

KUNDE- AMBAS- SADØØREN 2. HALVÅR 2018



Indhold

Forord	3
Kronik – Hvor godt kender kunderne egentlig DSB?	4
Klager til Kundeambassadøren	6
Anbefalinger & rådgivning	11
Kundeambassadørfunktionen	13
Dilemma – Når ”synes og bør” overskygger fakta og forpligtigelser	14

Forord

Der er næppe noget mere irriterende, end når oplevelsen af virkeligheden ikke stemmer overens med netop virkeligheden.

Erfaringerne fra Kundeambassadørens arbejde i 2018 viser, at DSB på især to fronter kan være udfordret af en sådan ubalance – dels kendskabet til nogle af de muligheder som forskellige produkter, service mv. rent faktisk giver kunderne, dels vurderingen af kundeoplevelsen ud fra ønsket om hvordan den burde være, snarere end om DSB lever op til sine transportørforpligtelser. I denne halvårsrapport sættes derfor i kapitel 1 og 5 fokus på henholdsvis betydningen af at nå ud til kunderne med relevant information i hele rejsekæden, og at oplevelsen af DSB's service ikke altid er styret af fakta.

2018 har på flere fronter været præget af forandringer hos Kundeambassadøren. Som det fremgår af kapitel 2, er antallet af modtagne klager steget markant. Hovedtendenserne fra første halvår er forsat året ud, hvor klager over kontrolafgifter og rejsekort fylder mest. På begge områder har Kundeambassadøren haft et meget konstruktivt samarbejde med de relevante afdelinger i DSB for at sikre, at erfaringerne fra klagesagerne fødes ind i de fremadrettede kundedrevte processer.

Samarbejdsformen med DSB har også ændret sig, hvor en proaktiv og mere dynamisk tilgang har været anvendt frem for den mere traditionelle form med aflevering af anbefalinger og temarapporter. Dette giver i højere grad Kundeambassadøren mulighed for løbende at hjælpe DSB med at forebygge uheldige kundeoplevelser samt sikre hurtigere justering i produkter og regler. I kapitel 3 beskrives de væsentligste større samarbejdsområder og anbefalinger.

Endelig har der været fokus på, at erfaringen fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro løbende deles med relevante afdelinger i DSB. En del af disse sager vedrører forsinkelsessager med krav om erstatning. Kundeambassadøren har derfor også indledt et specifikt samarbejde med Kundecenteret om tolkningen af afgørelserne i netop denne type sager med henblik på den fremadrettede sagsbehandling.

DSB har taget rigtig godt imod Kundeambassadørens ændrede arbejds måde, som ventes at blive yderligere foldet ud i 2019.



Kundeambassadør
Lone Fruerskov Andersen

Kronik – Hvor godt kender kunderne egentlig DSB?

Kundeambassadørteamet tager regelmæssigt på togture rundt i landet for at tale med kunder og personale om hverdagen i toget. Punktlighed og trafikinformation er ikke overraskende emner, der fylder en del i disse samtaler. Samtalerne med kunderne afslører dog ind i mellem også et manglende kendskab til nogle af de muligheder, som forskellige produkter, services eller digitale platforme rent faktisk giver kunderne.

Nu skal oplevelser fra nogle isolerede togture på bestemte dage selvfølgelig tages med et vist forbehold. Der er ikke tale om kvantificerbar statistik, men netop kun et øjebliksbillede af hvad de kunder, som vi fik i tale den pågældende dag, havde på hjertet. Men det giver stof til eftertanke, når flere faste kunder på en pendlerafgang ud af København rejser 4-5 dage om ugen på et almindeligt rejsekort – uden at have sat sig ind i om det bedre kunne betale sig at bruge et pendlerprodukt. Tilsvarende har det undret os hvor mange rejsekortkunder, der faktisk ikke kendte "Check udvej"-Appen, eller på en strækning betjent af ME-lokomotiver ikke havde hørt om DSB's kompensation til kunderne for forårets udfordringer.

Tilsvarende støder vi i den løbende klagesagsbehandling ind i kunder, der ikke er klar over, at en service som fx "Glemmt kort"-ordningen ikke automatisk aktiveres ved tilmelding til DSB Plus.

