



KUNDEAMBASSADØREN

2. HALVÅR 2025



Forord

DSB og DSB's kunder befinder sig i en tidsalder, hvor rigtig mange ting er under forandring. Nye smarte billetprodukter introduceres, og billetsalget digitaliseres. Gamle billettyper og salgskanaler nedlægges, og der indføres nye og mere komfortable tog. For kunderne er det rigtig godt nyt på mange punkter. Kundeoplevelsen under rejsen forbedres, og det bliver lettere at få overblik over udbuddet af billetter og apps, man skal sætte sig ind i. Men som beskrevet i kapitel 1 vil nye og gamle billettyper i en periode sameksistere, og kunderne skal derfor være opmærksom på, at der kan være forskel på reglerne for deres anvendelse. Det gælder bl.a. i skiftesituationen mellem transportmidler. Ved brugen af nye funktioner, som fx automatisk check ud, skal kunderne også være opmærksom på, at aktiveringen ikke sker utilsigtet, før rejsen er afsluttet.

Den teknologiske udvikling skaber nye måder at organisere sig på i de kundevendte funktioner, og DSB er en frontløber inden for digital kundeservice. Robotter og AI bruges til at håndtere standardopgaver som Rejsetidsgaranti og pendlerkompensation, hvilket giver hurtigere svar og bedre kundeservice. Digitalisering gør det også nemmere for medarbejdere at finde korrekte svar og for kunderne at navigere i selvbetjeningsløsninger. Som påpeget i kapitel 5 er det imidlertid vigtigt at huske på, at god forvaltningsskik skal integreres i anvendelsen af digitale løsninger, når der træffes afgørelse i en klagesag. Sådanne bør ikke kun baseres på de fastlagte

regler, men bl.a. også på særlige forhold i den konkrete sag, proportionalitet i afgørelsen og at sagen er oplyst tilstrækkeligt til, at der kan træffes en afgørelse. Der vil derfor fortsat være behov for, at de automatisk genererede svar kvalitetssikres af medarbejderne i Kundeservice.

Kundeambassadøren har i 2025 modtaget lidt flere klager end i 2024, hvilket tilskrives en vækst særligt i andet halvår i klager over en oplevelse undervejs på rejsen. Som det fremgår af kapitel 2, er det fortsat en forsinkelse eller togafløsning, der genererer flest klager i denne kategori. Men også andre forhold som manglende pladser grundet ændringer i togsæt har været stigende inden for denne type klager.

Der har været et lille fald i antal sager anlagt mod DSB i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, og DSB indklages fortsat sjældnere end andre større transportører. Som angivet i kapitel 4 har der her været flest klager over DSB fra brugere af Rejsekort.

Kundeambassadøren har i andet halvår af 2025 haft en række konstruktive dialoger med forskellige afdelinger i DSB om specifikke kundeudfordringer, som er omtalt i kapitel 3. Her fremgår det bl.a. også, at der i andet halvår af 2025 er afleveret fire formelle anbefalinger til DSB, som alle er accepteret.

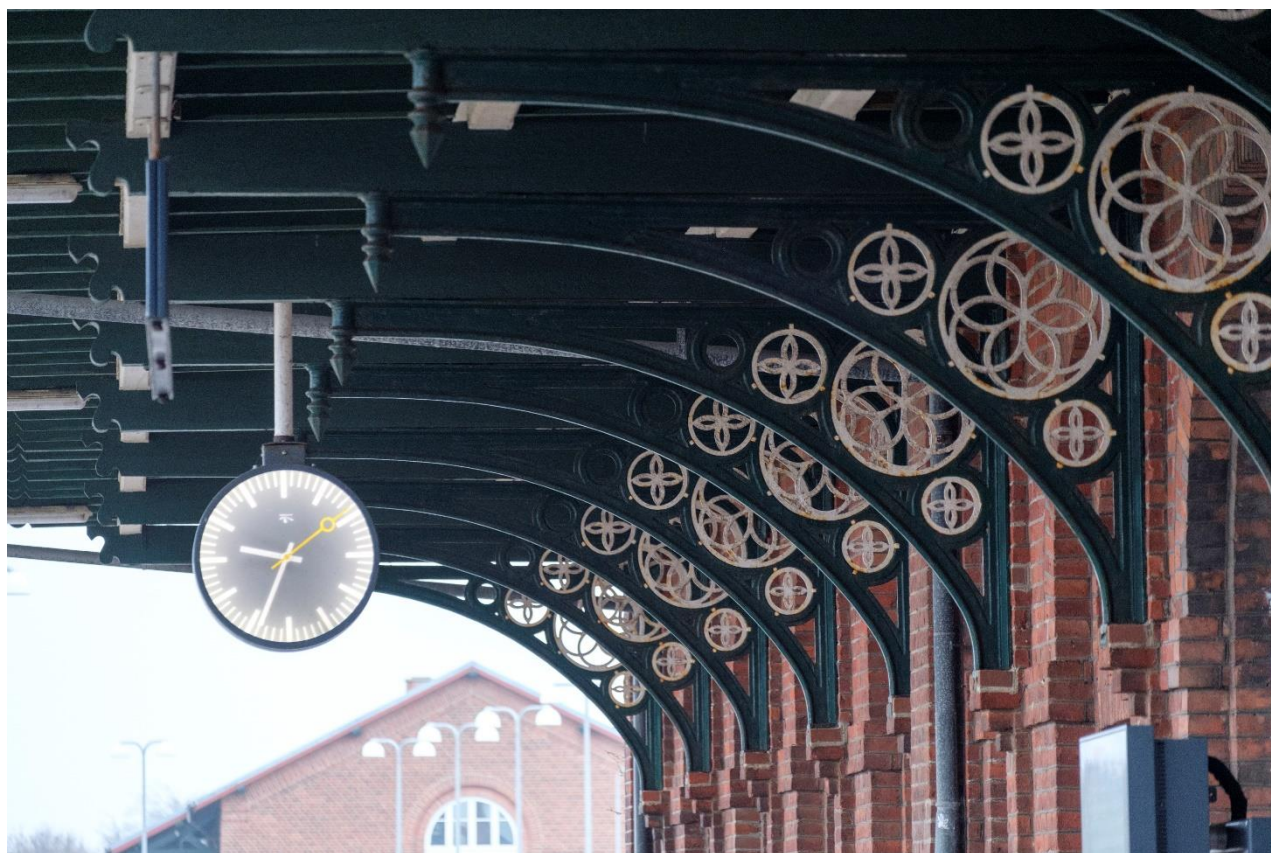
Rigtig god læselyst!

