

Administrerende direktør
Jesper Lok

Anbefaling fra Kundeambassadøren vedrørende håndtering af sager om misbrug af identitet

Kundeambassadør Helle Fuhrmann har med et brev til kommerciel direktør Susanne Mørch Koch den 11. juni 2013 valgt at indlede en undersøgelse af, hvordan DSB's sagsbehandling af sager om misbrug af identitet er tilrettelagt.

DSB udsteder dagligt kontrolafgifter, som er stilet til personer, der efterfølgende bestrider, at de har foretaget den pågældende rejse.

20. december 2013

Det er i mange tilfælde vanskeligt for DSB at afgøre, om en kundes påstand er korrekt, og samtidig er det en alvorlig sag for kunder, at ens identitet bliver misbrugt. Dette dilemma stiller særlige krav til sagsbehandlingen af denne type henvendelser.

DSB
Telegade 2
DK-2630 Taastrup

Kundeambassadøren har gennemført en undersøgelse af DSB's forretningsgange og procedurer henholdsvis ved kontrollen i toget og ved den efterfølgende sagsbehandling i Kundecentret. Undersøgelsen belyser om det i tilstrækkeligt omfang sikres at:

- der sker en korrekt og ensartet behandling af sager om misbrug af identitet
- afgørelserne træffes på et korrekt juridisk grundlag
- misbruget af identitet i samarbejde med den forurettede forsøges stoppet
- den ønskede præventive effekt og sikring af billetindtægter bliver understøttet

Kundeambassadøren kan konstatere, at det ikke altid lykkes at fastslå korrekt identitet i toget, hvilket gør den efterfølgende sagsbehandling vanskelig. Kundeambassadøren kan ligeledes konstatere, at der ikke altid inddrages al relevant dokumentation og viden i den efterfølgende sagsbehandling i Kundecentret. Det er desuden ønskeligt at sikre en bedre opfølgning, så fremtidige misbrug imødegås. Omfanget af disse sager er stort og stigende.

Anbefaling

Formålet med Kundeambassadørens anbefaling er at sikre en korrekt og ensartet behandling af disse sager, og at misbruget forsøges stoppet.

Kundeambassadøren anbefaler, at der foretages ændringer og forbedringer på områderne

- Kontrolsituationen i toget
- Sagshåndteringen i Kundecentret
- Opfølgning med præventivt formål

Kontrolsituationen i toget

DSB bør sikre

- At der så vidt muligt fastslås identitet på kunden iht eksisterende retningslinjer.
- At vigtigheden af, at sikre sig kundens identitet eller skaffe oplysninger der kan bidrage hertil, understreges over for togpersonalet

Sagshåndtering i Kundecentret

DSB bør sikre

- Mere individuel sagsbehandling af denne type henvendelser
- Inddragelse af dokumentation fra toget samt eksisterende kundehistorik
- Involvering af kunden/den forurettede for sikring af yderligere dokumentation til brug for en vurdering af sagen
- At afgørelsen er baseret på det fornødne juridiske grundlag
- Vejledning af kunden og inddragelse i at få misbruget stoppet

Opfølgning med præventivt formål

DSB bør sikre

- En proces der sikrer, at sager om gentagne misbrug kan identificeres
- Involvering af såvel kunden/den forurettede som togpersonalet i at bidrage til at stoppe misbruget
- Vejledning og information til kunden/den forurettede om pligter og muligheder for at bidrage til at stoppe misbruget

Afsluttende kommentar

Det forventes, at der forholdsvis enkelt kan opnås positive effekter i forlængelse af denne anbefaling. Medinddragelse af kunden sikrer mere individuel håndtering af kundens henvendelse, som sammen med et tættere samarbejde mellem enheder i DSB kan medføre forbedret mulighed for at stoppe et misbrug.

Kundeambassadøren har præsenteret sin anbefaling for DSB, der har anerkendt behovet for en revidering af de eksisterende procedurer for sagsbehandling af sager om misbrug af identitet, samt at der er behov for fortsat at have fokus på, at kundens identitet ved kontrollen fastslås og dokumenteres.

Forretningen har meddelt Kundeambassadøren, at man i begyndelsen af det nye år vil sikre en genopfriskning af eksisterende retningslinjer for identifikation i toget, samt at man i Kundecentret vil indføre nye arbejdsprocesser med baggrund i de anbefalede indsatsområder.

Denne anbefaling afslutter Kundeambassadørens undersøgelse af håndtering af sager om misbrug af identitet. Vi har samtidig afleveret vores detaljerede analyse til den ansvarlige koncerndirektør.