



Til
DSB's Administrerende Direktør Flemming Jensen

Anbefaling fra Kundeambassadøren om turisters udfordringer med offentlig transport i Hovedstadsområdet

Kundeambassadør Helle Fuhrmann har efter aftale med Kommerciel Direktør Susanne Mørch Koch valgt at se nærmere på de udfordringer, som turister møder, når de vil benytte den offentlige transport til rejser.

Kundeambassadøren har observeret, at turister, der under opholdet i København, ønsker at benytte den offentlige transport, kan have vanskeligheder ved at vælge og købe billetter til rejsen. Udfasningen af klippekort i Hovedstadsområdet i juni 2015 synes at have øget udfordringerne for turister i forhold til at købe billetter.

Formålet med Kundeambassadørens undersøgelse har været at belyse de konkrete udfordringer, turister møder, når de vil benytte den offentlige transport under deres ophold i Danmark.

Fokus for Kundeambassadørens undersøgelse har været problemstillinger relateret til:

- Udbuddet af produkter relevant for turister
- Priser og rabatter
- Hjælp og vejledning om valg og køb af billet

Kundeambassadøren kan på baggrund af sin undersøgelse konstatere, at det generelt er vanskeligt for en turist at overskue det store billetudvalg og vælge den bedst egnede billet – især da der i Danmark er en høj grad af selvbetjening.

Mere specifikt har Kundeambassadøren konstateret følgende problemstillinger:

- Der tilbydes et bredt og varieret udvalg af billetter i Hovedstadsområdet, som matcher en "typisk" turists behov. Der synes derfor ikke at mangle produkter målrettet turister – dog kunne det med fordel overvejes, at de specifikke turisttilbud gøres endnu mere attraktive
- Prisniveauet er det samme som for danske borgere, og også turister kan opnå rabatter
- Der markedsføres billettyper, som vurderes ikke at være relevant for en "typisk" turist. Dette medvirker til at vanskeliggøre valg af den billettype, der bedst matcher turisters behov
- Formen af informationen målrettet turister er mere deskriptiv af det enkelte produkt, frem for vejledende og guidende i forhold til at understøtte valg af den bedst egnede billet
- Information og vejledning relevant for turister er kun delvist tilgængelig på engelsk

22. december 2015

DSB
Telegade 2
DK-2630 Taastrup

Mobil 24682080
dpial@dsb.dk
www.dsb.dk

Anbefaling

For turister, der ønsker at rejse med offentlig transport, når de besøger København, er det særlig vigtigt, at det at rejse med bus, tog eller metro rundt i byen, er enkelt, nemt og effektivt. De har derfor behov for tydelig vejledning om de produkter, der bedst modsvarer deres rejsebehov.

Baseret på undersøgelsens konklusioner anbefaler Kundeambassadøren, at

- markedsføringen af billettyper gøres mere enkel og relevant i forhold til turisters behov
- informationen til turister gøres mere guidende, med skriftlig vejledning på engelsk, som understøtter turistens valg af billet
- vejledning, som er relevant for turister i højere grad gøres tilgængelig på engelsk

Det er Kundeambassadørens vurdering, at DSB med få og enkle tiltag kan gøre det mere enkelt for turister at vælge og købe billetter. Eksempelvis kunne en brochure til udlevering, fremsendelse eller til download fra DSB's hjemmeside, på engelsk vejlede turister om produkter og priser, relevant zonestruktur samt angive vejledende anbefalinger om valg af billet i forhold til turistens rejsebehov.

Afsluttende bemærkninger

Kundeambassadøren har afleveret en rapport af undersøgelsen til Kommerciel Direktør Susanne Mørch Koch. Efter aftale med Susanne Mørch Koch er Kundeambassadøren kommet med konkrete forslag til løsninger i forhold til de problemstillinger, som Kundeambassadøren vurderer er væsentlige for turister. Hvilke konkrete tiltag, der vil blive iværksat, besluttet og gennemføres af DSB. Herved sikres Kundeambassadørens uafhængighed.

Kundeambassadøren vil bidrage med rådgivning i det videre arbejde i det omfang, det bliver aftalt med Susanne Mørch Koch.

Med venlig hilsen



Helle Fuhrmann
Kundeambassadør