Kundeambassadør
Lone Fruerskov Andersen



Indhold

Kronik – Den favre nye kunde verden.....	4
Nøgletal.....	5
Anbefalinger.....	10
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.....	14
Dilemma – God forvaltningsskik sker ikke automatisk.....	15



Kronik – Den favre nye kunde verden

Hverdagen i den kollektive transport undergår i disse år en rivende udvikling, hvor nye billetter lanceres, billetsalget digitaliseres yderligere, antallet af salgskanaler reduceres, de blå punkter gradvist forsvinder fra perronerne, og der indføres nye togvogne til Hamborg, for blot at nævne de mest i øjenfaldende og kundevenlige tiltag. Formålet med mange af ændringerne er bl.a. at give kundeoplevelsen et løft. Det skal være lettere at købe og vælge den rette billet, og mere komfortabelt at foretage selve rejsen.

Der er rigtig mange gode takter i den favre nye kunde verden. Lukningen af DOT Appen og en række af de selskabsspecifikke apps har reduceret antallet af salgspalter. DSB Appen, Rejsekort Appen og Rejsebillet Appen bliver fremadrettet de primære salgskanaler, så kunderne kun behøver at sætte sig ind i deres funktioner og udbud af billetter. Da de fleste rejsende alligevel altid har en mobiltelefon inden for rækkevidde, giver det kunderne mulighed for at købe billet på det tidspunkt, som passer dem bedst – blot det sker inden rejsen. For kunder, der har udfordringer med de digitale løsninger, udvikles et nyt fysisk rejsekort, Basiskortet, som skal checkes ind på nye standere på stationerne. Basiskortet vil blive tilbudt i flere varianter, herunder et personligt og et anonymt.

En af gevinsterne ved omlægningen fra det fysiske Rejsekort til de digitale løsninger er, at der ved billetkøb ikke længere forudgående skal tages op med et bestemt minimumsbeløb for at kunne foretage en rejse. Pengene trækkes nu efter endt rejse direkte fra det tilknyttede betalingskort. Dermed forsvinder også de automatiske tank op-aftaler, som gennem tiderne har voldt en del kundevaler, når der opstod en situation, hvor kunderne både kunne have en gæld til DSB for en fejlet betaling for en optankning og samtidig havde penge stående på Rejsekortet.

Men som altid, når der sker noget nyt, medfører det også nogle ændringer, der kræver, at kunderne holder tungen lige i munden. I en overgangsfase vil velkendte billetprodukter eksistere side om side med de nye, som har andre regler for anvendelse. Der er især nogle ændringer på Rejsekortområdet, som er værd at notere sig. Det digitale Rejsekort skal checkes ind forud for rejsen i alle transportformer, og ikke som det fysiske Rejsekort og Basiskortet, der fortsat skal checkes ind i busserne umiddelbart efter påstigning. Med det digitale Rejsekort har det indtil for nyligt heller ikke, som med DSB Check ind, været muligt at få en prisreduktion ved en fortsat rejse, hvis der checkes ind inden for 30 minutter efter seneste check ud. Der vil også være forskel på, hvad kunderne skal gøre i

skiftesituationen mellem transportmidler. Brugere af det digitale Rejsekort, skal ikke foretage sig noget, før den samlede rejse afsluttes med et check ud. På en rejse med Basiskortet skal kunderne både checke ud og ind igen i skiftesituationen, mens brugere af det fysiske Rejsekort og DSB's Check ind skal foretage et skifte-check in. Kunder, der ikke har helt styr på disse forskelle, risikerer at få en kontrolafgift.

