



21. februar 2013

Forord

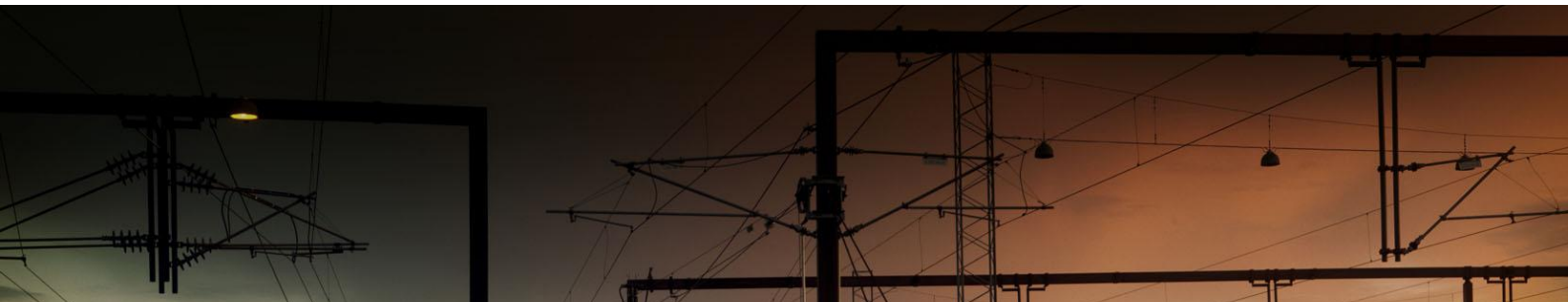
Kundeambassadørens statusrapport indeholder 5 afsnit.

I det første afsnit sætter Kundeambassadøren DSB's kunder og kundeinformation i perspektiv set i forhold til DSB og Den store sammenhæng.

I afsnit 2 beskrives omfang og udviklingen i henvendelser til Kundeambassadøren.

I 3. afsnit beskrives Kundeambassadørens anbefalinger til DSB, og i afsnit 4 er der en kvalitetsopfølgning på Kundeambassadørens arbejde.

I det sidste afsnit behandler Kundeambassadøren temaet "Kontrolafgifter – når kunder ikke har billet til toget".



1. DSB kunder i den store sammenhæng

Information og kundetilfredshed

Alle mennesker har forventninger, når de skal ud og rejse. Nogle glæder sig, fordi det at rejse for dem er en oplevelse. Nogle bekymrer sig, fordi det at rejse for dem er uvant. For nogle er det bare en daglig rutine med behov for, at alt fungerer enkelt og smidigt.

Fælles for alle er, at det er ubekvemt, når det ikke går som forventet, og oplevelsen af at blive "forstyrret" er uvelkommen. For nogle er problemet ikke stort, de tilpasser sig blot til en ny oplevelse. For nogle bliver det utrygt, fordi de ikke ved, hvordan de skal forholde sig til de ændrede omstændigheder. For andre bliver det en irritation, fordi de har en hverdag, hvor transporten ikke må ødelægge de planer, de i øvrigt har tilrettelagt.

Jo tydeligere information der er til rådighed, når der skal planlægges, des bedre er muligheden for, at kunderne kan tilpasse deres forventninger og justere i forhold til behovet. Jo mere information der gives, når noget uventet opstår, des lettere er det for kunderne at tilpasse sig den nye situation, med færrest mulige gener til følge. Der er behov for information, som det er muligt at træffe beslutninger og handle ud fra.

DSB spiller en stor rolle i manges hverdag. Især for dem som dagligt benytter DSB til at komme til og fra arbejde eller skole.

DSB ved godt, at god, relevant og rettidig information er vigtigt for kundernes tilfredshed. DSB har endda formuleret det i lanceringen af "Den store sammenhæng"

"Der går en fuldstændig lige linje fra informationsniveau til tilfredse kunder. Bortset fra ventetid er uvished det værste, vi kan udsætte vores kunder for. Og når vi beskæftiger os med togdrift, er uvished det eneste der helt sikkert altid vil opstå hen af vejen. Så der er virkelig ingen grund til at holde informationen for os selv".

Det er en kompleks opgave, som det ikke altid lykkes at løfte.

Hos DSB Kundeambassadør hører vi ofte fra kunder, som ikke er tilfredse med den information, de får fra DSB. Det drejer sig om flere ting. Nogle kunder synes ikke, at de havde fået den relevante information til at træffe det rigtige valg, da de købte deres billet. Nogle synes ikke, at de fik rettidig information om ændringer i køreplan eller forsinkelser. Andre synes ikke om den information, de får, når de henvender sig til DSB med spørgsmål eller klager.

Fælles for alle henvendelserne er, at informationen især har svigtet i forhold til at dække kundens individuelle behov.

DSB har dagligt ca. 500.000 kunder. Det giver en naturlig udfordring i forhold til at behandle alle kunder individuelt. Derfor er der også mange procedurer og retningslinjer i DSB, som skal sikre, at alle medarbejdere ved, hvad de skal gøre for at levere den rigtige ydelse hver dag. Der findes også planer for, hvad der skal gøres, hvis der sker akutte ændringer på dagen.

Det, som er vanskeligt, er blandt alle disse planer og procedurer til stadighed at få øje på den enkelte kundes behov og være i stand til at møde kunden i øjenhøjde.

Selv om det er svært, skal DSB lige som alle andre servicevirksomheder være i øjenhøjde med sine kunder i enhver situation. At det kan være svært er ingen undskyldning, men det kan dog være en begrundelse for, at det nogle gange ikke lykkes.

De fleste kunder kan godt godtage gode begrundelser, hvis de følges op af en ægte undskyldning.

Det over DSB sig på det, og har taget et første skridt i den kampagne, som blev lanceret i efteråret, hvor ydmyghed er sat på agendaen. Et andet stort skridt er taget i DSB's kundecenter, hvor alle medarbejdere bliver undervist i at læse og forstå kunden for at blive dygtigere til at finde relevante løsninger og til at formulere informative svar til kunder, der klager. Yderligere har DSB organisatorisk samlet trafikinformation i én enhed, for at sikre at informationen tager afsæt i kundens behov.

Desuden har DSB valgt at have en Kundeambassadør, som hver dag i sin kontakt med DSB's kunder stiller sig i kundens sted for at forstå, hvordan det har været at være kunde hos DSB i en konkret situation.

På de følgende sider er det beskrevet, hvor mange kunder, der har kontaktet Kundeambassadøren det sidst halve år, og der gives eksempler på de konkrete sager, som Kundeambassadøren har været involveret i.