Kunderne har selvfølgelig selv et ansvar for at sætte sig ind i hvilke billet- og servicetilbud, som matcher lige netop deres behov. Komplexiteten i de eksisterende produktformer, købsplatforme, rejseregler og services stiller imidlertid krav både til kundernes evne til at overskue diverse tilbud og til DSB's mulighed for at nå ud til samtlige kunder med klar og tilstrækkelig information. Men det er jo ærgerligt, hvis for mange kunders opmærksomhed på favorable billetprodukter eller services drukner i erindringen om den seneste forsinkelse eller længere rejsetid som følge af et sporarbejde. Især fordi DSB allerede i nogen tid har haft fokus på produktforenkling, kundevedtatte tiltag i forbindelse med sporarbejder og målrettet markedsføring af kundetilbud.

DSB har også nyligt ændret på den interne projektorganisering for at sikre hurtigere og mere fleksible IT-løsninger til gavn for kunderne. I Kundeambassadørens løbende samarbejde med forskellige afdelinger i DSB oplever vi ligeledes en stigende opmærksomhed på at give tydelig information på hjemmesiden og individuel vejledning, når kunderne kontakter Kundeservice. Det er vigtigt, at DSB fastholder dette fokus, som kan være med til at styrke kundernes oplevelse af DSB som en serviceminded virksomhed.

Udfordringen for DSB er dog at nå ud til alle kunder med de mange gode budskaber. Danskerne tæppebombes dagligt med reklamefremstød af forskellig art i bybilledet, på nettet og de sociale medier. Selvom de fleste DSB-kunder har vænnet sig til at slå op på rejseplanen og søge trafikinformation, er det nok de færreste pendlere, der løbende tjekker DSB.dk for nye og spændende tilbud. DSB's opslag på perronen kan også let drukne i de mere farverige reklamesøjler. Det bør dog ikke afholde DSB fra at styrke informationsindsatsen netop i mødet med kunden i hverdagen. Pointen er snarere konstant at være opmærksom på hele rejsekæden – såvel informations- og købsflowet på nettet som oplevelsen af relevant kundeoplysning og vejledning på stationen, i toget og i Kundecentret.

Kommer DSB ikke godt nok igennem til kunderne, påvirkes oplevelsen af virksomheden ad andre kanaler. DSB er ikke ene om at kommunikere til kunderne om DSB. De fleste danskere har en holdning til, hvor godt DSB håndterer sin transport- og serviceopgave – uanset om de kører med tog eller ej. Nu er holdninger sjældent udelukkende baseret på objektive fakta. Opfattelsen af fakta og det aktuelle mediebillede spiller også ind. Og her må man blot konstatere, at det ikke er godt mediestof, når DSB overholder målet for både operatør- og kunderettedigheden i en periode, eller når Kundecenteret hjælper med en erstatningsbillet, når Ungdomskortet er forsinket med posten.

Det er derfor nyttigt ind i mellem at tage på et realitetstjek ude i toget. Den anden side af oplevelserne fra Kundeambassadørteamets togture er nemlig, at de fleste kunder, som vi har talt med, egentlig overordnet er ganske godt tilfredse med såvel billetprodukter som hverdagen i toget.

Eller som en af de unge kunder i toget en dag med lettere overraskelse i stemmen sagde: "Det er faktisk ret fedt at køre med toget!"

Klager til Kundeambassadøren

Klager | Hvor mange klager

Kundeambassadøren har i andet halvår 2018 modtaget 398 kundeklager. Samlet set for året har 923 kunder klaget, hvilket er dobbelt så mange som sidste år og det højeste antal siden funktionens oprettelse i 2011.