Når kunderne benytter det digitale Rejsekort og DSB Check ind, er det ligeledes vigtigt at være opmærksom på, at ikke alle kundetyper endnu findes. Ved søgninger i Rejseplanen vises alle kundetyper, og derfor kan der her forekomme priser på en rejse, der er billigere end den, som kan opnås via Rejsekort Appen og DSB Check ind. Da prisen først vises efter rejsen, kan kunder, der ikke er opmærksom på dette, komme til at betale en højere pris for en rejse end nødvendigt.

Noget af det smarte ved det digitale Rejsekort og DSB Check ind er muligheden for at tilmelde sig den automatiske check ud-funktion. Det er imidlertid vigtigt at være opmærksom på, at såfremt kunden i 15 minutter ikke har bevæget sig med en hastighed som rejsende, vil denne funktion blive aktiveret. Det kan fx ske ved forsinkelser eller ophold i kørslen under rejsen. Kunden modtager forud for det automatiske check ud en notifikation på mobilen. Det er derfor vigtigt, at kunderne under hele rejsen holder appen åben og holder øje med eventuelle beskeder.

Til brugere af Basiskortet opstilles nye check ind/ud-punkter på nogle af de nedlagte blå punkter på stationerne. Der vil dog være færre af dem, og placeringen vil med tiden blive flyttet til de områder, hvor de nuværende Rejsekortautomater er placeret. Det er derfor vigtigt at orientere sig i god tid forud for rejsen om, hvor det er muligt at checke Basiskortet ind. Rejsekortautomater nedlægges samtidig med udfasningen af det fysiske Rejsekort. Det betyder også, at kunder med et anonymt Basiskort skal henvende sig i en DSB 7-Eleven-butik på stationen eller i et betjent salg for at få hjælp til at sætte penge ind på kortet. Skal disse kunder have overblik over foretagne rejser, kan de også få hjælp i DSB's Kundeservice. Prisen for en rejse vises nemlig ikke ved check ud på de nye check ind/ud-punkter.

DSB og Rejsekort A/S har igangsat en bred oplysningskampagne for at overbevise kunderne om fordelene ved at bruge de digitale billetter, og der er som nævnt rigtig mange. Det er i den forbindelse også vigtigt at få kommunikeret tydeligt om de forskellige nye regler, så kunderne ikke utilsigtet snubler i overgangen til de nye billetprodukter.

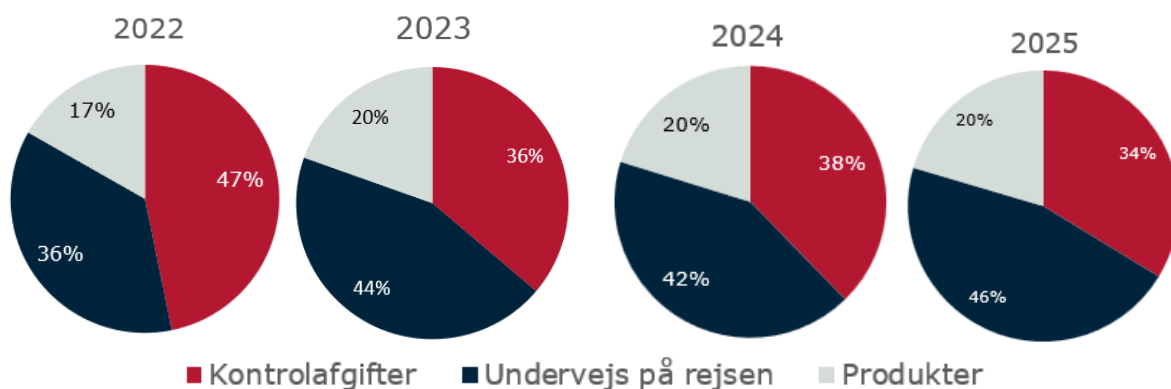
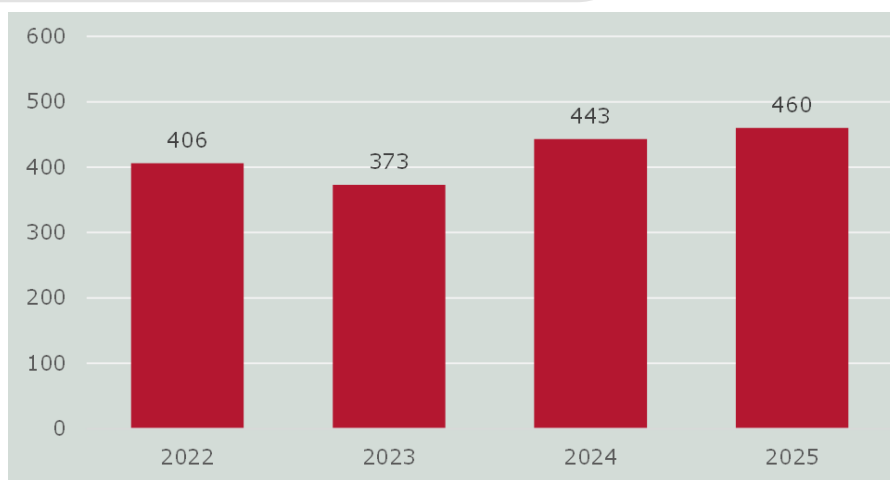
Hvor mange klager