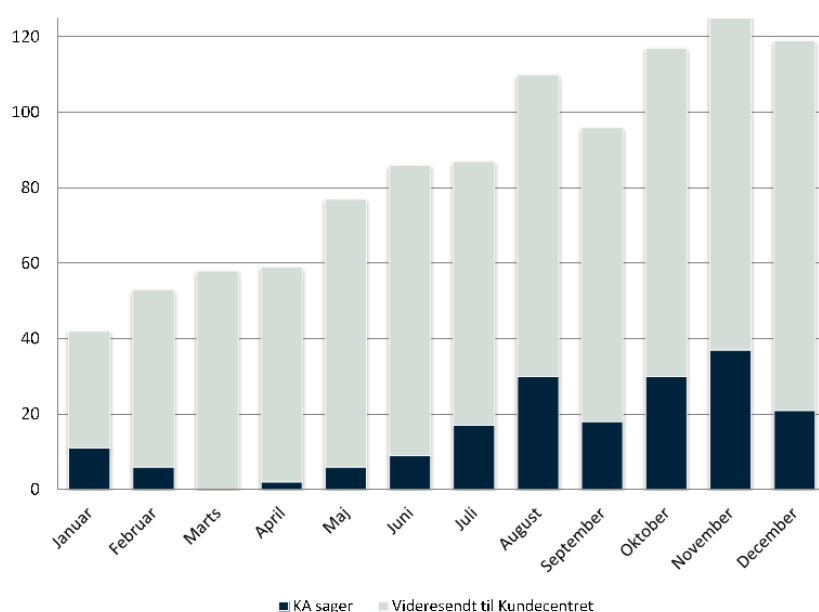
2. Trends og tal for henvendelser til Kundeambassadøren

Flere og flere kunder vælger at skrive til Kundeambassadøren for at få deres sag gennemgået på ny, fordi de ikke er tilfredse med det svar eller den afgørelse, de har fået fra DSB Kundecenter.

Fra januar måned, da der blev åbnet op for muligheden for at kontakte Kundeambassadøren, har antallet af henvendelser til kundeambassadøren været støt stigende, fra 40 henvendelser i januar til over 100 i december. Baggrunden for denne udvikling vurderes blandt andet at være, at funktionen endnu er ny og under udvikling, og at endnu flere kunder har fået kendskab til, at DSB har fået en Kundeambassadør, som giver kunderne en mulighed for at få en fornyet og uafhængig vurdering af deres klage.

Henvendelser til Kundeambassadøren

2012



Tendenser i henvendelser til Kundeambassadøren

I 2. halvår af 2012 skrev 659 kunder til Kundeambassadøren. Det er næsten dobbelt så mange som i 1. halvdel af 2012, hvor 375 kunder skrev til Kundeambassadøren.

I juli måned blev samarbejdet med DSB Kundecenter justeret, og det blev aftalt, at Kundecentret i alle svar, som blev sendt til DSB's kunder, skulle give en klagevejledning til Kundeambassadøren. Denne ændring har utvivlsomt været medvirkende til det voksende antal af henvendelser til Kundeambassadøren.

Hovedparten af de henvendelser, Kundeambassadøren modtager, er dog fortsat fra kunder, der ikke tidligere har fået deres sag behandlet af DSB, de såkaldte 1. gangs henvendelser. Disse henvendelser sendes umiddelbart videre til Kundecentret for at blive besvaret der. Flere kunder angiver at have svært ved at finde oplysninger om, hvordan de kan kontakte DSB Kundecenter, eller ønsker ikke at bruge den obligatoriske skabelon, som ligger på hjemmesiden. De vælger derfor at skrive til Kundeambassadøren i stedet.

Henvendelser til Kundeambassadøren i 2012				
	1. halvår	2 halvår	Trend	2012
Henvendelser behandlet hos Kundeambassadøren	34	153	+ 450 %	187
Henvendelser videresendt til Kundecentret	341	506	+ 48 %	847
Henvendelser modtaget i alt	375	659	+ 75 %	1034

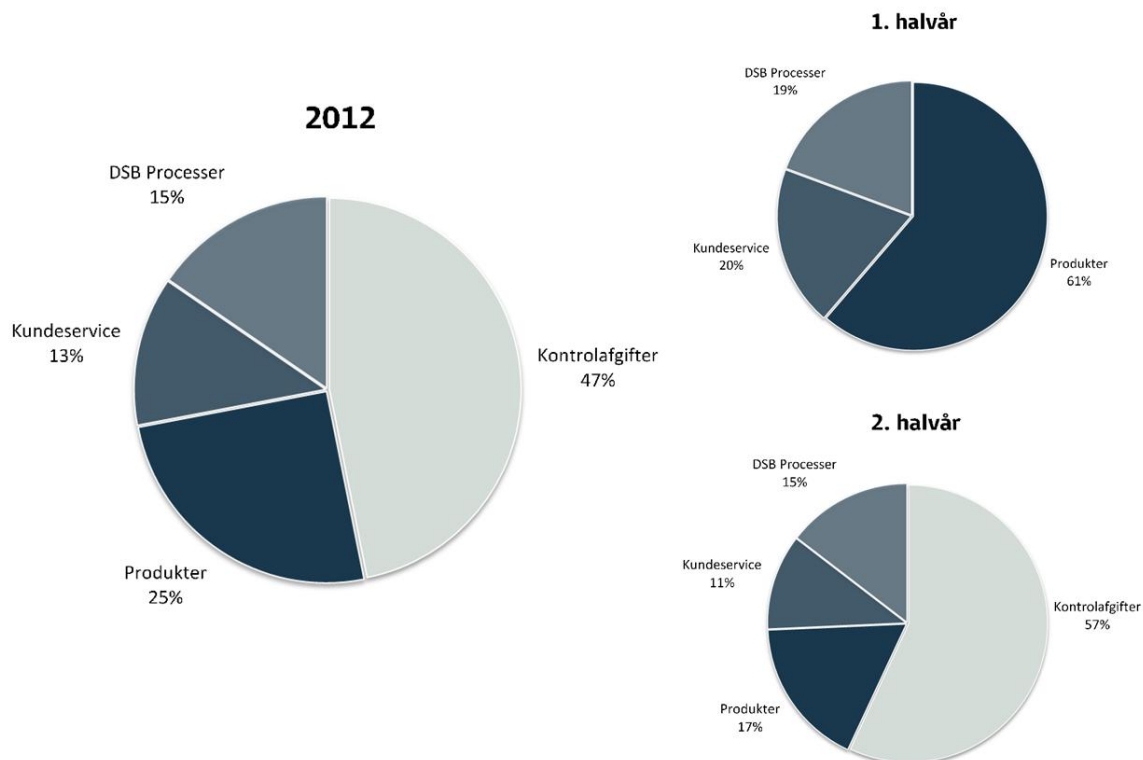
I anden halvdel af 2012 fik 153 kunder deres sag behandlet af Kundeambassadøren. Det er næsten en fem-dobling i forhold til første halvdel af 2012, hvor Kundeambassadøren behandlede henvendelser fra 34 kunder.

Hos Kundeambassadøren behandler og besvarer vi alle de henvendelser, vi modtager. I få tilfælde (4 % af henvendelserne) har Kundeambassadøren dog afvist at gå ind i en sag. Baggrunden herfor har været, at der ikke forelå tilstrækkelig dokumentation fra kunden og dette ikke blev eftersendt efter anmodning fra kundeambassadøren. I få tilfælde har henvendelsen ikke haft en konkret anledning i forhold til Kundeambassadørens virke.

