

# Servicekvalitetsrapport 2019



## DSB Servicekvalitetsrapport 2019

Jf. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og pligter (passagerrettighedsforordningen) artikel 28 skal jernbanevirksomheder hvert år udarbejde en rapport om deres servicekvalitetsniveau. Denne rapport omfatter DSB's fjern- og regionaltogetrafik og S-togetrafik.

### Indholdsfortegnelse

|    |                                                                                                                                  |    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | Oplysninger om billetter .....                                                                                                   | 2  |
| 2. | Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser samt aflysninger af togforbindelser..... | 4  |
| 3. | Rengøring af togvogne og stationsarealer .....                                                                                   | 6  |
| 4. | Kundetilfredshed .....                                                                                                           | 7  |
| 5. | Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne .....                                | 8  |
| 6. | Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer .....                                                                  | 10 |

## 1. Oplysninger om billetter

Den 18. februar lancerede DSB den nye billet, DSB Orange Fri. Orange Fri-billetten er dyrere end en normal Orange-billet, til gengæld er den mere fleksibel, fordi den kan refunderes op til 30 minutter før afgang. En Orange Fri-billet er tilmed meget billigere end en enkeltbillet, og giver derfor kunderne et godt alternativ, hvis de ønsker en større grad af fleksibilitet end Orange billetten kan tilbyde. Ved samme lejlighed blev udbuddet af de helt billige Orange billetter øget, så endnu flere kunder, som er villige til at ofre fleksibilitet for en lavere pris, kan komme over i toget.

Endnu et kommercielt initiativ i 2019 var lanceringen af Øst-Vest Forenklingen, som havde virkning fra 7. april 2019. Det var tredje og sidste del af den landsdækkende forenkling af priser og billetter, hvor de to tidligere var Takst Sjælland og Takst Vest. Med ØstVest Forenkling blev der blandt andet skabt et entydigt prishierarki på tværs af landet, sådan, at det altid er billigere at benytte rejsekort end standardbilletter, når man rejser over Storebælt. Såfremt kunder rejser mindst 8 gange frem og tilbage over Storebælt på en måned, så er Pendlerkortet med ØstVest Forenklingen billigst.

Operatører af Kollektiv Transport (DSB, Arriva Tog og Metroselskabet I/S, samt Trafikselskabet Movia, BAT, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab) opdaterer løbende de Fælles landsdækkende rejseregler, som kan findes på følgende link:

[https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/flr/faelles\\_landsdaekkende\\_rejseregler.ashx](https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/flr/faelles_landsdaekkende_rejseregler.ashx)

### 1.1 Salg af billetter

DSB giver oplysninger om priser, rabatter, gebyrer og kontrolafgifter på dsb.dk.

Billetter og kort kan købes i billetsalg eller kiosker på nogle stationer i disses åbningstider. Derudover kan de købes i automater på samtlige stationer, pr. sms, på dsb.dk, via mobil app eller bestilles telefonisk og sendes med posten mod et gebyr. Nogle billetter kan udelukkende købes på dsb.dk, og nogle stationer fører et begrænset sortiment. Information om dette kan findes på dsb.dk. Kunder kan også benytte Rejsekort som billet.

Rejsekortet sælges på internettet og udvalgte betjente salg. Rejsekortet kan foruden i DSB's tog benyttes til rejser med samtlige andre togselskaber i Danmark, Metroen, og samtlige andre offentlige trafikselskabers busser. Der kan indsættes penge på Rejsekortet til brug for billetkøb gennem tank-op aftale, via web og i automater på stationerne

For billetter købt på dsb.dk kan gælde særlige regler, der oplyses ved købet. DSB kan fastsætte særlige regler for tilbagebetaling for billetformer købt på elektroniske medier, herunder at der ikke kan finde tilbagebetaling sted. Yderligere oplysninger om regler og fremgangsmåden ved tilbagebetaling findes på dsb.dk. Passageren skal ved modtagelsen af billet eller kort sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Når et billetsalg er lukket ved det pågældende togs afgang, kan billet på rejsedagen købes i en billetautomat eller andet salgsmedie.

Billetter kan kun købes i toget, hvis købet via de sædvanlige salgskanaler, betjente og digitale, ikke kan gennemføres.

Billet og korts gyldighed fremgår af billet eller kort. Billet og kort må ikke overdrages til en anden person, når de lyder på navn, eller når rejsen er begyndt eller afsluttet.

Til nogle tog kan der købes pladsbillet. Pladsbilletten giver adgang til en bestemt plads i et bestemt tog. Til nogle tog kan pladsbillet være et krav. Oplysninger herom fremgår af køreplanen.