Stigning i klager

I 2. halvår af 2025 har Kundeambassadøren modtaget flere klager end i 1. halvår, og samlet for året er der sket en stigning i klager til Kundeambassadøren (+4%). Andelen af klager, der går videre til Kundeambassadøren efter behandling i DSB Kundeservice, er faldet, da der i samme periode er sket en forholdsmæssig større stigning i klager til DSB Kundeservice. Flere klager til Kundeambassadøren skal sammenholdes med, at der i perioden er foretaget samme antal rejser med DSB som i samme periode i 2024.

Fakta for 2. halvår 2025

84,8 mio. rejser
46.000 klager til DSB
270 klager til Kundeambassadøren
16 klager til Ankenævnet



- Det er fortsat kategorien "Undervejs på rejsen", der udgør den største andel af klagerne til Kundeambassadøren, hvoraf langt hovedparten er klager i forbindelse med en forsinkelse.
- Klager over en kontrolafgift udgør også en betydelig andel. Antalsmæssigt er der dog sket et lille fald sammenlignet med sidste år. Hovedparten af disse klager vedrører mobilbilletter, men der ses i år en større spredning i årsagen til en kontrolafgift. DSB har i perioden udstedt lidt færre kontrolafgifter end for perioden sidste år.
- Andelsmæssigt ligger klager over billetprodukter ret stabilt. Antalsmæssigt er der dog sket en lille stigning. I andet halvår af 2025 er det klager over Pendlerkort, herunder klager over Tak Pendlerordningen, der hyppigst giver anledning til en klage.

Når rejsen ikke går som planlagt

2025	Kundepunktlighed
Fjern & Regionaltog	71,3 (mål:75)
S-tog	89,6 (mål:92,4)

66 % af klagerne i denne kategori skyldes, at kunden blev forsinket.

2022	2023	2024	2025
Erstatning pga. forsinkelse (49%)	Rejsetidsgaranti (32%)	Rejsetidsgaranti (30%)	Rejsetidsgaranti (33%)
Rejsetidsgaranti (22%)	Erstatning pga. forsinkelse (20%)	Udlandsrejse (17%)	Erstatning pga. forsinkelse (12%)
Kundeservice (5%)	Udlandsrejse (15%)	Erstatning pga. forsinkelse (15%)	Udlandsrejse (9%)

Rejsetidsgaranti

I denne klagekategori er kunderne typisk ikke tilfredse med, at:

- En forsinkelse på mindre end 30 minutter ikke berettiger til kompensation
- Når det er et andet trafiksselskab end DSB, der skal håndtere anmodningen om kompensation
- Størrelsen af den økonomiske kompensation

Udlandsrejse

I disse sager klagede kunderne primært over:

- Størrelsen af den økonomiske kompensation ved forsinkelser
- Vilkår for Rejsetidsgaranti på ikke gennemgående billetter

Erstatning

I forbindelse med en forsinkelse har kunderne krævet erstatning for:

- Taxakørsel
- Kørsel i egen bil
- Hotelovernatning

Hvem skal hjælpe kunden

Kunder, der har købt billet til deres togrejse hos DSB, har ofte den forventning, at hvis de bliver forsinkede, eller andet ikke går som forventet undervejs, er det DSB, der er ansvarlig for at hjælpe og skal kompensere økonomisk.

Når der er flere operatører involveret i togrejsen, kan det dog være andre end DSB, der er ansvarlige for at hjælpe kunden og håndtere en kundeklage, selvom billetten er købt ved DSB.

Dette gælder både for kompensation ved forsinkelser og erstatningskrav som følge af en forsinkelse.

DSB-kunders rettigheder er reguleret i en EU-forordning og kontrakten med Transportministeriet. Hvordan disse rettigheder imødekommes, er op til transportørerne at samarbejde omkring.

Der er til dette formål indgået både indenlandske og internationale samarbejdsaftaler om hvem, der er ansvarlig for at indfri kundens rettigheder. Kunden kan frit vælge, til hvem de sender et økonomisk krav eller en klage. Transportørerne vil derefter koordinere, at sagen bliver håndteret af det selskab, der efter de indgående aftaler, er ansvarlig over for kunden.

Bliver en kunde fx mere end 60 minutter forsinket på en rejse fra Berlin til København, og billetten er købt hos DSB, vil DSB være ansvarlig for udbetaling af Rejsetidsgaranti til kunden, mens udgifter til forplejning og eventuel hotelovernatning købt i Tyskland skal dækkes af Deutsche Bahn.

