

Anbefalinger

Kundeambassadørteamet arbejder på daglig basis med medarbejdere og ledere i DSB om konkrete kundesituationer. Dette arbejde kan udmønte sig i principielle anbefalinger til DSB om ændringer eller tilpasninger i DSB's produkter eller services.

Der er i andet halvår 2025 afleveret 4 anbefalinger til DSB, som alle er accepterede. Der i 2025 samlet set afleveret 8 anbefalinger, som alle er accepterede.



Information om cykelpladsbilletter til DSB-tog i Rejsebillet Appen

I Rejsebillet Appen har kunderne mulighed for at købe cykelpladsbillet til Metroen, men ikke til DSB-tog.

For at sikre sig en gyldig cykelpladsbillet til DSB-tog, skal kunderne derfor købe denne via DSB's egne salgskanaler.

Kunden bliver imidlertid ikke gjort opmærksom på dette i Rejsebillet Appen, selvom rejseplanen inkluderer DSB-tog. Der gives heller ingen information om, hvor cykelpladsbilletten til DSB kan købes.

Dette medfører en risiko for, at kunder med cykler ubevidst kan komme til at rejse uden gyldig cykelpladsbillet, når de benytter et DSB-tog.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB i Rejsebillet-regi arbejder for, at kunderne i købsituationen tydeligt informeres om, at der kræves en separat cykelpladsbillet til DSB-tog.

Kunderne bør samtidig oplyses om, hvor cykelbilletten kan købes.

DSB har accepteret anbefalingen.

Forventet implementering Q4 2026.

Visning af Skånetrafikkens aktuelle operatør

Når kunder køber billet til rejser, som inkluderer Skånetrafikken, gælder der på visse områder andre rejseregler og rettigheder end ved rejser kun med DSB.

Nogle kunder er i den forbindelse ikke bevidste om, at deres rejse delvist køres af Skånetrafikken, når de køber billet til eller fra CPH Lufthavn. Dette resulterer bl.a. i en lavere udbetaling af Rejsetidsgaranti, hvis forsinkelsen skyldes Skånetrafikken.

For at sikre, at kunderne bliver opmærksomme på gældende regler og rettigheder, er der derfor behov for en tydelig markering af hvilke operatører, der indgår i kundens foreslåede rejseplaner og købte billet.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB går i dialog med Skånetrafikken om muligheden for at ændre i visningen af Skånetrafikkens tog på Rejseplanen og skærme.

DSB har accepteret anbefalingen.
Forventet implementering Q4 2025.

Kvittering ved registrering af DSB bilparkering

DSB tilbyder gratis bilparkering på aktuelt 15 udvalgte DSB-stationer.

For at aktivere parkeringen skal kunden indtaste sit registreringsnummer i en formular hos parkeringsselskabet. Formularen tilgås via et link i DSB Appen, hvis kunden har en gyldig billet eller pendlerkort fra en af stationerne, eller via et åbent link på kundens Plus-profil på DSB's hjemmeside.

Efter registrering modtager kunden en bekræftelse direkte på skærmen. Der udsendes ikke yderligere kvittering, og bekræftelsen forsvinder, når hjemmesiden eller appen lukkes.

Hvis kunden modtager en parkeringsafgift, kan kunden dermed ikke fremvise dokumentation, der kan be- eller afkræfte registreringen.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB arbejder for, at DSB Plus-kunder modtager en kvittering, når de registrerer sig hos parkeringsselskabet for at aktivere DSB's bilparkering.

DSB har accepteret anbefalingen.
Forventet implementering Q3 2026

Notifikationer ved overførsel af Pendlerkort

I DSB Appen kan Pendlerkort og Ungdomskort ved behov overføres til en anden telefon end den, hvortil det er leveret af DSB. Dette er en god mulighed for kunder, der har flere telefoner, eller hvis en telefon er defekt og skal til reparation.

Desværre er der også kunder, der deler deres Pendlerkort med andre ved at overføre Pendlerkortet til en anden telefon end deres egen – dette er ikke tilladt, og DSB mister herved billetindtægter.

For at begrænse, at et Pendlerkort bliver overført til andre telefoner end indehaverens, er det derfor kun tilladt at overføre et Pendlerkort fem gange for hver gyldighedsperiode. Sjettede gang et Pendlerkort overføres, bliver det annulleret, og kan ikke længere benyttes.

Dette bliver kunden først bekendt med, når Pendlerkortet er annulleret og ikke længere er tilgængeligt på kundens telefon.

Kunder, der oplever, at deres Pendlerkort uden deres viden er annulleret, risikerer også at få en kontrolafgift.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB, i DSB Appen ved overførsel af et Pendlerkort/Ungdomskort, gør kunden opmærksom på, at der er en øvre grænse for, hvor mange gange et Pendlerkort kan overføres, så kunden ikke utilsigtet får et Pendlerkort annulleret. Dette kunne fx være ved en notifikation, når der foretages en overførsel.

DSB har accepteret anbefalingen.
Forventet implementering Q3 2026.

Tidligere anbefalinger

DSB har oplyst, at der ikke er gennemført anbefalinger fra Kundeambassadøren i andet halvår 2025.

Desuden har DSB oplyst, at arbejdet endnu ikke er afsluttet med 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, så udenlandske besøgende på hjemmesiden kan orientere sig. (2019)
- Udland - ændringer til rejseplan efter køb (2025)
- Udland – information til kunder, når der sker ændringer efter køb (2024)
- Vejledning om vilkår ved salg af "Ikke-gennemgående" udlandsbilletter (2024)
- Ændring i visning af Skånetrafikkens operatør på Rejseplanen og Banedanmarks skærme (2025)

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 umiddelbart 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 gyldig i DSB's tog (2023)
- Cykelbillet - der bør ikke sælges cykelbilletter, når der er sporarbejde og indsættelse af togbusser, hvor der ikke kan medtages cykler (2024)
- Besked til Pendlere i DSB Appen, når der er akutte forsinkelser (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 andet 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
- Dialog om håndtering af sager vedrørende deling af Ungdomskort
- Sparring vedrørende 'Pay As You Go'-billetter ved forceret og automatisk check ud
- Håndtering af eksterne samarbejdsaftaler om Rejsetidsgaranti
- Dialog om automatiserede processer ved behandling af Rejsetidsgarantiansøgninger
- Dialog om dokumentationsbehov ved klagesagsbehandling ifm. det kommende Basiskort