## **1.2 Adgang til information**

DSB udgiver køreplaner og oplyser om togafgange og ændringer i køreplaner ved løbende information på stationer, via internetsiderne [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk), [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk) og andre passende medier, herunder mobile tjenester. Der er informationstavler på alle stationer med information om afgange og ankomster samt tavler med informationer om køreplansændringer og lignende i forbindelse med for eksempel sporarbejder.

Køreplanen kan indeholde særlige bestemmelser om benyttelse af visse tog, herunder eventuelt tillæg. DSB orienterer om praktiske forhold på rejsen og andre tilsvarende serviceinformationer på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) og i brochurer.

På DSB's hjemmeside er det endvidere muligt at få oplyst, hvilke faciliteter der er på de enkelte stationer i Danmark. I toget oplyses passagererne om rejsen via realtime informationstavler afhængig af materieltype, højtaleropkald og af personalet i toget.

Handicappede og personer med nedsat mobilitet kan på DSB's hjemmeside få information om rejser med DSB. Læs i øvrigt mere herom i afsnit 6.

## **1.3 Rejseplanen**

På [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk) kan man søge på en rejse mellem to specifikke destinationer (adresse til adresse) og få oplyst rejsemuligheder med bus, tog og metro samt tid og pris for rejsen uanset operatør og transportmiddel. Rejseplanen ejes af Rejsekort & Rejseplan A/S.

Ejerkredsen består af DSB og Metroselskabet, Movia og Midttrafik. Derudover er blandt andet Arriva tilsluttede parter. Alle leverandører af kollektiv trafik leverer køreplaner til Rejseplanen. Ændringer leveres i realtid og Rejseplanen opdateres løbende med de seneste ændringer i trafikken.

Rejseplanen leverer omkring 37 mio. rejseplansopslag hver måned i apps og på web, og den er dermed Danmarks største offentlige internetservice. Ca. 78% af opslagene foretages nu via Apps og ca. 22% er via Rejseplanen web.

## 2. Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser samt aflysninger af togforbindelser

### 2.1 Krav til punktlighed

I DSB's kontrakt med Transport- og Boligministeriet om trafik udført som offentlig service i perioden 2015 - 2024 er der fastsat mål for hhv. kundepunktlighed og operatørpunktlighed.

Kundepunktlighed beskriver andelen af passagerer, som ankommer punktligt til stationen. Ankomster anses for punktligt, hvis de er forsinkede mindre end 3 minutter. Målene for kundepunktlighed samt den opnåede kundepunktlighed for 2018 og 2019 kan ses i nedenstående tabel.

|                             | 2018  |        | 2019  |        |
|-----------------------------|-------|--------|-------|--------|
|                             | Mål   | Opnået | Mål   | Opnået |
| Fjern- og regionaltogtrafik | 82,9% | 79,0%  | 83,4% | 79,1%  |
| S-togtrafik                 | 92,3% | 92,9%  | 92,3% | 93,0%  |

Operatørpunktligheden beskriver den punktlighed, som DSB præsterer, når der ses bort fra forsinkelser og aflysninger, som skyldes forhold uden for DSB's kontrol.

Operatørpunktligheden påvirkes ikke af antallet af kunder. Målene for operatørpunktlighed samt den opnåede operatørpunktlighed for 2018 og 2019 kan ses i nedenstående tabel.

|                             | 2018  |        | 2019  |        |
|-----------------------------|-------|--------|-------|--------|
|                             | Mål   | Opnået | Mål   | Opnået |
| Fjern- og regionaltogtrafik | 93,0% | 94,3%  | 93,4% | 94,9%  |
| S-togtrafik                 | 97,5% | 98,2%  | 97,5% | 98,2%  |

Forsinkelser kan skyldes forhold hos DSB, Banedanmark eller eksterne forhold som f.eks. ekstreme vejrforhold eller personpåkørsler. Fordelingen er vist i nedenstående tabel.