Årsag til en kontrolafgift

Selvbetjeningsprincippet – et delt ansvar

I Danmark er der fri adgang til offentlig transport, hvilket betyder, at kunderne bærer ansvaret for at sikre sig en gyldig billet til rejsen, inden de stiger på bus, tog eller Metro. Trafiksekskaberne er på den anden side ansvarlige for at tilbyde kunderne let, enkel og uhindret adgang til at købe billet. Læs mere om selvbetjeningsprincippet her: [Selvbetjeningsprincippet | Dit ansvar for at have en billet \(dsb.dk\)](#). Om en kontrolafgift kan annulleres, når kunden klager, skal derfor bl.a. vurderes ud fra, om kunden har fået tilstrækkelig tydelig information ved billetkøbet og har haft uhindret adgang til at købe billetten.

2022	2023	2024	2025
Rejsekort (28%)	Mobilbillet/Apps (33%)	Mobilbillet/Apps (42%)	Mobilbillet/Apps (28%)
Mobilbillet/Apps (22%)	Rejsekort (26%)	Rejsekort (25%)	RK Appen (16%)
Orange (10%)	Orange/Ungdomskort (9%)	ID-tyveri (11%)	Rejsekort, plast (10%)

Mobilbillet/Apps

Årsagen til, at kunder i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift, skyldes bl.a., at:

- Kunden købte billet på vej ind i toget eller få sekunder efter påstigning
- Kunden var løbet tør for strøm og ikke kunne vise billetten i toget

Rejsekort Appen

Den primære årsag til, at kunder i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift er, at:

- Kunden købte billet på vej ind i toget eller få sekunder efter påstigning

Rejsekort, plastik

Årsagen til, at kunder i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift, skyldes bl.a., at:

- Kunden glemte at foretage check ind
- Kunden fik checket ud i stedet for at foretage et skifte-check ind

Hvem rejste uden gyldig billet?

Det ses oftere, at personer, der rejser uden gyldig billet, og derfor skal pålægges en kontrolafgift, ikke blev identificeret i toget. Denne situation kan fx opstå, hvis kunden ikke ønsker at oplyse sin identitet eller forlader toget, inden DSB når at identificere kunden.

Selvom kunden ikke vil identificere sig eller ikke vil tage imod en kontrolafgift, som derfor ikke kan udleveres til kunden, er DSB berettiget til at udstede en kontrolafgift, når kunden er blevet oplyst om dette i toget.

DSB vil i disse situationer anvende informationerne fra den billet, som kunden foreviste ved billetkontrollen. Langt de fleste billetter er "personlige" og knyttet til en kunde-profil, der indeholder personoplysninger som navn, mail og mobilnummer. Disse informationer kan DSB dermed anvende til at identificere den kunde, der rejste uden gyldig billet, og dermed efterfølgende udstede kontrolafgiften til rette vedkommende.

Denne praksis kræver, at DSB er omhyggelig med at sikre, at informationerne indsamlet i toget ved billetkontrollen, nøje kontrolleres for at sikre identiteten af den rigtige person, der blev kontrolleret i DSB's tog.

DSB har i toget mulighed for at involvere politiet til at få fastslået identiteten af den person, der skal pålægges en kontrolafgift. Den beskrevne praksis med anvendelse af billetinformationer er dog ofte mindre indgribende og mere pragmatisk for alle parter.

DSB's produkter og produktregler kan for nogle kunder være svære at forstå

Top 3 salgskanaler

1. Mobilbilletter – DSB Appen, DOT, SMS, Rejsebillet mv. (49%)
2. Rejsekort, App & plastik (27%)
3. DSB Netbutik (8%)

2022	2023	2024	2025
Rejsekort (24%)	Rejsekort (26%)	Rejsekort (20%)	Pendlerkort (31%)
Ungdomskort (19%)	Ungdomskort (22%)	Orange (18%)	Mobilbillet/Apps (13%)
Orange (10%)	Orange (14%)	Pendlerkort (10%)	Rejsekort, plast (9%)

Pendlerkort

I denne sagskategori har kunderne primært henvendt sig angående:

- Kompensation efter Tak Pendler-servicen i forbindelse med sporarbejde på Hillerødbanen og ombygning af Aarhus H Banegård
- Ønsker til zonekombinationer ud over standardmuligheder

Mobilbillet/Apps

I disse sager er der stor variation i årsagen til kundeklager, men et gennemgående tema er ønsket om tilbagebetaling af billetten af forskellige årsager.

Rejsekort, plastikkortet

Når der klages over et Rejsekort, er årsagen oftest, at kunden har haft problemer med betaling for optankninger, typisk fordi kunden har fået et nyt betalingskort.

Det er i disse sager ulogisk for kunden, at der kan være en positiv saldo på kundens Rejsekort, samtidig med at der skyldes penge til DSB for optankninger.

