station, når der søges efter en billet. Dette betyder, at kunder, der skal rejse videre efter den angivne "til"-station, skal købe endnu en billet, hvis destinationen ligger i en anden zone end ankomststationen.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB undersøger muligheden for, at kunderne kan søge efter billet til rejsen med angivelse af "fra" og "til"-adresser i DSB's billetautomater.

Dette vil sikre, at kunderne køber de korrekte zoner til hele rejsen.

DSB har accepteret anbefalingen.
Forventet implementering i Q4 2027.

Udland – vejledning om ny rejseplan efter køb

Hvis der sker ændringer i kundens rejseplan efter køb af billet hos DSB, er det vigtigt at kunden får information om denne ændring. Dette gælder især for udlandsrejser, hvor kunderne risikerer at miste deres videre togforbindelse i fx. Tyskland.

DSB har oplyst, at der for nogle ændringer gives direkte besked til kunden. Da dette er en manuel proces, er det dog ikke alle kunder, eller for alle ændringer, at der gives direkte besked. Kunder, der ikke får direkte besked ved ændringer, skal derfor selv være opmærksom på løbende at tjekke, om der er ændringer inden afrejse.

Kundeambassadøren bemærker i den forbindelse, at der i det nuværende setup i Netbutik Udland ikke gives tilstrækkeligt tydelig information om, hvordan kunderne kan finde opdateringer om ændringer til rejsen eller får en ny rejseplan.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB gør det tydeligere for kunderne, at de selv skal opsøge informationer om eventuelle ændringer til deres rejseplan inden afrejse.

Samtidig skal det gøres enkelt for kunden at få adgang til en ny rejseplan uanset hvor på rejsen, ændringen opstår.

DSB har accepteret anbefalingen.
Forventet implementering i Q3 2025.

DSB 1' - kompensation ved manglende service

Når kunder tilkøber et DSB 1' -tillæg (180 kr.) på deres rejser med DSB får de adgang til ekstra services såsom morgenmad, fri the og kaffe, aviser og adgang til lounge-områder på udvalgte stationer.

Kundeambassadøren modtager i den forbindelse løbende klager fra kunder, som oplever at hele eller dele af de købte services på DSB 1' -tillægget udebliver. Typisk er det forplejningen undervejs på rejsen, som har manglet.

I klagerne giver kunderne udtryk for, at det netop er tilbuddet om forplejning, som har været afgørende for deres valg af DSB 1'. I disse sager kompenserer DSB kunderne med en voucher til 7-Eleven på 50 kr.

Nogle kunder er ikke tilfredse med denne kompensationsordning, da de oplever stor forskel mellem prisen på tillægget og værdien af kompensationen.

Klagerne vedrører både indlands- og udlandsrejser.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB justerer i kompensationen for kunder, der ikke har modtaget den forventede DSB 1' -service.

DSB har accepteret anbefalingen.

DSB har udarbejdet en justeret model for hel eller delvis kompensation.

Implementeret Q2 2025.

Tidligere accepterede anbefalinger

DSB har oplyst, at der er gennemført fem anbefalinger i første halvår 2025.

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

Følgende anbefalinger er gennemført

- Ungdomskort – mere brugervenlig mulighed for at ændre i gyldighedsperioder (2023)
- Ungdomskort - mere brugervenlig mulighed for at ændre i leveringsform plast/app (2023)
- Udland – vejledning på dsb.dk om rettigheder og retningslinjer ved forsinkelser (2024)
- DSB 1' - kompensation ved manglende service (2025)
- DSB Appen – vejledning til kunder om, at billetter skal købes inden påstigning (2024)

DSB har desuden oplyst, at arbejdet endnu ikke er afsluttet med helt eller delvist at gennemføre 14 tidligere accepterede anbefalinger, hvor den angivne frist for implementering er overskredet.