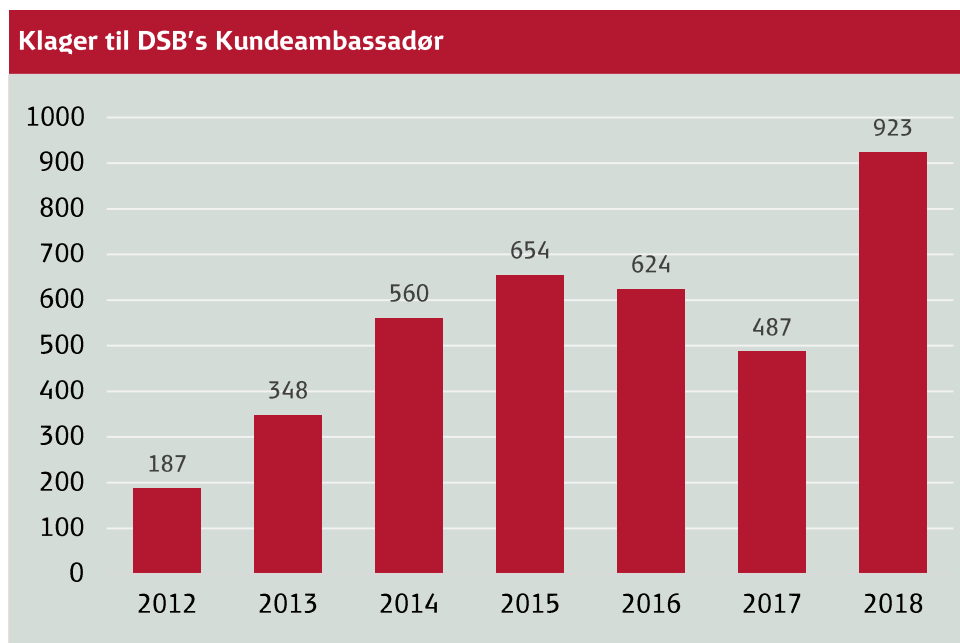


Fig. 1: Antallet af klager til Kundeambassadøren

Klager modtaget hos DSB Kundeservice er ikke steget tilsvarende, hvorfor andelen af klager, som ankes hos Kundeambassadøren, forholdsmæssigt er steget betydeligt i forhold til tidligere år og samlet for 2018 udgjorde mere end 1 procent.

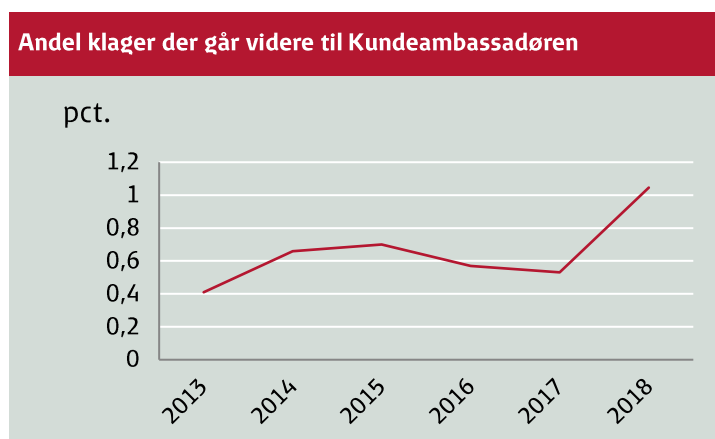


Fig. 2: Andel af klager til DSB, der går videre til Kundeambassadøren

Klager | Årsag til klagen

Typer af klager til Kundeambassadøren					
	2014	2015	2016	2017	2018
Kontrolafgifter	64 %	61 %	58 %	49 %	75 %
Produkter	15 %	23 %	25 %	32 %	13 %
Undervejs på rejsen	8 %	11 %	17 %	19 %	12 %
Service	13 %	5 %	0 %	0 %	0 %

Kontrolafgifter: klager over kontrolafgift

Produkter: Rejsekort, Ungdomskort, Pendlerkort, Mobilbilletter/Apps mv.

Undervejs på rejsen: Trafikinformation, forsinkelser, forhold i toget el. på stationen m.v.