Tak Pendler

I forbindelse med større sporarbejder har DSB i nogle år tilbudt pendlere, der er påvirket af sporarbejdet, økonomisk kompensation ved at tilbagebetale en andel af kundens betaling for Pendlerkort i perioden med sporarbejde. Dette er en fin service fra DSB, som pendlerne er glade for.

For at få udbetalt kompensationen, er der nogle kriterier og vilkår, som kunderne skal efterleve, og nogle Pendlerkort er ikke omfattet af ordningen. Dette gælder fx Erhvervskort. Kundeambassadøren har fået klager fra kunder med Erhvervskort, som er utilfredse med, at de ikke er omfattet af ordningen, da de som øvrige pendlere er generet af sporarbejdet.

Pendlere med Ungdomskort, som er i praktik eller har undervisning et andet sted end den primære uddannelsesinstitution, kan heller ikke benytte ordningen.

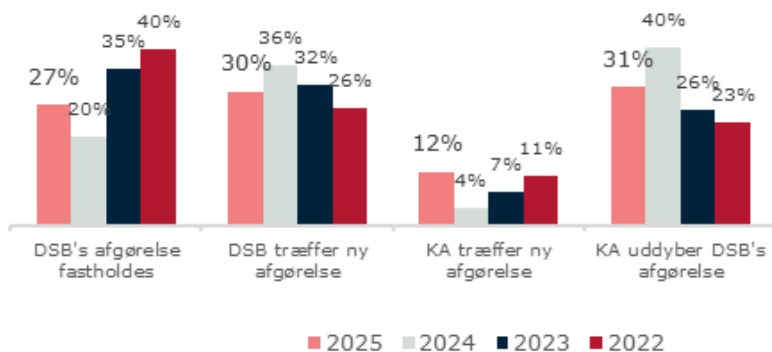
Der har også været pendlere, som er utilfredse med, at ordningen ikke har dækket hele sporarbejdsperioden.

Det fremgår tydeligt af DSB's hjemmeside, hvilke vilkår der gælder for kompensation, samt hvilke pendlere, der ikke er omfattet af ordningen.

Det fik kunderne ud af at klage til Kundeambassadøren

42% fik helt eller delvist medhold

Hovedparten af disse kunder klagede over at være blevet forsinket på togrejsen. Forsinkelsesser kan være vanskelige at afgøre, da der er flere forhold, der skal undersøges.



Når DSB træffer en afgørelse

DSB skal, som andre myndigheder, træffe afgørelser inden for rammerne af "God forvaltningskik". Det betyder, at klagen skal vurderes individuelt og ud fra sagens konkrete omstændigheder. DSB er også forpligtiget til at undersøge alle relevante forhold, før der træffes en afgørelse.

Kunden skal kunne forstå DSB's svar

Når DSB ikke kan imødekomme kundens klagepunkter, har DSB en forpligtigelse til at udforme afslaget, så kunden ikke er i tvivl om, hvad der er baggrunden for DSB's afslag.

Alle kunder, der ikke er tilfredse med DSB's afgørelse, kan få deres sag revurderet af Kundeambassadøren.

Udland, Rejsetidsgaranti – når vi *kan* hjælpe kunden

En kunde havde telefonisk købt billetter til en rejse fra København til Stockholm. Der gælder særlige regler for Rejsetidsgaranti for togrejser til Stockholm, da der ikke udbydes gennemgående billetter til denne rute. DSB er efter lovgivningen for togrejser forpligtiget til at oplyse kunden om denne begrænsning i Rejsetidsgarantien i forbindelse med billetkøbet. Hvis kunden ikke får vejledning om disse særlige vilkår, er kunden berettiget til at blive kompenseret efter reglerne for Rejsetidsgaranti for gennemgående billetter, som er mere fordelagtige.

Da kunden ikke fik oplyst de særlige vilkår, der gælder ved forsinkelser på en rejse til Stockholm – hverken under telefonsamtalen eller skriftligt i forbindelse med fremsendelse af billetterne, var kunden derfor berettiget til at blive kompenseret efter de mere fordelagtige regler for gennemgående billetter.

DSB Kundeservice har i 2025 haft øget fokus på at oplyse kunderne om de særlige vilkår, der gælder for forsinkelser, når kunden har købt en ikke-gennemgående billet.

Udland, Rejsetidsgaranti – når vi *ikke* kan hjælpe kunden

En kunde havde i DSB's netbutik købt en international togbillet til en rejse fra København til Strasbourg. Billetten var en ikke-gennemgående billet, omfattet af særlige regler for Rejsetidsgaranti, og kunden blev i forbindelse med købet oplyst om denne betingelse for ikke-gennemgående billetter, hvor der gives Rejsetidsgaranti for hver delstrækning, som er forsinket, og ikke for den samlede rejse.

Kunden blev mere end 60 minutter forsinket på den første del af rejsen, og nåede derfor ikke sin videre togforbindelse fra Karlsruhe, hvorfra næste tog afgik planmæssigt.