I langt de fleste tilfælde får kunderne svar på deres henvendelse inden for 4 uger. I enkelte sager har kunderne måtte vente længere på et svar fra Kundeambassadøren, da sagen var særlig kompleks og krævede en mere omfattende analyse af al dokumentation og involverede flere afdelinger i DSB.

Typen af sager behandlet af Kundeambassadøren

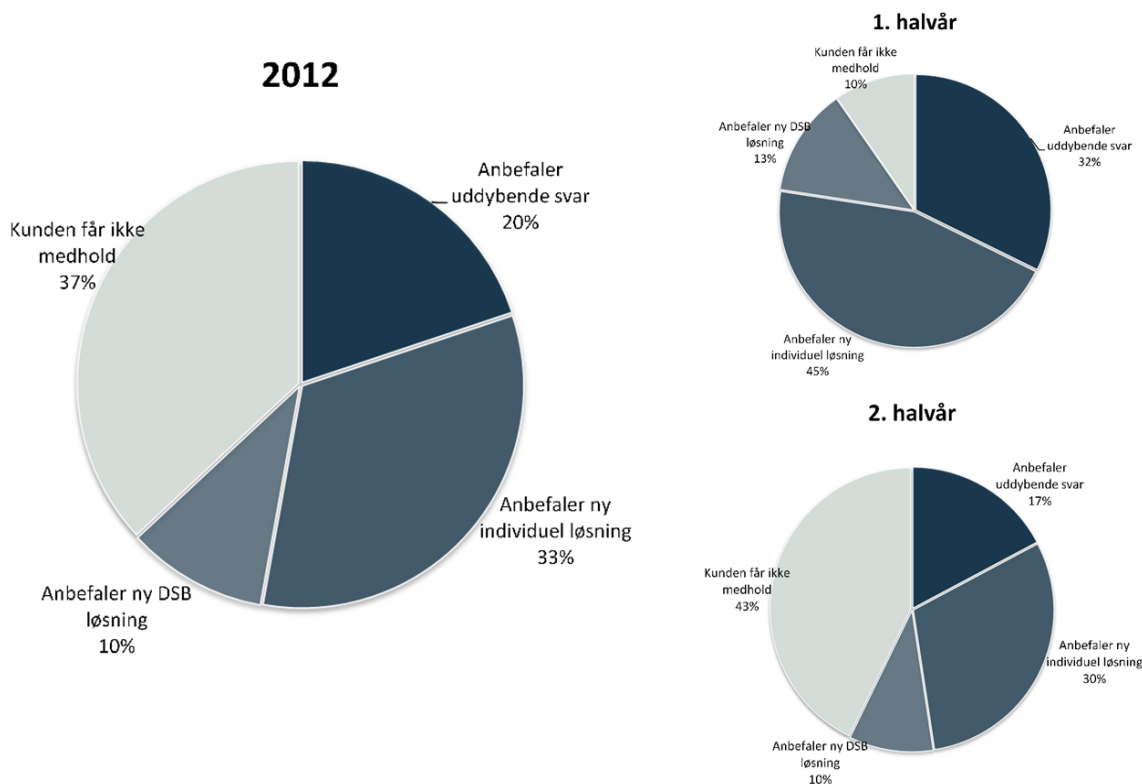
2012



Tæt på 50 % af de sager, der er behandlet hos Kundeambassadøren i 2012, er fra kunder, der har modtaget en kontrolafgift. I første halvår af 2012 henvendte ingen kunder sig til Kundeambassadøren med denne type sager. Efter at der fra juli måned er indsat en henvisning til kundeambassadøren i alle svar, som kundecentret har sendt til kunderne, har der været en markant stigning i især henvendelser, der vedrører kontrolafgifter. Dermed endte den type af henvendelser med at være den kategori, som der er modtaget markant flest af.

Kundeambassadørens anbefalinger, individuelle henvendelser

2012



Mere end halvdelen af de kunder, der i 2012 fik deres sag genbehandlet hos Kundeambassadøren, fik et nyt svar. I nogle tilfælde blev der ikke ændret på løsningen over for kunden, men Kundeambassadøren konstaterede, at i disse sager var der behov for et nyt og mere uddybende svar til kunderne. For ca. 45 % af henvendelserne anbefalede Kundeambassadøren en ny løsning til kunden.

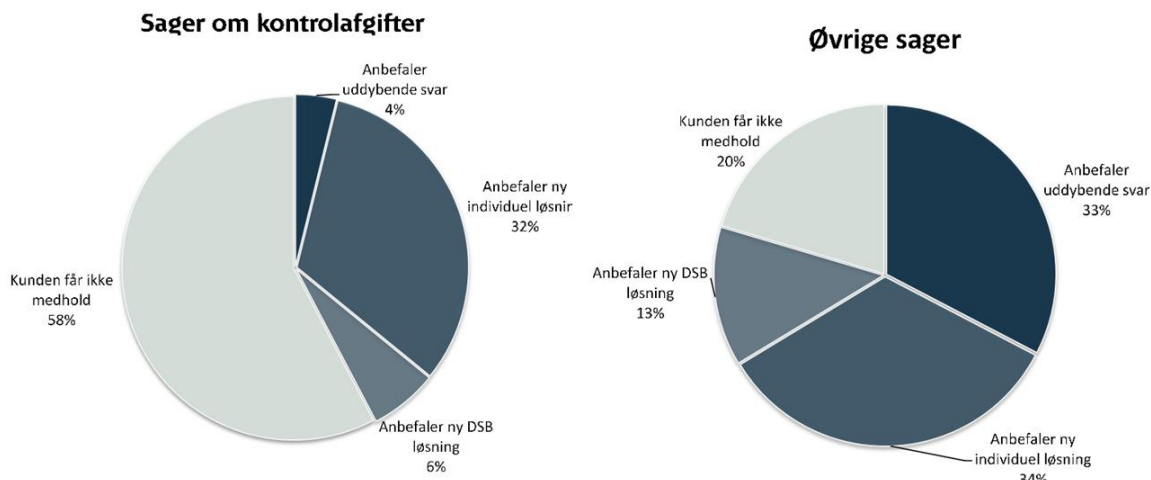
Flere individuelle henvendelser gav anledning til, at Kundeambassadøren desuden har anbefalet DSB en generel ændring i produkter eller procedurer. Disse generelle anbefalinger er omtalt nærmere i afsnit 3 om Kundeambassadørens anbefalinger til DSB.

Der er væsentlig forskel i udfaldet af Kundeambassadørens anbefalinger fra 1. til 2. halvdel af 2012. I 1. halvdel af 2012 fik langt hovedparten af de kunder, der henvendte sig til Kundeambassadøren, et nyt svar efter genbehandling af deres sag. I 2. halvdel af 2012 var dette tilfældet for knap 60 %.

Årsagen til forskellen mellem de to halvår skyldes primært udviklingen i henvendelser vedrørende kontrolafgifter, da der for denne type af henvendelser i under halvdelen af tilfældene er grundlag for at anbefale et nyt svar til kunden.

Kundeambassadørens anbefalinger, fordelt efter sagstype

2012



Det bør bemærkes, at for de øvrige henvendelser er det størstedelen af kunderne, der får et nyt svar eller en ny løsning til fordel for kunden.