Service: Klager over mødet med DSB's kundeorienterede personale

Langt hovedparten af klagerne, som Kundeambassadøren har modtaget i 2018, vedrører en kontrolafgift (75%), og antallet af klager over en kontrolafgift er tredoblet sammenlignet med sidste år. Den langt overvejende årsag til klager over en kontrolafgift er problemstillinger i tilknytning til brugen af rejsekort. Denne tendens ses også generelt i klagestatistikken hos Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

På grund af den store stigning i klager over en kontrolafgift er de øvrige klagetyper andelsmæssigt faldet i forhold til 2017.

Antalsmæssigt er det dog kun klager over DSB's produkter, som reelt er faldet (-26%). Her gælder faldet især klager over Ungdomskort og mobilbilletter/Apps. Dette er interessant set i lyset af, at der i disse salgskanaler afsættes en stadig større andel billetter.

Omvendt er der antalsmæssigt sket en stigning i kategorien "undervejs på rejsen" (+14%). Her er det især klager over forsinkelser, som ligger bag denne stigning. Eksempelvis kræver flere kunder erstatning bl.a. i form af dækning af taxa-udgifter på grund af forsinkelser eller har svært ved at forstå vilkårene for beregning af Rejsetidsgarantien.

Det er fortsat yderst sjældent, at en sag hos Kundeambassadøren som hovedklage omhandler kundens møde med DSB's personale. Niveauet for klager over "Service" er derfor angivet til 0%. Det bemærkes dog, at kritiske kommentarer fra kunder på dette område i begrænset omfang forekommer i andre klagesager – typisk i forbindelse med modtagelsen af en kontrolafgift.

Set på tværs af alle klagetyper var rejsekort i 2018 involveret i 340 af 923 klagesager (37%). Til sammenligning udgør Mobilbilletter/Apps ca. 16% og Pendlerkort ca. 8%. Der er således en klar overrepræsentation af rejsekort i den samlede klagestatistik hos Kundeambassadøren.

Aktuelt udgør indtægter fra rejsekort ca. 1/3 af DSB's samlede billetindtægter.

Top 3 i klagesager

Top 3 Kontrolafgifter	Top 3 Produkter
Rejsekort (40 %) – Problemer med CI/CU, misforstået rejser regler.	Rejsekort (50 %) – Økonomiske problemstillinger bl.a. ifm. Tank-op aftaler
App/mobilbillet (19 %) – Billet købt i toget, ingen strøm på mobil, mangler zoner.	Ungdomskort (11 %) – Problemer med levering, refundering
Pendlerkort (10 %) – Kort udløbet, mangler zoner.	Pendlerkort (9 %) – Refundering/tilbagebetaling

Top 3 Kontrolafgifter

Der er på Top 3 over produkter involveret i klager over kontrolafgifter sket en ændring i forhold til sidste år. DSB/DOT Pendlerkort er rykket ind på en 3. plads, og Ungdomskort er ikke længere med på listen. Det er første gang, at Ungdomskort ikke optræder her.

Rejsekort er fortsat involveret i langt de fleste kontrolafgiftssager - og det endda noget hyppigere end sidste år (2017: 25% - 2018: 40%). Det er især check ind og check ud situationen og misforståede rejser regler, som giver kunderne vanskeligheder og resulterer i en kontrolafgift. I mange af klagesagerne tilkendegiver kunder forundring over, at der ikke, som de ellers troede, var sket check ind ved rejsens start. Det kunne derfor tyde på, at korrekt betjening af check ind/ud standerne fortsat volder nogle kunder problemer.

Det er tydeligt i klagestatistikken, at det er problemstillinger omkring check ind/check ud på rejsekort, som er den primære årsag til klager over kontrolafgifter. Kundeambassadøren vil derfor fortsætte dialogen med DSB om mulige initiativer i den forbindelse.

På anden pladsen ligger App/Mobilbillet med en andel på 19%, hvilket er på niveau med sidste år. Her er den typiske årsag, at kunden først har købt billet efter ombordstigning. Kundens forklaring i disse sager er typisk, at tidsnød fik dem til at springe på toget for derefter at købe billet. Selvom denne forklaring umiddelbart synes plausibel, kan det ikke fritage kunden fra kontrolafgiften. DSB's personale har ikke mulighed for at afgøre, om en kunde har reelle hensigter og blot er sent på den, eller om kunden bevidst forsøger at undgå at købe billet og derfor først påbegynder billetkøbet i det øjeblik, de ser DSB's personale. Dermed sidestilles kunder med reelle hensigter med egentlige "gratister". Dette understreger behovet for en løbende vejledningsindsats, hvor det præciseres, hvordan kunderne kan udgå utilsigtet at havne i en situation uden gyldig billet.

