



Til DSB's Administrerende Direktør
Flemming Jensen

Anbefalinger fra Kundeambassadøren vedrørende udskiftning af udløbne rejsekort

Kundeambassadøren har på baggrund af konkrete klagesager og løbende pressedækning noteret sig, at den valgte håndtering for udskiftning af rejsekort skaber uklarhed for kunderne og har givet anledning til kritik. Det drejer sig blandt andet om, at mange kunder ikke er bekendt med, at rejsekortet skal udskiftes, at begrundelsen for udskiftningen ikke er tydelig for kunderne, og at kunderne pålægges et gebyr. En stor del af DSB's kunder skal over de kommende år have nyt rejsekort.

Med et åbningsbrev til direktøren for DSB Kommerciel har Kundeambassadøren derfor indledt en undersøgelse af fornyelse af udløbne rejsekort.

Formålet med undersøgelsen er at belyse processerne og konsekvenserne af disse for berørte kunder. Kundeambassadøren har i den forbindelse haft fokus på at kortlægge, om de procedurer og retningslinjer, der findes ved udskiftning af et udløbet rejsekort, er klare, om kunderne får tilstrækkelig hjælp og vejledning, og om processen er enkel og rimelig for kunderne.

Kundeambassadøren har som en del af undersøgelsen set nærmere på følgende forhold:

- Nødvendigheden af udskiftning af alle rejsekort efter 5 år
- Processen for udskiftningen
- Generel information til kunderne
- De økonomiske konsekvenser for kunderne

Kundeambassadøren kan på baggrund af sin undersøgelse konkludere, at den nuværende proces for udskiftning af udløbne rejsekort er kompliceret for kunderne. Der er derfor også en risiko for, at Rejsekort A/S mister kunder i udskiftningsfasen.

Mere konkret viser undersøgelsen blandt andet:

- At det er rimeligt begrundet, at der af tekniske årsager er behov for, at rejsekortet udskiftes.
- At selskaberne i 2018 vil introducere en ny generation af rejsekort med længere levetid og påtrykt udløbsdato.
- At processen for udskiftningen er omfattende for kunderne med manuelle processer, flere valgmuligheder samt overholdelse af kritiske tidsfrister
- At kunderne har en række udgifter ved udskiftningen og risikerer at miste optjente rabattrin ved forkerte kortvalg

Kundeambassadøren

29. november 2017

DSB
Telegade 2
2630 Taastrup

kundeambassadoeren@dsb.dk
www.dsb.dk

- At kommunikationen til kunderne er uklar og ikke i fornødent omfang vejledende
- At den generelle information om udskiftningen er utilstrækkelig

Anbefaling

Frem mod udgangen af 2020 skal knapt en million kunder have udskiftet deres rejsekort. Det er vigtigt, at disse kunder hjælpes igennem udskiftningsprocessen på en så smidig og enkel måde som muligt.

Det er Kundeambassadørens anbefaling, at der med fordel kan arbejdes med både kort- og langsigtede løsninger. Herved sikres det, at forhandlinger mellem trafikselskaberne bag Rejsekortet A/S om langsigtede løsningsmodeller, der kræver tekniske tilpasninger, ikke bremser for igangsættelse af tiltag, som hurtigt kan iværksættes.

Kundeambassadøren anbefaler derfor, at DSB arbejder for igangsættelse af en række initiativer indenfor nedenstående indsatsområder.

Processen for udskiftning af rejsekort gøres mere kundevenlig, eksempelvis:

- At der sikres en automatisk udskiftning af udløbne rejsekort
- At kunden ved udskiftning altid modtager et nyt kort med samme vilkår
- At informationen til kunderne bliver mere enkel, tydelig og begrundet
- At indtil en automatisk proces er gennemført, indeholder varslingsmailen et link til direkte bestilling af et erstatningskort.

De økonomiske byrder for kunden minimeres, eksempelvis:

- At kortgebyret fjernes
- At en eventuel restsaldo videreføres automatisk til det nye rejsekort

Den generelle informationsindsats styrkes, eksempelvis:

- At udløb varsles på rejsekortstanderne
- At udløbsdatoen fremgår tydeligere på kundens selvbetjeningsprofil
- At der iværksættes løbende informationskampagner.

Afsluttende bemærkninger

Kundeambassadøren har afleveret en rapport af undersøgelsen til Kommerciel Direktør Jan Sigurdur Christensen med anbefalinger om, at der igangsættes en række initiativer inden for ovennævnte indsatsområder. Det er DSB, som i samarbejde med de øvrige trafikselskaber bag rejsekortet beslutter, hvilke konkrete tiltag, der iværksættes. Kundeambassadøren har i den forbindelse noteret sig, at DSB er enig i analysen og vil tage sagen op med de øvrige trafikselskaber med henblik på at drøfte mulige initiativer.

Med venlig hilsen
Lone Fruerskov Andersen
Kundeambassadør