3. Kundeambassadørens anbefalinger til DSB

I 2012 har Kundeambassadøren på eget initiativ igangsat en undersøgelse af tre områder

- Informationer om takstzoner
- Udvikling i billetpriser for pensionister
- HyperCard og Uddannelseskort

Undersøgelsen vedrørende informationer om takstzoner blev afsluttet i starten af 2013 og der gives i denne rapport et kort resume af Kundeambassadørens anbefalinger til DSB.

De to andre undersøgelser blev afsluttet i 1. halvår af 2012, og i denne rapport bliver der fulgt op på, hvilke initiativer der er igangsat af DSB for at imødekomme de problemområder, som Kundeambassadøren har påpeget.

Herudover har flere individuelle kundehenvendelser givet anledning til at anbefale DSB nogle generelle ændringer og justeringer i produkter og interne procedurer. Der gives et kort resume af disse anbefalinger sidst i dette afsnit.

Kundeambassadørens undersøgelser (Initiativsager)

Tilgængelige informationer om takstzoner

Kundeambassadørens konklusioner og anbefalinger. Afleveret til DSB 1. februar 2013

I oktober måned igangsatte Kundeambassadøren en undersøgelse af, hvilke informationer der er tilgængelige om takstzoner til kunderne som, er undervejs på rejsen.

Baggrunden for undersøgelse var, at informationer om zoner er af central betydning for kunderne, når de skal købe billet til rejsen, da den kollektive trafik er baseret på selvbetjeningsprincippet, og kunderne er derfor selv ansvarlige for at sørge for at have gyldig billet til rejsen. For at kunderne kan varetage dette ansvar, er det vigtigt, at de har adgang til informationer, der tydeligt oplyser om krav til rejsehjemmel både før og under rejsen.

Kunder, der rejser uden gyldig billet, vil ved kontrol få udstedt en kontrolafgift. Kundeambassadøren har observeret, at en del kunder henvender sig til DSB, til Kundeambassadøren og til Ankenævnet for bus, tog og metro med klager over, at de har fået en kontrolafgift. Kunderne gør gældende, at de har fået utilstrækkelig eller uklar information og vejledning om zoner og zoneinddelingen.

Kundeambassadøren kunne efter undersøgelsen konkludere, at på DSB's stationer har kunderne begrænset adgang til informationer og vejledning om zoner og zoneinddelingen. På denne baggrund har kundeambassadøren anbefalet, at DSB bør sikre

- At kunderne, uanset typen af rejsehjemmel, på stationen får tilstrækkelige og relevante informationer om takstområder, maxizoner og takstzoner
- At informationen gives på en overskuelig, tydelig og enkel måde
- At der er konsistens og ensartethed i den information, kunderne får, uanset på hvilken station kunden befinder sig
- At kunderne har adgang til informationerne i de sektioner på stationen, der er udpeget til at vise vigtige kundeinformationer om rejsen

Læs hele Kundeambassadørens anbefaling her:

<http://www.dsb.dk/kundeservice/efter-rejsen/dsb-kundeambassador/>

DSB's svar på anbefalingen

DSB har anerkendt, de problemstillinger Kundeambassadøren påpeger i sin rapport, og har kvitteret bl.a. med følgende svar:

"Indledningsvis vil vi gerne give kundeambassadøren ret i, at zoneinddelingen er kompleks og vanskelige for kunderne at overskue og forstå. Vores takst- og billetteringssystemer er også indrettet ud fra et forretningsmæssigt synspunkt – og mange aftaler har krævet forhandlinger og kompromisser. Resultatet er ikke altid lige enkle regler. Mange forsøg har været gjort på at forenkle gennem tiderne."

Det må dog være muligt at sikre:

- At der er konsistens og ensartethed i den information, kunderne får, uanset på hvilken station kunden befinder sig
- At kunderne har adgang til informationerne i de sektioner på stationen, der er udpeget til at vise vigtige kundeinformationer om rejsen

Herudover er Kundeambassadøren blevet orienteret om en række initiativer, som vil blive undersøgt nærmere, og forventes igangsat for at imødekomme de problemer, som kunderne oplever.

Uddannelseskort og HyperCard

Kundeambassadørens anbefalinger. Afleveret til DSB april 2012 og beskrevet i statusrapporten for 1. halvår 2012

Kundeambassadøren anbefalende i sin rapport om Uddannelseskort og HyperCard DSB at gennemføre forbedringer på især følgende problemområder:

- Bestillingsprocessen var kompleks og sårbar og svær at forstå for de studerende, og det blev derfor anbefalet, at bestillingsforløbet blev gjort mere enkel for derved at sikre leveringen af kort til kunden
- En tydeliggørelse af informationerne til kunderne

Efter at Kundeambassadøren offentliggjorde sine anbefalinger i april, har DSB igangsat flere initiativer, for at imødegå de problemer, de studerende stødt på, når de skulle købe pendlerkort til deres transport.

DSB's svar på anbefalingen

DSB anerkendte de problemstillinger, Kundeambassadøren påpegede, og oplyste, at flere tiltag er blevet iværksat for at skabe forbedringer for de studerende.

I november 2012 rettede Kundeambassadøren igen en forespørgsel til Kommerciel Direktør Gert Frost foranlediget af en markant stigning i kunde-henvendelser i aug./sep./okt. 2012 vedrørende HyperCard og Uddannelseskort. Forklaringen på stigningen i kunde-henvendelser var:

- At der blev udstedt markant flere kort i 2012
- At mange studerende fejlagtigt havde forventet at få kort til rusturen
- At der var sket ændringer i registreringen af klagerne

DSB havde på daværende tidspunkt implementeret forbedringer i information til de studerende, samtidig med at DSB havde etableret en løsning, så man umiddelbart kunne hjælpe til udstedelse af et midlertidigt kort, såfremt der var opstået problemer eller forsinkelser i bestillings- eller betalingsforløbet.

Det var desuden den almindelige opfattelse, at det i 2. halvdel af 2012 generelt var gået langt bedre end tidligere med udstedelse af kort til de studerende, som startede på en uddannelse efter sommerferien.

DSB bekræftede desuden, at der er planlagt en grundlæggende ændring i bestillingsproceduren, som forventes implementeret med virkning fra sommer 2013 i forbindelse med ikrafttrædelse af ny lov på området.

Status på igangsatte forbedringsinitiativer – Status modtaget 31. januar 2013

Kundeambassadøren har modtaget følgende status fra DSB:

"DSB har håndteret Kundeambassadørens anbefalinger til såvel procesforbedringer, information og vejledning, samt produktforbedringer.

De 6 af anbefalingerne er udført/lukket, imens de 3 af anbefalingerne er iværksat og forventes i drift medio juli 2013. For så vidt angår de øvrige anbefalinger sker der en løbende opfølgning og håndtering af eventuel opstående problemer.

DSB henviser i øvrigt til det vedlagte detaljerede skema, for nærmere information til håndteringen af de enkelte anbefalinger."

Kundeambassadøren har herudover modtaget en detaljeret opgørelse over gennemførte og igangværende forbedringsaktiviteter.