Som noget nyt er DSB/DOT Pendlerkort nu også på Top 3 listen med en andel på 10%. Her er det manglende fornyelse af Pendlerkortet, som er den primære årsag. Der er tale om mere end en fordobling i antallet af klager vedrørende Pendlerkort i forhold til sidste år.

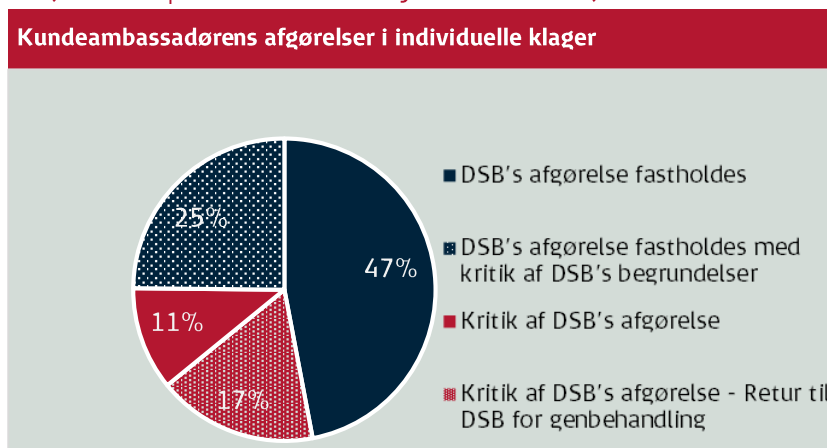
Top 3 Produkter

På produktsiden er der også sket ændringer i Top 3. Her er DSB/DOT Pendlerkort ligeledes kommet ind på listen med en fordobling i antal klager, som primært skyldes utilfredshed med vilkår for tilbagebetaling i forbindelse med sporarbejde. Omvendt er App/mobilbilletter ikke længere repræsenteret, og antallet er reelt halveret.

Den primære årsag til produktklager til Kundeambassadøren er dog fortsat rejsekort, som nu udgør 50% mod 33% i 2017. Vi ser fortsat en del klager over problemer med tank-op aftaler, hvor mange kunder ikke forstår logikken i, at de kan have en positiv saldo på deres rejsekort og samtidig have gæld til DSB.

Kundeambassadøren har på den baggrund indledt et samarbejde med flere enheder i DSB med det formål at finde konkrete løsninger på de områder, som volder kunderne problemer med rejsekort. Der ses i den sammenhæng på logikken i de kundevedtatte processer, og om DSB i forbindelse med sagshåndteringen af klagesager hurtigere kan finde frem til en løsning, som kan hjælpe kunden.

Afgørelser | Kundernes udbytte af at klage



I 2018 har DSB i 47% af de klager, som er blevet vurderet af Kundeambassadørteamet, håndteret sagen i overensstemmelse med de gældende regler og juridiske rammer, og DSB's svar til kunden har i disse sager været velbegrundet. Kundeambassadøren har derfor umiddelbart fastholdt DSB's afgørelse.

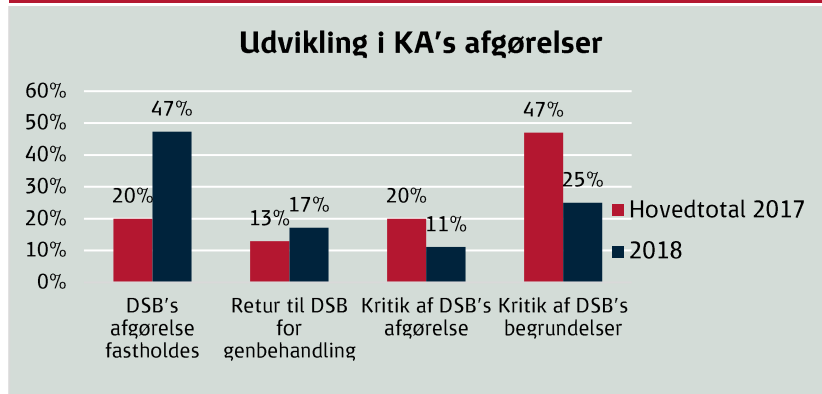
I 25% af de afgjorte klager har der ikke været grundlag for at rejse kritik af DSB's afgørelse, men den besvarelse, som er sendt til kunden, har været mangelfuld og ikke tilstrækkelig begrundet.

