

DSB Servicekvalitetsrapport 2015

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 regionaltog og DSB's S-tog, der siden 2015 har været ét selskab.

Rapporten skal som minimum gøre rede for følgende punkter:

- Oplysninger om billetter
- Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser samt aflysninger af togforbindelser
- Rengøring af togvogne og stationsbygninger
- Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne
- Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne
- Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

• DSB's mål og målopfølgning

DSB's standarder genereres både af mål, som DSB selv formulerer, og af mål som er aftalt i DSB's kontrakt om kollektiv trafik med staten (ved Transport- og Bygningsministeriet). En del af standarderne findes i DSB's rejseregler for rejse med tog, som er at finde på DSB's hjemmeside:

http://www.dsb.dk/Global/PDF/Brochure/Brochurersiden/2015/Faelles_rejseregler.pdf

DSB har en løbende målopfølgning. En del af målopfølgningen videresendes til Transportministeriet i form af kvartalsrapporter, halvårslige rapporter og årsrapporter. En del af målopfølgningen, f.eks. ift. forsinkelser og aflysninger findes DSB's hjemmeside og andet foreligger primært i interne rapporter (f.eks. opfølgning på rengøring i tog og på stationer).

1. Oplysninger og billetter

• Adgang til information

DSB udgiver køreplaner og oplyser om togafgang og ændringer i køreplaner ved løbende information på stationer, via internetsiderne www.dsb.dk, www.rejseplanen.dk og andre passende medier, herunder mobile tjenester. Der er

informationstavler på alle stationer med information om afgang 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 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. Se i øvrigt mere herom i afsnit 6.

• **Rejseplanen**

På 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 rejsemiddel. Rejseplanen A/S er et direkte resultat af Bus og Tog samarbejdet.

Ejerkredsen består af alle trafikselskaberne i Danmark, samt DSB og Metroselskabet. Derudover er Arriva, Abildskous busser og Netbus tilsluttede parter. Alle leverandører af kollektiv trafik leverer således køreplaner til Rejseplanen. Ændringer leveres i realtid og Rejseplanen opdateres løbende med de seneste ændringer i trafikken.

Rejseplanen leverer over 25 mio. rejseplansopslag hver måned i apps og på web og er dermed Danmarks største offentlige internetservice. Ca. 80 % af opslagene foretages nu fra mobile platforme.

• **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 stationerne, pr. sms, på dsb.dk, via mobil app eller bestilles telefonisk og sendes med posten mod gebyr. Nogle billetter kan udelukkende købes på dsb.dk og nogle stationer fører et begrænset sortiment. Liste herover kan findes på dsb.dk. Kunder kan også benytte Rejsekort som billet.

Rejsekortet sælges på internettet eller 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, undtagen Fynbus. 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. For billetter med særlige benyttelsesregler kan DSB fastsætte særlige tilbagebetalingsregler, herunder at billetten ikke kan tilbagebetales. 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. Kan billet til den samlede rejse ikke købes på den station, hvor rejsen begynder, må passageren købe billet til den nærmeste station, hvor den ønskede billet kan købes.

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 der kræves pladsbillet. Oplysninger herom fremgår af køreplanen.

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

• Krav til regularitet og pålidelighed

I kontrakten mellem Transportministeriet og DSB, der er indgået med virkning fra 2015, er der fastsat standarder for hhv. regularitet, pålidelighed og afbødning af virkninger for passagerer ved trafikforstyrrelser.

I 2015 var målet for rettidighed ifølge DSB's kontrakt med Transportministeriet på 81,6 % for fjern- og regionaltog og 92,3 % for S-tog. Opgørelsen er i den nye kontrakt baseret på en passagerrettidighed frem for som tidligere togrættidigheden, det vil sige, at opgørelsen på den måde også tager højde for antallet af kunder, der rammes af en forsinkelse. En sammenligning med tallene for 2014 er derfor ikke mulig.

I 2015 var DSB S-togs rettidighed 94,9 % og dermed over målet. Fjern- og regionaltog ydede en rettidighed på 78,5% inden for intervallet 0-2,59 minutter eller 3 % fra målet

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

Oversigt over ansvar over forsinkelser, fordelt på DSB, Banedanmark og eksterne, 2015¹

	DSB	Banedanmark	Eksterne
Fjern- og regionaltog			
Forsinkelser	32	51	18
Aflysninger	41	32	27
S-tog			
Forsinkelser	26	51	24
Aflysninger	22	34	43

Note 1: Der er ikke anført tal fra 2014, da tallene ikke er sammenlignelige på grund af ændring i opgørelsesmetode

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.

• 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 vejforhold eller andre forhold, som kan umuliggøre opretholdelse af den planlagte trafik.

Ved væsentlige forsinkelser uddeler DSB vand og lidt sødt til passagerne. DSB har desuden udarbejdet en beredskabsplan, der sikrer kunderne hurtig og korrekt information ved tekniske nedbrud på salg og billetteringsudstyr.

3. Rengøring af togvogne og stationsarealer

• Rengøring af togvogne

Der foretages en grundig rengøring af alle tog inden starten på den daglige drift og der sker mindst én Trafikrengøring daglig. DSB har indgået kontrakt med ISS om rengøring i togene. I kontrakten er nedfældet præcise krav til rengøringen. Kvalitetsstyringssystemet der anvendes i opfølgningen er rengøringsstandarden INSTA 800. Der er adgang til toiletter i alle fjern- og regionaltog, men ikke i S-tog.

• 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 zonerengøringssystem, at alle DSB's elementer på stationerne grundrengøres jævnligt.