Følgende anbefalinger er delvist gennemført

- Oversættelse af dsb.dk til engelsk (2019)
- Udland – information til kunder, når der sker ændringer efter køb (2024)
- Vejledning om vilkår ved salg af "Ikke gennemgående" udlandsbilletter (2024)

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 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)
- Cykelbillet i DSB Appen – tydeligere vejledning om gyldighed kun i DSB's tog (2023)
- Cykelbillet – stop for salg af cykelpladsbilletter, når der er sporarbejde og indsat togbusser, hvor der ikke medtages cykler (2024)
- Besked til Pendlere i DSB Appen, når der er akutte forsinkelser (2024)
- Pendlere – valg af zoner til Pendlerkort i DSB Appen (2024)
- Indland – salg af billetter til nattog, der kører hen over to DSB døgn (2024)

Accepterede anbefalinger vedrørende det fysiske Rejsekort implementeres ikke grundet overgangen til det digitale Rejsekort. Det samme gælder anbefalinger vedrørende DOT Appen, som nedlægges. Nedenstående syv anbefalinger, som DSB tidligere har accepteret og sendt videre til Rejsekort og DOT, udgår derfor og behandles ikke fremadrettet.

Følgende anbefalinger udgår

- 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 Pendlers Rejsekort (2021)
- Automatisk ændring af kundetype på Pendlerkort – barn til voksen/ung (2023)
- DOT Appen – forskellige regler for billetgyldighed (2024)

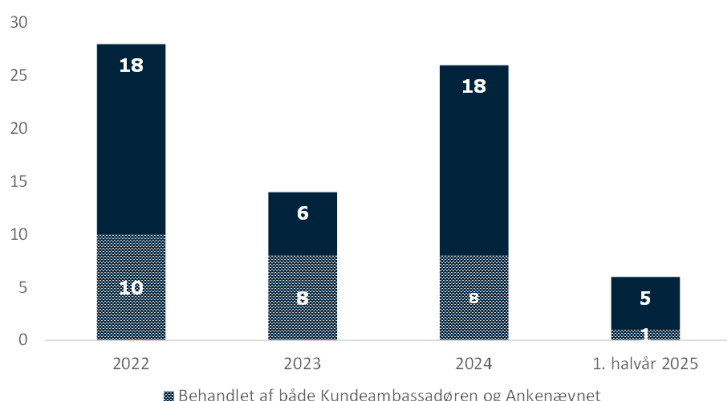
Rådgivning

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 første halvår 2025 har følgende problemstillinger været drøftet med DSB:

- Læring og eventuelle tilpasninger på baggrund af principielle afgørelser truffet af Ankenævnet
- Kompetenceudvikling af relevante DSB-kollegaer i håndteringen af forsinkede kunder
- Sparring vedr. instrukser til medarbejdere i DSB's Kundecenter bl.a. i forsinkelsessager
- DSB's dialog med Jernbanenævnet om salg af ikke-gennemgående billetter
- Dialog om forplejning ved forsinkelser
- Håndtering af anmodninger om Rejsetidsgaranti ved forsinkelser
- Dialog om regler for køb af mobilbilletter
- DSB's bidrag til forhandlinger i EU vedrørende passagerrettigheder

Når kunderne ikke er tilfredse med afgørelsen fra DSB



Fald i klager over DSB

I 1. halvår af 2025 har kun seks kunder valgt at klage til Ankenævnet over en afgørelse fra DSB. Dette er et betydeligt fald sammenlignet med sidste år. Klager til Ankenævnet ligger dog samlet set generelt på et historisk højt niveau, hvoraf langt hovedparten vedrører en kontrolafgift.

Det klagede kunderne over i 1. halvår 2025

Rejsekort – Erstatning vedr. misbrug af kundens kort
Rejsekort – Betaling af negativ saldo ved lukning af kortet
Rejsekort – Problemer med fornyelse af pendlerkort
Rejsekort – Erstatning vedrørende misbrug af kort
Forsinkelse – Krav vedrørende akut aflyst tog til Hamborg
Kontrolafgift – Orangebillet ikke gyldig

Afgørelser

DSB's fik medhold i de fem sager, Ankenævnet har behandlet i 1. halvår 2025.

En væsentlig ændring stiller krav til kundevejledningen

Der er med det nye digitale Rejsekort sket **den væsentlig ændring** i forhold til det fysiske Rejsekort, at check ind også i busser nu skal ske inden påstigning. Med det fysiske Rejsekort, var kravet til gyldig billet, at check ind i busser skulle ske "straks" efter påstigning.