For 28% af klagesagerne fandt Kundeambassadøren, at der var grundlag for at træffe en ny afgørelse og give kunden helt eller delvis medhold i klagepunkterne.

Det skal bemærkes, at der er variation i hvor mange kunder, der fik medhold, alt efter hvad klagen handler om. I klagesager vedrørende kontrolafgifter fik 23% af kunderne medhold, mens det for de øvrige klagesager var 31%, der fik medhold.

Afgørelser | Udvikling

Udvikling i Kundeambassadørens afgørelser



Samlet set er der i 2018 sket en positiv udvikling i DSB's klagehåndtering. En større andel sager er blevet afgjort i overensstemmelse med gældende regler og retningslinjer (2017: 67% - 2018: 71%). Ligesom der i langt færre tilfælde har været behov for at rejse kritik af DSB's besvarelse til kunden (2017: 47% - 2018: 25%). Dette vidner om, at der i DSB's Kundeservice fortsat er fokus på udvikling af medarbejderkompetencerne.

Anbefalinger & rådgivning

Baseret på individuelle kundeklager og øvrige observationer har Kundeambassadøren afleveret 5 principielle anbefalinger til DSB i 2. halvår 2018. DSB har accepteret alle anbefalingerne.

Kundeambassadøren har i 2018 valgt at justere i samarbejdsformen med DSB med fokus på en løbende og løsningsorienteret dialog. Det betyder, at rejste problemstillinger oftere og hurtigere bliver løst, uden at der er behov for at aflevere en formel anbefaling til DSB.

Herunder er et kort resumé af de principielle anbefalinger, der er afleveret.

Kundeambassadørens principielle anbefalinger baseret på individuelle kundeklager		
Anbefaling	DSB's svar	Gennemføres
Kundevejledning – Vejledningen på DSB's hjemmeside om gyldighedsområde for billetter, der gælder til rejser mellem Danmark og Sverige, er ikke tilstrækkelig tydelig. Dette har ført til misforståelser og udstedelse af kontrolafgifter. KA anbefaler derfor, at DSB sikrer en præcisering af hvilke rejseregler, der gælder for disse billetter.	DSB har accepteret anbefalingen og justerer kundevejledningen på DSB's hjemmeside.	Q4 2018
Rejsekort – Rejsekort Pendler Kombi kan bestilles med en selvvalgt dato for gyldighedsstart. Herved kan der bestilles kort med en gyldighedsstart, som risikerer at ligge før levering af kortet til kunden. KA anbefaler , at DSB tager initiativ til, at der ved bestilling indføres datostyring, som tager højde for leveringsfrister. Alternativt at muligheden for selvvalgt dato udgår, og dato-start aktiveres ved check ind - på lige fod med andre rejsekort produkter.	DSB anerkender problemstillingen og vil drøfte dette med parterne i Rejsekort fællesskabet.	Q3 2019
Rejseplanen – Der kan på Rejseplanen optræde rejseruter, hvori der indgår meget korte skiftetider ved skift mellem bus og tog. Det betyder, at den anbefalede rejserute kan være vanskelig at gennemføre i praksis. Dette er særligt kritisk, når det er dagens sidste forbindelse. KA anbefaler , at DSB tager initiativ til en dialog med busselskaberne og herved søger at påvirke de minimums skiftetider/overgangstider, som der indmeldes til Rejseplanen. Formålet er at sikre, at rejseruterne på Rejseplanen er sammensat på en måde, som gør det muligt for en "gennemsnits kunde" i praksis at nå at foretage skift mellem bus og tog.	DSB har accepteret anbefalingen, og vil indgå dialog med de forskellige busselskaber.	NN