#### Ansvar for forsinkelser og aflysninger, fordelt på DSB, Banedanmark og eksterne forhold, 2019

|                             | DSB   | Banedanmark | Eksterne |
|-----------------------------|-------|-------------|----------|
| Fjern- og regionaltogtrafik |       |             |          |
| Forsinkelser                | 29,1% | 47,6%       | 23,3%    |
| Aflysninger                 | 48,3% | 30,0%       | 21,7%    |
| S-togtrafik                 |       |             |          |
| Forsinkelser                | 28,0% | 52,6%       | 19,4%    |
| Aflysninger                 | 45,3% | 32,1%       | 22,6%    |

DSB er forpligtet til at afbøde virkningerne for passagererne i tilfælde af forsinkelser og aflysninger af tog. Det sker blandt andet ved indsættelse af erstatningsbefordring, typisk i form af bus, og ved ydelse af Rejsetidsgaranti. DSB's Rejsetidsgaranti giver væsentlig bedre dækning end fastsat i forordningen om jernbanepassagerernes rettigheder.

## 2.2 Beredskabsplaner

DSB har beredskabsplaner for indsatsen ved større afbrydelser af trafikken på grund af pludselige eller på anden måde uforudsigelige hændelser som eksempelvis større tekniske problemer eller hændelser, der lukker en strækning i et kortere eller længere tidsrum. Ved personpåkørsel er redningsberedskabets indsatsleder ansvarlig for trafikafviklingen på ulykkesstedet. Normalt vil det berørte sporafsnit blive lukket for al trafik af hensyn til oprydningen.

DSB vurderer i de enkelte tilfælde behovet for og værdien af at indsætte erstatningsbusser til løsning af de opståede trafikale problemer. DSB har aftaler om buskørsel, der kan iværksættes med kort varsel. På stationer er der skiltning med stoppesteder for erstatningsbusser. Der er udarbejdet køreplaner og kørselsvejledninger til buspersonalet og planer for den relevante kundeinformation.

Der er desuden beredskabsplaner omfattende blandt andet nødkøreplaner, der kan sikre opretholdelse af trafikken på et lavere men stabilt grundlag i tilfælde af ekstraordinære vejrforhold eller andre forhold, som kan umuliggøre opretholdelse af den planlagte trafik.

DSB har desuden udarbejdet en beredskabsplan, der sikrer kunderne hurtig og korrekt information ved tekniske nedbrud på salgs- og billetteringsudstyr.

### 3. Rengøring af togvogne og stationsarealer

#### 3.1 Rengøring af togvogne

Der foretages en grundig rengøring af alle tog inden starten på den daglige drift, og togvogne rengøres desuden i forhold til antal kørte kilometer med passagerer. DSB har indgået kontrakt med ISS om rengøring i togene. I kontrakten er der nedfældet præcise krav til rengøringen. Kvaliteten bliver målt på en skala fra 1-5, hvor målet for de daglige rengøringer er 3,8. Resultatet for de daglige rengøringer var i 2019 3,67, hvilket er under målet. DSB's eksterne leverandør er i den forbindelse blevet bedt om at lave en handlingsplan, som skal få rengøring over målet for 2020. Kvaliteten måles ved egen og fælleskontroller, som foretages af DSB og den eksterne leverandør. Der er adgang til toiletter i alle fjern- og regionaltog, men ikke i S-tog.

#### 3.2 Rengøring af stationsarealer

Alle stationer rengøres som udgangspunkt iht. fast plan og efter fast rengørings- og kvalitetskoncept. På de store stationer foretages der daglig rengøring, visse steder med supplerende soignering i løbet af dagen. På mindre stationer foretages rengøringen efter vurderet behov. Ud over den daglige rengøring sikrer et zonerengøringsystem, at alle DSB's elementer på stationerne grundrengøres jævnlige.

For stationsarealer gælder det særlige forhold, at ansvaret for arealerne er delt mellem DSB og Banedanmark. Ansvarsfordelingen er kompleks. Som udgangspunkt er f.eks. lys, højtalere, elektroniske togviserskilte, beplantninger, ure på perronerne og ydre adgangstunneller Banedanmarks ansvar, mens faste oplysningstavler, skraldespande, venterum, toiletter og indre adgangstunneller kan være DSB's. På nogle stationer er der særlige forhold, der gør sig gældende i forhold til fordelingen. DSB's andel af stationsarealer og -inventar rengøres primært af DSB's Stationsservice. Der er desuden adgang til toiletter, som primært kan anvendes mod betaling.

DSB har sammen med Banedanmark i en årrække indsat ekstra ressourcer og øget fokus på graffiti-bekæmpelsen på stationerne. Indsatsen er rettet mod både DSB's og Banedanmarks anlæg og infrastruktur, og der er fastsat nye og skrappe krav til, at graffiti skal bekæmpes straks eller hurtigst muligt.

Rengøringen vurderes eksternt på en skala fra 1-10. Resultatet for 2019 ligger på 8,0 mod 8,43 i 2018.