En kunde fik af Ankenævnet medhold i, at denne væsentlige ændring ikke fremgik tilstrækkelig tydeligt af Rejsekort Appen. Ankenævnet begrundede denne afgørelse med, at der i forbrugerforhold skal gives tydelige oplysninger til forbrugeren om tungtvejende forhold, og Ankenævnet finder, at de nye vilkår for brug af det digitale Rejsekort er tungtvejende, når konsekvensen af ikke at have "swipet" i tide kan være en kontrolafgift. Det er derfor Ankenævnets opfattelse, at oplysningen til kunderne om, at de skal check ind inden påstigning til alle transportformer, er en ny essentiel og nødvendig oplysning for, at kunden kan sikre sig at have gyldig rejsehjemmel til rejsen. Derfor bør informationen gives tydeligere end tilfældet var, og bør gives som det første, når kunden åbner Rejsekort Appen.

Denne afgørelse har medvirket til, at det nu både i Rejsekort Appen og DSB Appen fremgår tydeligt, at der skal checkes ind inden påstigning.

Dilemma – Følelsen af en forsinkelse

En kollega fortalte forleden om en udfordrende tur på vej hjem fra en udlandsrejse med tog. Akkumulerede forsinkelser resulterede i flere mistede forbindelser, og stemningen hos de medrejsende var temmelig intens. Det var alles kamp mod alle for at komme med de nedformede tog, som blev sat ind undervejs. Pladsen var trang, og de heldige fik en ståplads. Alt håb om en behagelig rejse var forduftet, indtil hun steg på den sidste meget forsinkede forbindelse, hvor en gruppe medrejsende i godt humør redede af tenen. De fik med humor vendt oplevelsen fra ulidelig til nærmest hyggelig, hvor følelsen af at de alle var lidt i samme båd, bredte sig. Efterrationaliserende er det denne kollegas oplevelse, at turen faktisk ikke var så slem, som den faktisk havde været, da hun ankom til Københavns Hovedbanegård med 12 timers forsinkelse.

Historien er interessant fordi den viser, at en kundeoplevelse ikke kun handler om fakta, men også de følelser der knytter sig til den faktiske oplevelse. Følelser kan forstærke en kundeoplevelse – både i negativ og positiv retning. Strander man på en mindre station en sen aften, hvor det er sparsomt med information og personale, kan én times forsinkelse meget nemt opleves som meget længere. Omvendt kan en længere forsinkelse, hvor kunderne oplever, at DSB tager effektivt hånd om deres situation, føles mindre stressfuldt og mere håndterbar.

Når det handler om følelser, skal der faktisk ikke så meget til at ændre kundeoplevelsen, og især ikke når det handler om akutte forsinkelser og togaflysninger. Kan DSB eksempelvis kun indsætte fem togbusser, når der er behov for 20, kan det for kunderne opleves, som om DSB ikke gør tilstrækkeligt eller måske ligefrem ikke kan finde ud af at håndtere situationen. Ligegyldigt hvor meget DSB har lagt sig i selen for at skaffe flere togbusser, så er det slutresultatet, som kunderne vurderer situationen ud fra.

Særligt i forbindelse med større akutte forsinkelser spiller følelserne en fremtrædende rolle. Der er ofte tale om relativt mange kunder, som typiske flere timer befinder sig på de berørte stationer. I sådanne situationer har kunderne en forventning om, at DSB relativt hurtigt kan oplyse, hvornår der kommer en togbus eller hvor lang tid, der går, inden trafikken kan genoprettes. I modsat fald bliver de stressede og søger oplysninger andet steds fx gennem nyhederne og de sociale medier. Særligt pressede kunder, der skal nå en vigtig aftale, eller som af helbredsmæssige årsager bliver udfordret af længere ventetider, træffer endda nogle gange beslutninger om at

komme videre på egen hånd og sender efterfølgende regningen til DSB. Kundelogikken er, at DSB jo er ansvarlig for forsinkelsen og dermed også må bære det økonomiske ansvar for kundens videre rejse. Disse kunder er derfor uforstående overfor, at DSB giver afslag på deres anmodning om refundering af taxaudgifter, fordi der på et tidspunkt blev indsat togbusser, så det ad den vej var muligt at komme videre.