Udvikling i billetpriser for pensionister

Kundeambassadørens anbefalinger. Afleveret til DSB juni 2012, og beskrevet i statusrapporten for 1. halvår 2012

Kundeambassadøren anbefalende i sin rapport forbedringer på 2 indsatsområder:

- Rettidig og fyldestgørende information til kunderne, så faktuelle budskaber blev tydelige for kunderne
- Gennemskuelig og forudsigelige priser, så kunderne enkelt kunne sammenligne priser mellem produkter og alternative rejsetidspunkter og fortage billetvalg på et oplyst grundlag

Herudover blev det anbefalet, at relevante medarbejdere bør have et dækkende og solidt grundlag for at yde kunderne kvalificeret rådgivning om køb af billetter.

DSB's svar på anbefalingen

DSB anerkendte, at Kundeambassadøren pegede på nogle forhold, hvor DSB's informationsniveau ikke havde været i top og kunne have været bedre. DSB oplyste, det fremadrettet skulle sikres, at der blev stillet oplysninger til rådighed, så kunderne på så godt et grundlag som muligt kan træffe deres valg af billetprodukt.

DSB gjorde umiddelbart efter modtagelse af Kundeambassadørens anbefalinger tiltag til at sikre, at pensionisterne fik adgang til tilstrækkelig information på DSB's hjemmeside.

Status på igangsatte forbedringsinitiativer – Status modtaget 31. januar 2013

Efterfølgende har DSB arbejdet målrettet med informationer til kunderne og på forespørgsel fra Kundeambassadøren har DSB i januar svaret følgende vedrørende igangsatte initiativer på området:

"DSB har i det forløbne halvår koncentreret sig om den enkle information til pensionisterne, ved opstillingen af tommelfinger-regler for, hvordan kunden skal bedømme fordele ved rejsekortet frem for papirbilletter, hvordan man får overblik over rabatterne osv.

DSB har afholdt gå-hjem-møder især i Jylland i forbindelse med introduktionen af rejsekortet i Jylland i sommeren 2012, og der har derudover været afholdt 2 møder med Ældresagen i 2. halvår.

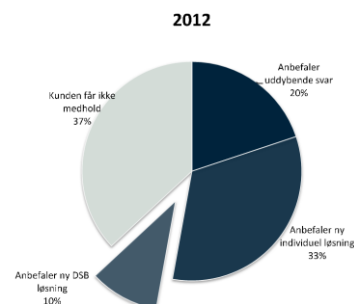
DSB har ikke introduceret ændringer overfor pensionisterne siden takstskiftet i januar 2012, og det er indtrykket, at der er langt mere ro på her ved årsskiftet.

En større brugerundersøgelse gennemført i november-december blandt brugere af rejsekort viser, at pensionister generelt er mere tilfredse end brugerne på et voksent personligt rejsekort. Eksempelvis vedrørende "mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort". Pensionister er tilfredse svarende til 3,08 i gennemsnit og voksne svarende til 2,79 i gennemsnit. Den maksimale karakter er 5, svarende til udsagnet "meget tilfreds"."

Kundeambassadøren anbefaler ændringer i interne procedurer

Flere af de kundenhenvendelser, der er blevet behandlet af Kundeambassadøren i 2. halvår 2012, har givet anledning til, at kundeambassadøren har anbefalet DSB at foretage nogle generelle ændringer. Der har løbende været dialog med DSB om disse anbefalinger til ændringer i procedurer og produkter. Anbefalingerne er overvejende blevet positivt modtaget og har ført til konkrete ændringer til gavn for kunderne.

Herunder er de generelle anbefalinger fra 2. halvår 2012 kort beskrevet opdelt ud fra rejsekæden i før, under og efter rejsen.



Før rejsen

Uddannelseskort og HyperCard er at betragte som et periodekort

Problem for kunderne

Med baggrund i konkrete kundenhenvendelser fra kunder der rejser på Uddannelseskort eller HyperCard, har Kundeambassadøren kunnet konstatere, at der ikke findes tilstrækkelig vejledning og instruktioner til medarbejderne om, at disse kort skal betragtes som andre periodekort, og at vilkår og regler for kunder med periodekort også gælder for kunder, der rejser på Uddannelseskort og HyperCard.

Kundeambassadøren anbefaler

Kundeambassadøren anbefaler, at de relevante medarbejdere bliver orienteret om vilkår og regler for kunder, der rejser på Uddannelseskort og HyperCard. Yderligere anbefales det, at kunderne bliver informeret om de regler og vilkår, der gælder for produkterne.

DSB's svar

"DSB ændrer teksten i følgebrevet, så der ikke kun henvises til dsb.dk/uddannelse, men også til regler for Pendlerkort. Reglerne for køb af pendlerpladsbilletter bliver nævnt specifikt. DSB Kommerciel informerer endvidere relevante medarbejdere om regler og vilkår for kunder, der rejser på Uddannelseskort og HyperCard."

Procedure for sletning af betalingskortoplysninger

Problem for kunderne

En kunde henvendte sig til Kundeambassadøren, da der, uden at han havde givet sin accept, var trukket et beløb på hans konto, for betaling af hans søns Uddannelseskort. Faren havde tidligere betalt for sønnens HyperCard, indtil sønnen blev 18 år. Betalingsaftalen for HyperCard havde kunden opsagt. Betalingskortoplysningerne fra den gamle aftale var blevet gemt i DSB's system, og genanvendt uden kundens viden og accept, da kunden indgik en ny leveringsaftale om køb af Uddannelseskort.

Kundeambassadøren anbefaler

Kundeambassadøren anbefaler, at betalingskortoplysninger kun benyttes med aktuel tilladelse. Såfremt en leveringsaftale brydes, bør det sikres, at betalingskortoplysningerne ikke længere opbevares, men i stedet aktivt slettes. Når kunden ønsker at bestille på ny, så skal ny betalingsaftale indgås.

DSB's svar

"DSB er enig i Kundeambassadørens anbefaling.

Den konkrete henvendelse afslørede en fejl i DSB's håndtering af ændringer til betalinger. Fejlen er rettet i sommeren 2012, så det nu er muligt at tilmelde et nyt kort og dermed fjerne gamle oplysninger. DSB og de øvrige trafikselskaber er ved at etablere en ny portal til bestilling af kort, hvor en af de nye funktioner er, at kunden kan slette alle oplysninger. Denne portal skal tages i brug i forbindelse med introduktion af nyt Ungdomskort til skoleåret 2013/2014."

Adgang til DSB Plus tilbud på dsb.dk**Problem for kunderne**

En kunde har henvendt sig til Kundeambassadøren, da vedkommende flere gange havde oplevet problemer med at benytte sig af de annoncerede DSB Plus tilbud pga. tekniske problemer på dsb.dk.

Kundeambassadøren anbefaler

Kundeambassadøren anbefaler, at de interesserede kunder ikke udelukkes fra muligheden for at gøre brug af de annoncerede tilbud pga. tekniske problemer. Ved sådan opståede situationer skal kunderne på anden vis hjælpes til at få mulighed for at benytte sig af tilbuddet fra DSB.