## 4. Kundetilfredshed

DSB foretager kundetilfredshedsundersøgelser hver måned. Kundetilfredsheden måles ved at uddele spørgeskemaer i trykt format, som kunderne selv udfylder. Skemaerne uddeles repræsentativt ift. DSB's passagersammensætning på strækninger, perroner, ugedag og tidspunkt på dagen. Målingerne foretages i både S-tog og Fjern- & Regionaltog og uddeles på stationer og i toget. Målet er at få besvarelser der er så tæt på kundens rejseoplevelse som muligt. Der stilles i undersøgelsen to overordnede spørgsmål, som er tilfredsheden med "denne" rejse og tilfredsheden med at rejse med DSB generelt.

Tilfredsheden måles på en 0-10 pkt. skala, hvor 0 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds. Tilfredsheden med "denne" rejse for DSB samlet lå i 2019 på 8,04 i gennemsnit, hvor tilfredsheden med at rejse med DSB generelt lå på 7,54.

## 5. Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne

### 5.1 Generelt om klager

DSB's rejseregler indeholder en klagevejledning for kunder.

DSB's Kundecenter håndterede i 2019 godt 628.000 skriftlige kundenhenvendelser, heraf knap 38.800 skriftlige henvendelser vedrørende kontrolafgifter og ca. 46.000 henvendelser om Rejsetidsgaranti. Ca. 85.400 af henvendelserne omhandlede rejsekort.

Henvendelser om indlandsrejser havde en gennemsnitlig svartid på 6,6 dage. Forordningen om jernbanepassagerernes rettigheder kræver, at der svares inden 30 dage. DSB's interne mål var 10 dage.

DSB's svartid på Rejsekortsager var 2,5 dage, hvilket er betydeligt hurtigere end målsætningen på 10 dage.

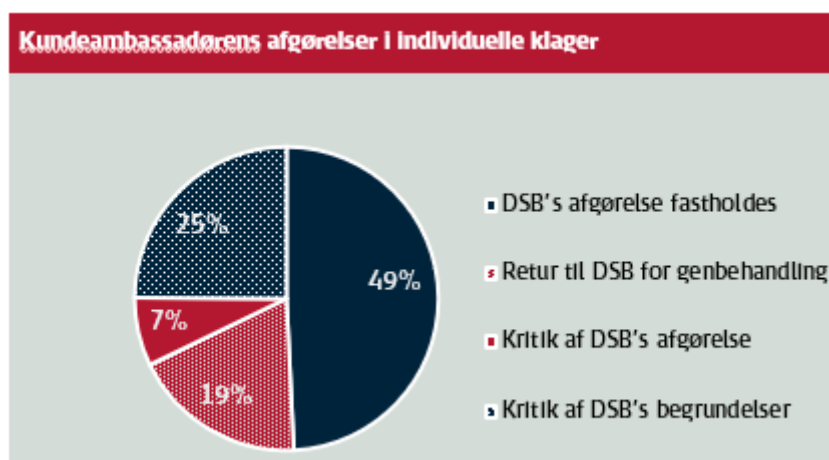
Svartiden på skriftlige henvendelser om internationale rejser var gennemsnitlig på 8 dage, hvilket er hurtigere end målsætningen på 30 dage.

### 5.2 Ankemuligheder

Kunder, der har fået behandlet en klage i DSB's Kundecenter og ikke er tilfreds med afgørelsen derfra, har mulighed for at anke afgørelsen til DSB's Kundeambassadør. Kundeambassadøren er en intern uafhængig instans. I 2019 modtog Kundeambassadøren 952 klager svarende til ca. 1,2 % af det samlede antal klager til DSB's Kundecenter.

Hvis der er grundlag for det, kan Kundeambassadøren anbefale DSB at træffe en ny afgørelse i den konkrete sag eller give en uddybende begrundelse for, hvorfor afgørelsen bør fastholdes. I 2019 blev der i 26% af klagerne til Kundeambassadøren truffet en ny afgørelse til kundens fordel og i 25% af sagerne givet en uddybende begrundelse for DSB's afgørelse.

Kundeambassadøren udarbejder bl.a. på baggrund af de modtagne klager anbefalinger til DSB om konkrete forbedringsforslag til gavn for kunderne. I 2019 blev der afgivet i alt 16 principielle anbefalinger, hvoraf DSB har accepteret de 15 og delvist accepteret én.