I henhold til EU's regler og DSB's kontrakt med Transportministeriet har kunder, der rejser med DSB's Fjern- og Regionaltog, nogle helt specifikke rettigheder ved akutte forsinkelser og togaflysninger:

- Ved forsinkelser på 30 minutter, skal kunderne informeres om deres mulighed for at søge om rejsetidsgaranti
- Ved forsinkelser på 60 minutter, skal DSB sørge for forplejning, når det er muligt og på rimelige vilkår
- Ved længerevarende togaflysninger skal kunderne snarest muligt tilbydes alternativ transport
- Kunderne skal indenfor 100 minutter have oplyst, hvordan de kommer videre. Sker det ikke, har kunderne mulighed for på egen hånd at komme videre med anden kollektiv transport på DSB's regning
- Kan kunderne ikke komme videre samme dag, skal kunderne tilbydes hotelovernatning og transport dertil på rimelige vilkår.

DSB har et trafikalt beredskab, som ved akutte forsinkelser koordinerer bl.a. indsættelsen af togbusser og den trafikinformation, som gives til kunderne via højtalere og skærme på stationer og perroner. Som supplement hertil har DSB også oprettet et kundeberedskab, der kan aktiveres ved større akutte hændelser af længere varighed og hjælpe kunderne med information og organisering på stedet. Kundeberedskabet skal bl.a. sikre udsendelse af ekstra personale til steder, hvor der er samlet mange forsinkede kunder og finde løsninger på de udfordringer, som opstår i disse situationer. Det kan fx være at organisere adgangen til togbusser, sørge for vand eller anden forplejning til de strandede kunder samt løbende holde kunderne orienteret om udviklingen.

De foreløbige erfaringer med kundeberedskabet er positive, og erfaringer fra en tilsvarende synlig tilstedeværelse ved planlagte sporarbejder viser, at det giver kunderne en tryghed og følelse af, at DSB er sammen med dem i situationen. Derudover giver det DSB en mulighed for at håndtere de kundebehov, der opstår i den konkrete situation, og dermed påvirke den samlede kundeoplevelse. Den synlige tilstedeværelse giver imidlertid også kunderne et naturligt sted at rette deres opmærksomhed mod. Det er derfor vigtigt, at der er tilstrækkeligt med DSB medarbejdere på stedet, og at de har adgang til den relevante trafikinformation, kan håndtere praktiske forhold som fx åbne for aflåste toiletter og kan oplyse kunderne om, hvordan de holder sig løbende opdateret om situationen. Det hjælper fx ikke kunder, der står i en buskø, at der gives information på togperronen.

Nu er akutte forsinkelser ikke en fast størrelse. De kommer i kortere og længere udgaver, og heldigvis er de omfattende større hændelser med lange ventetider relativt få. For de fleste kunder, er de forsinkelser, som oftest påvirker deres ople-

velse med DSB, mindre forsinkelser, der blot betyder, at kunderne mister en videre forbindelse. Det kan dog være stressende nok, hvis man skal være fremme på et bestemt tidspunkt fx for at deltage i et vigtigt møde, gå til eksamen eller nå et fly. Hurtig information til kunderne om forsinkelsens varighed og mulighederne for at komme videre giver i sådanne tilfælde en følelse af, at DSB tager ansvar for deres situation.

Det ideelle ville selvfølgelig være helt at undgå en situation, hvor en mindre forsinkelse får betydelige konsekvenser. I den forbindelse henledes opmærksomheden på, at Ankenævnet for Bus, Tog og Metro flere gange har påpeget, at kunderne rådes til at planlægge rejsen, så det er muligt at tåle en mindre forsinkelse. Helt lavpraktisk betyder det, at jo længere rejsen er og jo flere skifte, der forudses, jo længere tid bør kunden lægge ind i rejseplanen for at kunne afbøde effekten af en mindre forsinkelse undervejs. Og det giver faktisk rigtig god mening, for følelsen af at være i god tid, er trods alt bedre end følelsen af en forsinkelse.