DSB's svar

"DSB støtter Kundeambassadørens anbefaling om, at interesserede kunder ikke udelukkes fra muligheden for at gøre brug af de annoncerede tilbud.

DSB kan i den forbindelse oplyse, at DSB allerede inden Kundeambassadørens minianbefaling har revideret udsendelse af tilbud, der nu sker i puljer, for på den måde at forhindre utilsigtet overbelastning af netværk og forbedre kundernes oplevelse. Samtidig sikres adgang til 24-timers tilbud ved en automatisk lukning og åbning og i fald kunderne får en fejlmelding, er denne formuleret tilstrækkelig oplysende til at kunderne kan få den fornødne hjælp i den konkrete situation fra Kundecentret."

Køb af Uddannelseskort/HyperCard ved anden gæld til DSB**Problem for kunderne**

En kunde henvendte sig til Kundeambassadøren, da hendes datter gennem længere tid havde ventet på sit Uddannelseskort. Datteren havde i denne periode været nødt til selv at lægge ud for fuld betaling for transport til sin uddannelse.

Kundeambassadørens gennemgang af sagen viste, at kundens kort ikke var blevet udstedt, da kunden havde anden gæld til DSB. Da uddannelseskort og HyperCard er produkter med tilskud, som DSB udsteder efter særlig lovgivning herom, kan DSB ikke nægte at sælge og udstede kortene, selvom kunden måtte have anden gæld til DSB.

Kundeambassadøren anbefaler

Kundeambassadøren anbefaler, at procedurerne ændres, så kunder der ønsker HyperCard eller Uddannelseskort ikke på denne baggrund forhindres i at købe disse kort.

DSB's svar

"DSB anerkender, at DSB skal levere kort til de i Kundeambassadørens minianbefaling omtalte kunder.

Spærringen fjernes derfor manuelt, så købet kan gennemføres med faktura. Samtidig forbedres information til de berørte kunder fra og med sommeren 2013."

Under rejsen

Kvittering ved inddragelse af kundens kort

Problem for kunderne

Togførere har i henhold til DSB's procedurer ret til at inddrage en kundes klippe-/periodekort, såfremt der er mistanke om, at kunden har forsøgt at forfalske dette. Dette vil typisk finde sted i en kontrolsituation, og dermed oftest udløse en kontrolafgift eller et indbetalingskort til kunden.

Kunden får ingen kvittering for det inddragne kort, som efterfølgende sendes til Kundecenteret, hvor evt. videre dialog med kunden finder sted.

Kundeambassadøren anbefaler

Kundeambassadøren anbefaler, at der udskrives en kvittering til kunder, som får deres kort inddraget. Dette giver kunden en bedre sikkerhed efterfølgende.

DSB's svar

"Kommerciel tilslutter sig til anbefalingen med forventning om at man går efter en elektronisk løsning, således at både F & R og S-tog kan udstede en kvittering til kunden."

Skiltningen til spor 26 på Københavns Hovedbanegård

Problem for kunderne

En kunde har henvendt sig til Kundeambassadøren, i forbindelse med, at han på Københavns Hovedbanegård havde store udfordringer med at finde til spor 26 fra S-togsperronerne. Kunden nåede ikke sit tog til Tyskland.

En drøftelse med medarbejdere fra Stationer & Tryghed har bekræftet, at flere kunder har svært ved at finde til spor 26 fra S-togs perronerne.

Kundeambassadøren anbefaler

Kundeambassadøren anbefaler, at der følges op på, om den information og vejledning, der gives til kunderne på Københavns Hovedbanegård, tilstrækkeligt støtter kunderne i at finde vej til deres afgangsspor, således at kunderne har forudsætninger for at nå deres togafgang, uanset hvordan de er ankommet til Hovedbanegården.

DSB's svar

"DSB er enig i Kundeambassadørens tilbagemelding og har i den forbindelse været på besigtigelse på spor 26. Løsningen der er under etablering er, at der bliver sat 3D kort op på alle info tavler og der vil blive sat henvisningsskilte op på alle perroner. DSB regner med at etablering af 3D skilte tager 3-4 uger og faste skilte 7-8 uger regnet fra ultimo januar."

Efter rejsen

EU-forordning vedrørende rejsetidsgaranti – EU 1371/2007

Problem for kunderne

DSB's basisrejsetidsgaranti og DSB Øresunds basisrejsetidsgaranti giver normalt kunderne bedre dækning end den garanti, kunderne har krav på efter passagerrettighedsforordning (EU 1371/2007). Men i særlige situationer kan EU-rejsetidsgarantien være til fordel for kunderne.

Kundeambassadøren anbefaler

Kundeambassadøren anbefaler, at det sikres, at kunder, der beder om rejsetidsgaranti uden at kende eller henvise til EU-reglen, får opfyldt deres berettigede krav.

DSB's svar

"Kommerciel tager Kundeambassadørens anbefaling om EU-rejsetidsgaranti indland til efterretning, og tager gerne imod tilbud om i den kommende tid i samarbejde med Kundeambassadøren at sørge for den fornødne interne information til sikring af DSB's overholdelse af Passagerrettighedsforordningen."

Skabelonen "Erklæring ved misbrug af navn" som anvendes ved klageafgørelse, når der er mistanke om, at en kunde har udgivet sig for at være en anden

Problem for kunderne

En kunde henvendte sig til Kundeambassadøren, fordi hun blev bedt om at skrive under på en "Erklæring ved misbrug af navn", som var sendt til hende i forbindelse med en kontrolafgift, der var udskrevet i en situation, som kunden afviste at have været en del af. Erklæringen indeholder en sætning, hvor kunden skal bekræfte, at hendes identitet er blevet brugt af en anden, som er hende ubekendt. Kunden har ikke forudsætninger for at vide, hvad der er sket i situationen, og hvem der har været til stede, og vil derfor alene skrive under på, at hun ikke har været der.

Kundeambassadøren anbefaler

Kundeambassadøren anbefaler, at der sker en redigering af formuleringerne i erklæringen, og at DSB alene anmoder kunderne om at skrive under på forhold, kunden har forudsætningerne for at kende til. Kundeambassadøren anbefaler endvidere, at de eksisterende retningslinjer for udstedelse af kontrolafgift og for at fastslå kundens identitet sikres benyttet af kontrolpersonalet i alle situationer.

DSB's svar

"DSB kundecenter følger Kundeambassadørens anbefaling, og har tilrettet teksten på skabelonen, som bruges af kunder hvor deres navn eller andre data er misbrugt. Teksten er tilrettet til:

"DSB har den [dato/klokkeslæt/sted/tog] udstedt en kontrolafgift til en person, der har opgivet mine data. Jeg erklærer, at jeg ikke har foretaget den pågældende rejse.

Samtidigt erklærer jeg, at den person, som har opgivet mine data, ikke har gjort det med min tilladelse eller vidende."

S-tog har hertil suppleret, at de daglige gør alt, hvad der er praktisk muligt, for at tjekke identitet, specielt via tjek i CPR registret som i de fleste tilfælde er online på PDA'en, samt billed-tagning af id m.v."