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. Således er de elektroniske togviserskilte på S-banen DSB's ansvar. DSB's andel af stationsarealer og -inventar rengøres primært af DSB's Stationservice. Der er opstillet mål for rengøringen, og DSB's markedsansvarlige vurderer løbende den daglige rengøring. Der er adgang til toiletter, der primært er betalingstoiletter.

DSB har i 2015 målrettet og prioriteret indsats efter stationens størrelse af rengøring og daglig drift, herunder en særlig indsats vedr. graffiti-frensning på stationer i hovedstadsområdet. Der er også blevet etableret en månedlig kvalitetsopfølgning på baggrund af eksternt udarbejdet kvalitetsrapport. Derudover har DSB udvidet samarbejde med Banedanmark omkring rengøring på stationer.

Rengøringen vurderes internt på en skala på 1-5. Resultatet for 2015 ligger på 3,5, hvilket er en status quo fra 2014. Målet for 2015 har været 3,8. Vedrørende kundetilfredshedsundersøgelser, se afsnit 4.

4. Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne

• Kundetilfredshedsundersøgelser

I kontrakten mellem Transportministeriet og DSB er det aftalt, at DSB halvårligt skal gennemføre kundetilfredsundersøgelser. DSB udfører dog

kundeundersøgelser 4 gange årligt for at følge kundens oplevelse tættere end hvad halvårslige målinger giver mulighed for.

Nedenfor angives besvarelsenerne for 2015 i fordelt på kvartal på en skala fra 0 til 10. Målet for Rejsen alt i alt var for 2015 totalt 8,0, hvilket blev opnået.

Kundetilfredshed for DSB for 2015

Spørgsmål	1. kvartal 2015	2. kvartal 2015	3. kvartal 2015	4. kvartal 2015
Rejsen alt i alt	8,0	8,0	8,1	7,9
DSB's serviceniveau på denne rejse	7,2	7,1	7,1	7,1
Den information, der blev givet i toget	7,8	7,8	7,9	7,8
Togets overholdelse af køreplanen	8,4	8,2	8,3	7,9
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	7,3	7,4	7,4	7,3
Togets generelle standard	7,5	7,6	7,6	7,5
Indvendig rengøring i toget	7,0	7,0	7,0	7,0
Rejsetiden for denne rejse	8,1	7,9	8,0	7,8
Rengøring på stationen	6,6	6,7	6,6	6,6
Sum /Gnst.	7,5	7,5	7,5	7,4

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

• Generelt om klager

DSB's rejseregler indeholder klagevejledning for kunder.

• DSB's kundecenters behandling af klager

DSB's Kundecenter håndterede i 2015 godt 120.000 kundehenvendelser, heraf knap 58.000 henvendelser vedrørende kontrolafgifter.

Henvendelser om indlandsrejser blev besvaret inden for 14 dage. Forordningen om jernbanepassagerernes rettigheder kræver, at der svares inden 30 dage. DSB's interne mål var 10 dage.

Gennemsnitssvartiden for Rejsekortsager var i 2015 ca. 8 dage (i 2014: 9 dage), hurtigere end målsætningen på 10 dage.



Svartiden på henvendelser om internationale rejser er på 25 dage (2014: 18 dage), hvilket er hurtigere end målsætningen på 30 dage.

- **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.

- **Godtgørelser på grund af forsinkelser**

Rejsegarantien for DSB's kunder er opdelt i en basisgaranti og en pendlergaranti. DSB, rapporterer DSB hvert kvartal til Transportministeriet om godtgørelser som følge af rejsegarantien.

- **Basis Rejsetidsgaranti**

Der blev i 2015 i alt udbetalt 9,4 mkr. i basis Rejsetidsgaranti i form af ny billet eller kontant kompensation. I 2014 var basiskompensationen på 5,4 mkr.

- **Pendlerrejsetidsgarantien**

For DSB var der ved udgangen af 2015 tilmeldt i alt 51.872 (2014: 47.429) personer til pendlerrejsetidsgarantien.

I alt blev der i 2015 på grund af forsinkelser på F&R udbetalt 3,8 mkr. (2014: 0,8 mkr.) i godtgørelse til pendlerne. Overgangen til at beregne godtgørelsen på grundlag kunderettidigheden fra 1. september 2015 er en stærkt medvirkende faktor til væksten i kompensationsbeløbet.

6. Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

- **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 eller som kunde med et syns- eller psykisk handicap få hjælp til at komme ind eller ud af toget ved forudgående bestilling. Handicappede kunder kan bestille handicapservice, enten direkte på hjemmesiden eller ved at ringe til DSB.

DSB implementerede i 2015 forbedrede vilkår for brugen af DSBs handicapservice og nedsatte varslingsiden til 24 timer i stedet for forordningens krav om en varslings på 48 timer. Herudover udvides åbningstiden for bestilling, 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-toget. Og video med en blind, der er på tur i S-toget.
- Materiale om udviklingsprojektet om et standard ledeliniekoncept til brug for Banedanmark, DSB S-tog og DSB.

DSB udgiver sammen med de øvrige tog operatører brochuren "Handicapservice". Der vejleder kunder med nedsat mobilitet ved rejser med tog og bus, http://www.dsb.dk/Global/Produkter_og_services/PDF/637_Handicapservice_2015_web_jf_v09.pdf

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

Handicapassistancer

I 2015 udførte DSB 15.288 handicapassistancer og solgte 43.737 ledsagerbilletter. For 2014 var de tilsvarende tal 15.500 assistancer og 42.000 ledsagebillet.