Kunden havde fået udbetalt Rejsetidsgaranti for forsinkelsen på den første del af rejsen, men ønskede kompensation for den samlede forsinkelse for hele turen.

Da kunden ved billetkøbet var blevet informeret om de særlige kompensationsregler for ikke-gennemgående billetter, var det ikke muligt at tilbyde kunden yderligere kompensation.

Anbefalinger

Kundeambassadørteamet arbejder på daglig basis med medarbejdere og ledere i DSB om konkrete kunde-problemstillinger. 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 rejser regler 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 parkerings selskabet. 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. Sjette 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)

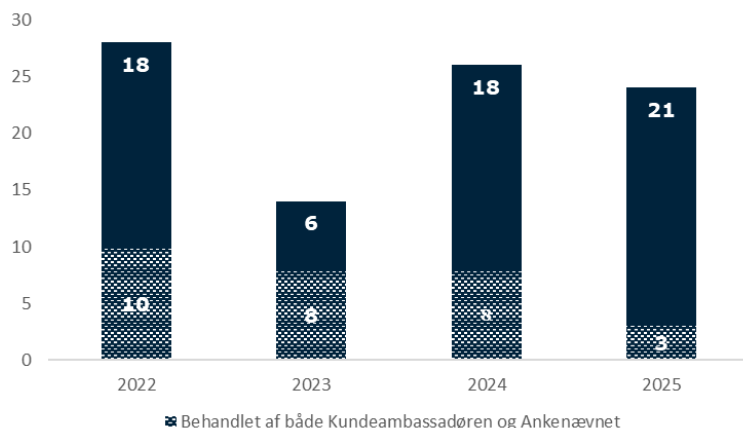
Rådgivning

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

Når kunderne ikke er tilfredse med den trufne afgørelse fra DSB



Fald i klager over DSB

I 2. halvår af 2025 har 16 kunder valgt at klage til Ankenævnet over en afgørelse fra DSB. Dette er flere end i 1. halvår, og samlet for året er der kommet lidt færre klager end sidste år. Det skal bemærkes, at klager til Ankenævnet generelt er steget markant igen i år, og 2025 bliver et rekordår i antal klager på tværs af transportoperatørerne. Langt de fleste kunder indgiver en klage over en kontrolafgift.

Klager relateret til DSB – top 3

50% af klagerne indgivet mod DSB er relateret til Rejsekorts produkter
29% af klagerne vedrørte en kontrolafgift
13% vedrørte en forsinkelse

Afgørelser

DSB's fik medhold i de 10 sager, som Ankenævnet har behandlet i 2025.

DSB Appen - Kritik fra Ankenævnet

I afgørelser truffet af Ankenævnet med medhold til trafikkselskabet, har der været eksempler på, at Ankenævnet, trods medhold, har rejst kritik af fx den information, kunden fik ved billetkøb. Dette gælder også for DSB's billettapp, hvor Ankenævnet i flere sager har påpeget følgende uhensigtsmæssigheder:

- Når der købes Pendlerkort i DSB Appen, er det muligt at købe et kort med en zonesammensætning, hvor den start- og slut destination, kunden har indtastet i appen, ikke ligger inden for de zoner, som kunden kan vælge til Pendlerkortet. Dette bliver kunden ikke i tilstrækkelig grad gjort opmærksom på, og kunden kan i appen ikke finde information, der viser rejseruter sammen med zoner. Ankenævnet påpeger, at der bør gøres opmærksom på dette i appen – og optimalt, at kunden kan se den indtastede rejserute sammen med de valgte zoner.
- Af forskellige årsager – typisk netværks fejl – kan et billetkøb i DSB's billettapp blive annulleret, efter at kunden har godkendt betalingen. Når det sker, bliver billetten ikke leveret til kundens telefon, men der gøres ikke på anden vis opmærksom på, at købet er fejlet. Hvis kunden tjekker betalingsstatus, vil denne stå som "reserveret", og kunden kan derfor få den opfattelse, at købet er gået igennem, og at billetten er på vej. Ankenævnet opfordrer til, at der gives besked til kunden om, at købet ikke er gået igennem, så det er mere tydeligt for kunden, at der skal genkøbes en ny billet.

Dilemma – God forvaltningsskik sker ikke automatisk

Den teknologiske udvikling buldrer afsted. IT-systemer, der for 5 år siden var "det sidste nye", er i dag forældede. Virksomheder og offentlige myndigheder opretter løbende nye AI-agenter til at effektivisere interne arbejdsgange, og danskerne bruger ChatGPT på daglig basis.

DSB er selvfølgelig hoppet med på bølgen og har allerede gennem en årrække benyttet sig af robotløsninger til håndtering af standardiserede kunde-henvendelser som fx ansøgninger om Rejsetidsgaranti og automatisk udbetaling af pendlerkompensation ved større sporarbejder. Flere rutineprægede opgaver kan givetvis med fordel lægges over i sådanne IT-løsninger. Det giver hurtigere ekspedition, er god kundeservice, og det er nemt for DSB.