DSB døgnet – At DSB døgnet ikke følger kalenderdøgnet kan for nogle billettyper give anledning til uklarhed om tidsrummet for billetens gyldighed. Der er kunder, som af denne årsag har fået udstedt en kontrolafgift. KA anbefaler derfor, at DSB's billetter følger kalenderdøgnet, så billetten er gyldig til den dato, som er oplyst på billetten.	DSB har accepteret anbefalingen, og vil indarbejde dette i den ny salgsplatform. Indtil ny løsning er på plads hjælpes berørte kunder.	Forventeligt 2021
Pendlerkort i App - I DSB og DOT App'en kan det være vanskeligt at få overblik over hvilke zonevalg, som bedst matcher kundens ønsker/behov. På DOT's hjemmeside kan kunden via et interaktivt kort enkelt få overblik over mulige alternative priser og zoner. Kundeambassadøren anbefaler, at DSB arbejder for, at det i de to billet Apps bliver oplyst, at der på DOT's hjemmeside er vejledning og hjælp til zonevalg.	DSB har accepteret anbefalingen, og vil indarbejde dette i DSB's nye billet App.	Q1 2019

Rådgivning

Kundeambassadøren har i 2. halvår 2018 været involveret som rådgiver og sparringspartner for DSB i flere konkrete sammenhænge. Kundeambassadørens input til DSB har fokus på at være løsningsorienteret inden for afgrænsede kundeproblemstillinger.

Kundeambassadøren har i andet halvår af 2018 samarbejdet med DSB om følgende kundeproblemstillinger:

- Praksis for sagshåndtering af klager over rejsekort
- Mere kundevenlig proces for udløbne tank-op aftaler
- Dokumentationsbehov fra toget ifm. udstedelse af kontrolafgifter
- Håndtering af erstatningssager ifm. forsinkelser
- Passagerrettigheder og god forvaltningsskik

Kundeambassadørfunktionen

Der følges op på effekten af Kundeambassadørens arbejde på følgende tre områder:

- Udvikling i klager til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
- Andelen af kunder der ikke er tilfredse med Kundeambassadørens afgørelse
- anbefalinger afleveret til DSB

Udvikling i sager behandlet i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

I 2018 har 42 kunder indgivet en klage over DSB til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Dette er stort set samme niveau som sidste år. Der er dog sket et mindre fald i antallet af klager, der tidligere har været behandlet af Kundeambassadøren.

I 13 (31%) tilfælde har DSB valgt at imødekomme kundens krav helt eller delvist og hermed afsluttet sagen med et forlig med kunden.

Sager behandlet i Ankenævnet					
	2014	2015	2016	2017	2018
Ankenævnsager, DSB i alt	28	11	24	39	42
Heraf klager der har været behandlet af Kundeambassadøren	6	1	1	11	8

DSB har fået medhold i alle de sager, som har været behandlet af Ankenævnet i 2. halvår 2018.

Årsagen til, at DSB's kunder vælger at gå til Ankenævnet, er typisk forhold vedrørende rejsekort (38%), utilfredshed med en kontrolafgift (36%) eller klager over en forsinkelse (17%).

Kunder der ikke accepterer Kundeambassadørens afgørelse

Flere kunder end tidligere har i 2018 udtrykt utilfredshed med, at de ikke fik medhold i deres klagesag efter behandlingen hos Kundeambassadøren. Der har dog kun i ét enkelt tilfælde efter fornyet gennemgang af sagen været grundlag for at træffe en ny afgørelse.

Anbefalinger afleveret til DSB

I Kundeambassadørens Statusrapport for 1. halvår 2018 var 6 ud af 8 anbefalinger planlagt gennemført i 2. halvår 2018. DSB har oplyst, at 4 af disse anbefalinger er gennemført, mens gennemførelse af de sidste 2 er planlagt og sat til gennemførelse i 2019.