Udbetaling af DSB Plus rabat

Problem for kunderne

En kunde har henvendt sig til Kundeambassadøren, fordi han oplevede gentagne problemer med rettidig udbetaling af hans optjente pendlerrabat. Kundeambassadøren kunne konstatere, at der i forbindelse med udbetalingen af en optjent månedlig rabat, var gentagne forsinkelser i udbetalingen, som ramte flere kunder. Årsagen til forsinkelsen var af teknisk karakter.

Kundeambassadøren anbefaler

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB løbende identificerer de berørte kunder, så disse kan blive orienteret om forsinkelser i udbetalingen, samt at DSB får rettet de fejl, der giver anledning til de manglende udbetalinger.

DSB's svar

"DSB er enig i Kundeambassadørens anbefaling.

Der bliver lige nu arbejdet på at rette den overførsel der i enkelte tilfælde forsinker udbetalingen. DSB Kommerciel forventer på nuværende tidspunkt at arbejdet vil være afsluttet i 2. kvartal 2013."

Fejl på "Mobilbilletter" App – GPS

Problem for kunderne

I forbindelse med ibrugtagningen af applikationen Mobilbilletter til køb af billetter via kundens mobiltelefon har nogle kunder oplevet problemer med at bruge applikationen. Det skyldes, at der har været unøjagtigheder ved brug af GPS, som anvendes til at identificere kundens startzone. Problemstillingen var kendt af DSB, men ikke desto mindre anerkendte man ikke en kundes konkrete problem, da denne fik udskrevet en kontrolafgift og efterfølgende henvendte sig for at få denne eftergivet.

Kundeambassadøren anbefaler

Kundeambassadøren anbefaler, at relevante afdelinger straks ved identificering af produktproblemer sikrer udarbejdelse af procedurer for individuel håndtering af kunder, som måtte komme i klemme, og sikrer at denne information gøres tilgængelig for især Kundecenterets medarbejdere.

DSB's svar

"DSB er enig i Kundeambassadørens anbefaling vedrørende orientering af Kundecentret.

DSB Kommerciel orienterer Kundecentret om produktproblemer af generel karakter, således at der kan tages højde for det i sagsbehandlingen."

4. Kvalitetsopfølgning på Kundeambassadørens arbejde

Kundeambassadørens opfølgning på effekten af det arbejde, der udføres i funktionen, baseres på fire indikatorer.

1. Sager behandlet i Ankenævnet

Tendensen i udviklingen af henvendelser til Ankenævnet for bus, tog og metro, der vedrører DSB, har været faldende i perioden 2010 – 2012. Fra 2010 til 2011 var der et markant fald i DSB sager hos ankenævnet på 45 % (Primære årsag er fokus på fair løsning hos S-tog), og fra 2011 til 2012 var der et fald i henvendelserne på 53 %.

Tre kunder, som har fået deres henvendelse behandlet hos Kundeambassadøren, har ikke været tilfreds med afgørelsen og har indbragt sagen for ankenævnet. Dette svarer til at godt 1,5 % af kundehenvendelserne. Sagerne har endnu ikke været behandlet i nævnet.

Sager behandlet i Ankenævnet			
	2010	2011	2012
Ankenævnsager, DSB	240	109	58
Kundeambassadør afgørelser	-	-	187
Kundeambassadør afgørelser indbragt for Ankenævnet	-	-	3*

*Endnu ikke behandlet

2. Utilfredse gensvar

9 kunder (ca. 5 %) har, efter at de har fået svar fra Kundeambassadøren om, at der ikke var grundlag for at anbefale en ændring af den afgørelse, der var truffet af DSB Kundecenter, påny henvendt sig til Kundeambassadøren, da de ikke fandt afgørelsen tilfredsstillende. Dette har på nær et enkelt tilfælde været sager, hvor kunderne havde anmodet om at få annulleret en kontrolafgift. To tilfælde gav efter genbehandling af sagen anledning til, at Kundeambassadøren ændrede sin anbefaling til fordel for kunden.

3. Individuelle afgørelser

Der arbejdes på en ny proces for besvarelse af kunderne fra Kundeambassadøren, som vil øge kvaliteten ud mod kunden, og som vil forbedre muligheden for at følge op på kundens tilfredshed med Kundeambassadørens behandling af sagen og DSB's endelige afgørelse. Metode til opfølgning søges koordineret med Kundecentret.

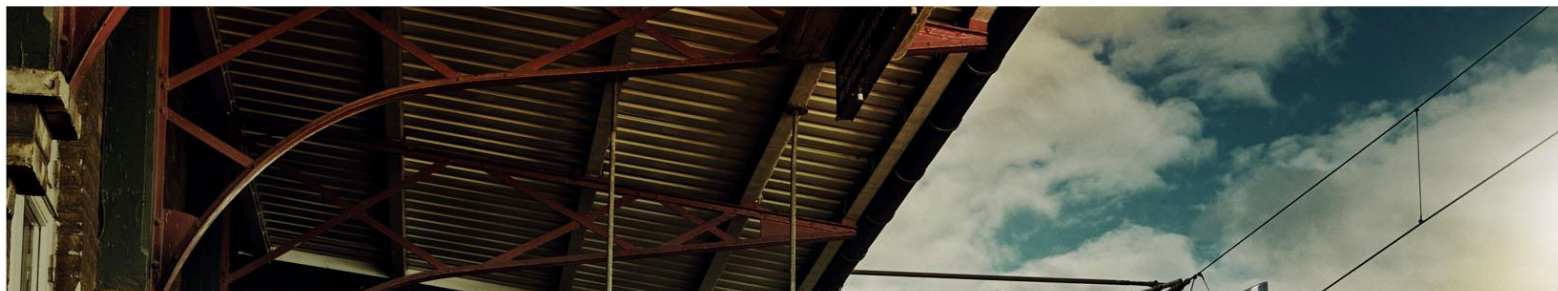
4. Effekt af anbefalinger (Initiativsager)

Kundeambassadøren har i 2012 på eget initiativ foretaget en nærmere undersøgelse inden for tre områder: Uddannelseskort og HyperCard, Billetpriser for pensionister og Informationer til de rejsende om takstzoner.

DSB har i alle tre tilfælde været enig i, at de problemer Kundeambassadøren har påpeget, har været relevante, og der er taget initiativ til at iværksætte flere af Kundeambassadørens anbefalinger.

Da de iværksatte forbedringer endnu ikke er fuldt implementeret, vil der for nærværende ikke blive fulgt op på, om forbedringerne har haft en effekt på antallet af henvendelser og klager til DSB Kundecenter.

Kundeambassadøren anbefaler, at der i 2014 tages stilling til, hvilken fremadrettet opfølgning der vil være relevant for at måle på effekten af Kundeambassadørens arbejde og anbefalinger til DSB. På dette tidspunkt vil der være 2 års erfaringer og resultater at tage afsæt i.



5. Kontrolafgifter - når kunden ikke har billet til toget

Som beskrevet i foregående afsnit behandler Kundeambassadøren mange henvendelser om kontrolafgifter, selv om det er en forholdsvis beskeden del af samtlige klager over kontrolafgifter, der fører til henvendelse til Kundeambassadøren.