DSB er faktisk lidt af en digital "front runner", når det handler om håndteringen af kunde-henvendelser, og har endda vundet en pris for arbejdet med kunstig intelligens. Gennem de sidste tre år har DSB's Kundeservice gennemført de første faser af et digitaliseringsprogram, som skal strømline og ensartede informationen til medarbejdere og kunder om gældende regler og services. Et af målene har været, at det skal være nemt og hurtigt for DSB's kundeservicemedarbejdere at finde og give det korrekte svar, når kunder henvender sig. Et andet mål har været hurtigt at blive klo-gere på hvilke udfordringer, kunderne bøvler med, så der kan kommunikeres mere målrettet på hjemmesiden. På sigt vil det også være muligt at bruge teknologien til at lave hurtige skriftlige svar. Tilsvarende er der en ambition om, at det skal det være lettere for kunderne at finde informationer i DSB Appen og på hjemmesiden.

I begejstringen over de mange fordele for både kunder og DSB ved digital kundeservice, er det dog relevant fortsat at huske på DSB's forpligtelse til at leve op til god forvaltningsskik, når der træffes afgørelse i en klagesag. En central pointe her er, at man ikke må sætte skøn under regel. Helt lavpraktisk betyder det, at en sag skal vurderes med udgangspunkt i gældende regler, men samtidig med en vurdering af, om der er forhold, som betyder, at afgørelsen ikke alene kan basere sig på reglen. Får en kunde fx stjålet sit papir-pensionistkort på en udlandsrejse, er det relevant for vurderingen af, om kortet kan refunderes, at tage sandsynligheden for, at tyven kører rundt på kortet, i betragtning.

Det er også vigtigt at se på, om reglen i den konkrete sag tjener et formål. En hjørnesteen i selvbetjeningsprincippet er, at der kan udstedes en kontrolafgift til kunder, som i kontrolsituationen ikke har en gyldig billet. Formålet er at undgå tab af billetindtægter. I vurderingen af, om en kontrolafgift skal fastholdes, er det derfor relevant at se på, om kunden har betalt den korrekte pris for

rejsen. Det klassiske eksempel her er, når en kunde kommer til at checke ud i stedet for et skifte-check ind, men afslutter rejsen inden for samme zone, og DSB derfor har fået den korrekte betaling.

Et forhold som Ankenævnet for Bus, Tog og Metro flere gange har gjort opmærksom på er, hvis det indklagede trafikselskab ikke har oplyst sagen tilstrækkeligt, inden der er truffet en afgørelse. Det kan fx være, hvis der er modsatrettede beskrivelser af forløbet af en kontrolsituation. Forligger der ikke en udtalelse fra de involverede medarbejdere, vil Ankenævnet være tilbøjeligt til at basere sin afgørelse på kundens version. En sag er heller ikke tilstrækkeligt oplyst, hvis der ikke foreligger den fornødne dokumentation til at understøtte en afgørelse. Det kan fx ske, fordi trafikselskabet har slettet data, og derfor ikke længere kan løfte bevisbyrden for, at kundens billet var ugyldig i kontroltidspunktet.

Der skal ligeledes være proportionalitet i en afgørelse, dvs. at en sanktion skal stå mål med kundens forseelse. Det kan fx være i situationer, hvor en kunde ikke har handlet korrekt i forhold til reglerne for anvendelsen af et billetprodukt. Her kan det være relevant at se på, hvorvidt sanktionen skal være den samme, uanset om det er sket gentagne gange eller blot en enkelt gang.

En afgørelse skal også begrundes, så kunden kan forstå, hvad der er årsagen til, at en kontrolafgift fastholdes. Det er ikke nok at konstatere, at der ikke var en gyldig billet. DSB skal også forklare, hvorfor den viste billet ikke var gyldig – som fx at den var købt efter afgang, havde for få zoner eller at Orangebilletten var knyttet til en anden afgang.

Endelig skal en afgørelse altid indeholde en klagevejledning. Kunden skal ikke blot vide, at der er mulighed for at få sin sag vurderet igen, men også hvor kunden skal henvende sig. Skriftlige afgørelser fra DSB skal derfor indeholde oplysninger om, at kunden kan klage til DSB's Kundeambassadør og Ankenævnet for Bus Tog og Metro.

Nu kunne det måske lyde som om, at god forvaltningsskik og digitalisering af forretningsgange nærmest er gensidigt udelukkende. Det er bestemt ikke tilfældet. Robotter og AI-agenter er nyttige redskaber til at sikre mere effektive arbejdsgange og hurtigere svar til kunderne. Man skal blot huske at få indarbejdet elementerne i god forvaltningsskik i de digitale løsninger. I den forbindelse spiller medarbejderne i Kundeservice en vigtig rolle i kvalitetstjekket af de automatisk genererede svar og i håndteringen af de mere komplekse sager. For desværre kan kravene til god forvaltningsskik ikke umiddelbart automatiseres.