DSB's kunder har mulighed for at klage videre over en afgørelse fra enten DSB's Kundecenter eller DSB's Kundeambassadør til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Her behandles bl.a. forhold, der er omfattet af EU's forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser som fx sager om forsinkelser. I 2019 blev 49 klager mod DSB indbragt for Ankenævnet, heraf hovedparten vedrørende en kontrolafgift.

### 5.3 Rejsetidsgaranti

Rejsetidsgarantien for DSB's kunder er opdelt i en basisgaranti og en pendlergaranti. DSB rapporterer hvert kvartal til Transport- Bygnings- og Boligministeriet om godtgørelser som følge af rejsetidsgarantien.

- **Basisrejsetidsgaranti**

Basisrejsetidsgarantien bliver udbetalt til passagerer, der rejser med fjern- og regionaltoget og som er mere end 30 minutter forsinket på deres ankomststation.

Der blev i 2019 i alt udbetalt ca. 7,3 mio. kr. i Basisrejsetidsgaranti i form af ny billet eller kontant kompensation.

- **Pendlerrejsetidsgaranti**

Pendlerrejsetidsgarantien bliver udbetalt til rejsende med pendlerkort eller årskort, som har tilmeldt sig en given pendlerstrækning, såfremt DSB i en kalendermåned ikke lever op til målet for kundepunktligheden.

Ved udgangen af 2019 var der tilmeldt i alt 23894 personer til pendlerrejsetidsgarantien på DSB's forskellige pendlerstrækninger i fjern- og regionaltogetrafikken og S-togtrafikken.

I alt blev der i 2019 udbetalt 18,3 mio. kr. på grund af manglende overholdelse af målet for kundepunktligheden.

### 5.4 Opfølgning og forbedringer

DSB's Kundecenter udarbejder hver måned en intern opsamling på de modtagne klager. Det fremgår heraf om der har været særlige temaer for klagerne i perioden og der følges op på om der i den forbindelse er gjort særlige tiltag. Opsamlingen tilsendes de relevante personer i DSB og indgår herefter i det løbende arbejde med at forbedre produkterne.

## 6. Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

### 6.1 DSB's service til handicappede kunder

På DSB's hjemmeside er der information om de tilbud, DSB har til handicappede kunder. Handicappede kunder kan få assistance til at få kørestole med i toget, og kunder med et syns- eller psykisk handicap kan få hjælp til at komme ind eller ud af toget. Begge dele kræver forudgående bestilling. Handicappede kunder kan bestille handicapservice enten direkte på hjemmesiden eller ved at ringe til DSB.

DSB implementerede i 2016 forbedrede vilkår for brugen af DSB's handicapservice og nedsatte varslings tiden til 12 timer i stedet for forordningens krav om en varslings tid på minimum 48 timer. Herudover er åbningstiden for bestilling blevet udvidet, ligesom det nu er muligt at modtage service i alle de timer, hvor der kører tog.

Kunder kan afhente bestilte billetter på stationerne - enten i billetsalget eller i en automat - eller få dem tilsendt, hvis de er bestilt i tilstrækkelig god tid.

Der er information for handicappede eller personer med nedsat mobilitet om følgende på hjemmesiden <http://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/handicapservice-i-dsb/>:

- Bestilling af handicapservice ved telefonisk henvendelse eller online.
- Information om handicapservice i udlandet til på- og afstigning på stationerne.
- Information om tilgængelighed for handicappede.
- Information om ledsagerordningen.
- Video med en kørestolsbruger der skal på rejse med IC3-toge samt video med en blind, der er på tur i S-toget.
- Materiale om udviklingsprojektet om et standard ledelinjekoncept til brug for Banedanmark og DSB.

DSB udgiver sammen med de øvrige togoperatører brochuren "Handicapservice", der vejleder kunder med nedsat mobilitet ved rejser med tog og bus:

[https://www.dsb.dk/globalassets/produkter\\_og\\_services/pdf/handicapservice\\_2017\\_web\\_jf\\_v05.pdf](https://www.dsb.dk/globalassets/produkter_og_services/pdf/handicapservice_2017_web_jf_v05.pdf)

DSB har en centralt placeret medarbejder, som er særskilt ansvarlig for DSB's tiltag ift. DSB's tilgængelighed og handicapservice. Denne medarbejder har løbende samarbejde og dialog med handicaporganisationer. Blandt andet afholdes der møder i DSB's handicappanel mindst 4 gange årligt.

### 6.2 Handicapassistancer

I 2019 udførte DSB ca. 18.000 handicapassistancer samt ca. 60.000 assistancer ifm. spontanrejser på med fjern- og regionaltog og S-tog solgte omkring 60.000 ledsagerbilletter.