Dilemma – Når "synes og bør" overskygger fakta og forpligtigelser

Hos Kundeambassadørteamet har vi flere gange i 2018 måtte tage stilling til kunder, som ikke vil acceptere den trufne afgørelse i en klagesag. Sædvanligvis hører vi ikke yderligere fra kunderne, når sagen er afsluttet – uanset om kunden i den konkrete sag har fået medhold eller ej. I år har flere kunder imidlertid bedt om at få deres sag genbehandlet, når de ikke har fået medhold. I disse sager har fakta eller det juridiske grundlag dog været så klart, at der ikke kan træffes en anden afgørelse. Kun i ganske få tilfælde har kunden i anden omgang bidraget med nye oplysninger, som har berettiget til fornyet sagsbehandling.

Når kunder har ønsket genbehandling, er der typisk tale om erstatningssager, hvor der eksempelvis ønsket refusion for udlæg til en taxa, ligesom nogle pendlere ikke har kunnet forstå, hvorfor en kontrolafgift blev fastholdt, når der blot var tale om glemt fornyelse af et pendlerkort. Endelig har der været et par sager, hvor kunderne har følt sig fejlagtigt vejledt enten i forbindelse med købet af billet eller undervejs på rejsen.

Sagerne har været kendetegnet ved, at kundens forventning til den service, DSB kan og skal levere, har ligget højere, end vi tidligere har set. Samtidig har oplevelsen af kundens ansvar for at medvirke til at begrænse omfanget af en uheldig situation været mindre udtalt.

Uanset årsagen, så er det kedelige resultat, at disse kunder holder fast i deres følelse af at være uretfærdigt behandlet, selvom DSB har leveret den service, som kunden havde krav på. Enkelte af disse sager finder endda vej til medierne og Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Det er kun naturligt, at kunderne kræver deres ret og har en forventning om, at DSB lever op til sit ansvar som transportør. Indholdet i nogle af klagesagerne hos Kundeambassadøren indikerer imidlertid, at DSB i disse år udfordres af stigende forventninger hos kunderne til, hvad dette indebærer.

I 2018 har betydeligt flere kunder end i de foregående år klaget til Kundeambassadøren. Heraf har antallet af kunder, der har efterspurgt mere individuelle serviceydelser i pressede situationer, også været stigende. Her handler det ofte om at finde den rette balance mellem ansvar og rettigheder. Hvis ansvar er det fx, når et mindreårigt barn, der rejser alene, har problemer med at orientere sig om alternative transportmuligheder ved en togaflysning? Eller hvornår er det rimeligt at bede DSB om at betale en taxa til lufthavnen ved en forsinkelse?

Når kunden klager til DSB over en situation eller serviceydelse, tager afgørelserne udgangspunkt i det juridiske grundlag i henholdsvis EU's forordning om jernbanepassagerers rettigheder eller relevant dansk lov. I forhold til sager om refusion af udgifter til taxa eller anden erstatningskørsel er det dansk erstatningsret, der gælder. Et vigtigt pejlemærke her er, om der er direkte sammenhæng mellem DSB's ansvar i forbindelse med en evt. forsinkelse og et dokumenterbart økonomisk tab for kunden. Omvendt har kunderne også et ansvar for at bidrage til at nedbringe eventuelle meromkostninger og søge vejledning hos DSB.

Det er næppe realistisk at få alle kunder til at være tilfredse med en afgørelse, der ikke går deres vej. DSB kan komme et stykke med gode og velunderbyggede begrundelser. Men i sidste ende er det filter, som kunderne læser afgørelsen gennem, afgørende for deres oplevelse af DSB's ansvar og kundernes rettigheder. Dette filter er nogle gange drevet af følelser mere end jura. DSB kan selvfølgelig ikke styre kommercielt efter et følelseskompas. Faktum er dog, at et stigende antal kunder vurderer DSB's service i forhold til, hvordan de synes, den bør være, snarere end om DSB reelt lever op til sine transportørforpligtelser. Det er en udfordring og et vilkår, som DSB er nødt til at forholde sig aktivt til i den fremadrettede tilrettelæggelse af kundeservice.