I de henvendelser, som Kundeambassadøren behandler, har kunderne i ca. halvdelen af tilfældene ikke levet op til kravet om at forevise gyldig billet, og kontrolafgiften fastholdes. Men den anden halvdel kræver yderligere undersøgelse og fører til ændring af den tidligere truffe afgørelse. Kundeambassadøren har på den baggrund valgt at se nærmere på kontrolafgiftssystemet.

Kunderne har fået pålagt ansvaret for altid at være i besiddelse af gyldig billet eller kort, når de stiger ind i toget. Disse kan købes på stationen, i automater og betjent salg, via SMS og på nettet. I S-tog anvendes i dag udelukkende stikprøvevis billetkontrol. Det blev indført i 1968 både for at billiggøre og forenkle billetkontrollen og smidiggøre adgangen til S-toget. Konceptet er efterfølgende blevet understøttet af stationsindretningen med adgang til en perron i hele perronbredden fra parkeringsplads, cykelparkering, fodgængerområde og busterminal/holdeplads.

Dette koncept tjener på den måde både kundernes, DSB's og samfundsmæssige interesser ved at bidrage til en enkel og effektiv kollektiv transport. Det er underbygget lovgivningsmæssigt ved, at der findes en ret – og pligt – til at opkræve kontrolafgift hos kunder, der ikke kan vise gyldig billet eller kort. Kontrolafgiften, der i dag er på 750 kr., har et præventivt formål og er en nødvendig del af selvbetjeningskonceptet. Den opfattes ofte af kunderne som en sanktion eller bøde.

Klager over kontrolafgifter er den hyppigste enkeltstående klageårsag i DSB Kundecenter. Kun et fåtal af klagerne får dog eftergivet deres kontrolafgift. I Ankenævnet for Bus, Tog og Metro er klager over kontrolafgifter også den hyppigste anledning til klager. Og i langt den overvejende del af de sager, der behandles i Ankenævnet, får selskaberne medhold. Det er undtagelsen, at kunderne får medhold i deres klage over en kontrolafgift. Set gennem de juridiske briller er der ikke noget problem, hverken substantielt eller retssikkerhedsmæssigt.

Salgs- og kontrolsystemet stiller såvel DSB som kunder over for udfordringer. DSB skal levere de oplysninger og det udstyr, der sætter kunden i stand til at skaffe en gyldig billet på en enkel og problemfri måde uden unødige barrierer eller hindringer. Regler, vejledninger, informationer og udstyr skal være i orden, så kunderne ikke uforvarende kommer i en situation, hvor de skal betale en kontrolafgift.

Kunderne er også stillet overfor udfordringer, da de er nødt til at sætte sig ind i reglerne og bruge systemet korrekt. Men hvis kunden enten begår fejl, gør sig skyld i en misforståelse eller simpelthen ikke gør det nødvendige, årsagen ufortalt, er DSB berettiget til at opkræve en kontrolafgift, og dernæst bliver det kunden, der skal kunne påvise eller sandsynliggøre, at årsagen ligger hos DSB, hvis kontrolafgiften skal frafaldes.

I en række situationer havner en kunde uforvarende men selvforskyldt i en situation, hvor vedkommende ikke har gyldig billet (dankortet virkede ikke, glemte billetten, kom for sent til stationen, klippekortet virkede ikke, mobilen var løbet tør for strøm, mv.).

Nogle er dog også bevidste snydere, der ikke har haft nogen intention om at betale.

DSB kan og skal ikke forholde sig til kundens intention eller hensigt, og det vil også være vanskeligt. Kundernes forklaringer til DSB er nærmest identiske, uanset om det er den uheldige eller glemsomme kunde eller den bevidste snyder. Men hverken den uheldige eller snyderen har betalt for sin rejse, og kontrolafgiften bliver hermed også den samme.

Dilemmaet

Det er flere dilemmaer i dette

- Det etablerede selvbetjeningssystem er i hverdagen til gavn for de fleste. Det efterlader dog også mange kunder med en usikkerhed om, hvorvidt de har gjort det rigtige.
- En nødvendig konsekvens af, at der ikke er systematisk kontrol af billetter, er et kontrolafgiftssystem, hvor DSB's ansatte ofte ender med at stå som "skurken" i situationen.
- Kontrolafgiftssystemet skal nødvendigvis basere sig på ensartede objektive observationer ("har kunden en gyldig billet"), og dermed rammes de, som fejler, på samme måde, som de der bevidst snyder.
- Selv om DSB kunne ønske sig at differentiere på de to kategorier, er det en umulig opgave med præcision at afgøre kundernes intentioner i situationen.
- Realiteten er, at de kunder, der ikke får betalt uanset årsag, belaster på samfundet og de kunder, der betaler, som jo dermed rammes af større omkostninger og en højere billetpris.

De ærlige kunder, som blot har begået en fejl, føler sig ofte slået i hartkorn med "snyderne". Det forstærkes af, at de skal betale det samme for deres forseelse. Det er ingen tilfældighed, at kontrolafgifter er blevet døbt dummebøde.

Indsatsområder

Ovenstående fører ofte til, at rollerne på en paradoksål måde byttes rundt. DSB, der ikke har fået betaling for rejsen, står som skurken. De, der ikke har betalt deres rejse, står tilbage som offeret. Skal opfattelsen af kontrolafgifterne ændres, må DSB's kontrolafgiftspolitik på en bedre måde, end det er tilfælde i dag, afspejle kundernes opfattelse af rimelighed og retfærdighed.

Kundeambassadøren er indgået i dialog med DSB's forretning for at afsøge flere muligheder for at sikre, at kontrolafgiftssystemet så målrettet som muligt tjener sit ønskede formål: At undgå snyd.

Der er løbende gennemført tiltag, som hjælper kunder, som ønsker at sikre sig gyldig billet til rejsen, bl.a. ved introduktion af Rejsekort, som sikrer at kunderne kan føle sig trygge ved altid at have gyldig billet, såfremt de har husket check ind.

Der er gennem tiden gjort flere tiltag, og der findes yderligere muligheder, som kunne være til gavn for de kunder, som har haft intention om at betale, men alligevel befinder sig i en situation uden gyldig billet ved kontrol.

Indsatsområderne som DSB kunne afsøge nærmere kunne være

- bedre information og udstyr
- bedre identificeringer af kundens situation
- muligheder for differentiering

Det er ønskeligt at finde gode muligheder for at hjælpe kunder, som uden ønske om snyd er kommet i klemme.

Fakta S-tog

- Der udstedes årligt ca. 115.000 kontrolafgifter
- Heraf klager 22 % med anmodning om annullering eller nedsættelse af afgiften
- Kontrolafgifterne fordeler sig på ca. 57.000 individer
- 80 % af disse individer har kun fået én kontrolafgift inden for det sidste år
- 12 % af kontrolafgiftsmodtagerne (ca. 6000) står for mere end 50 % af samtlige kontrolafgifter (ca. 60.000)

Fakta F&R

- Der udstedes årligt ca. 46.000 billetgebyrer og kontrolafgifter
- Heraf klager 4 % med anmodning om annullering eller nedsættelse af afgiften