

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.

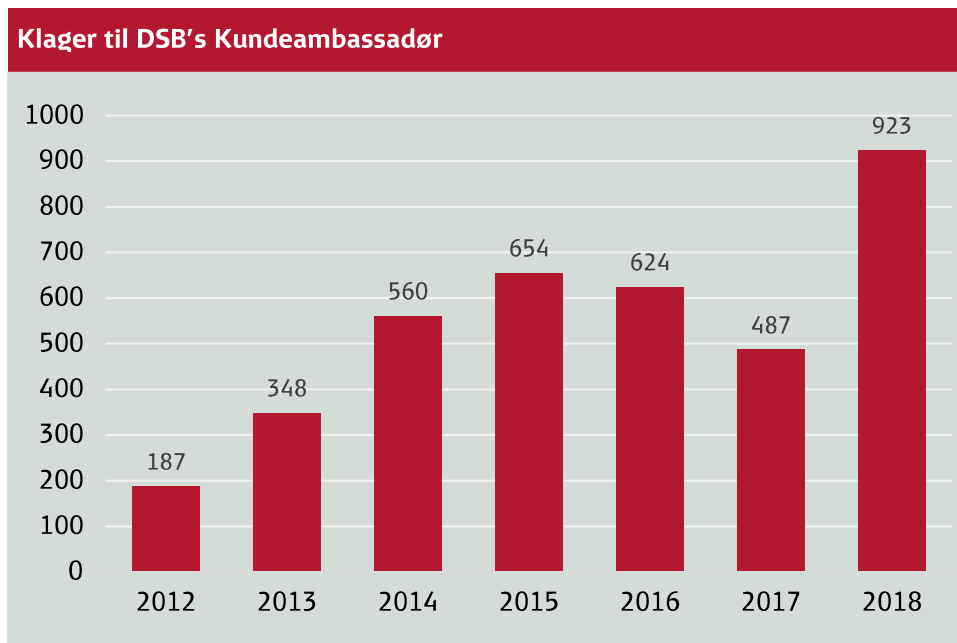


Fig. 1: Antallet af klager til Kundeambassadøren

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.

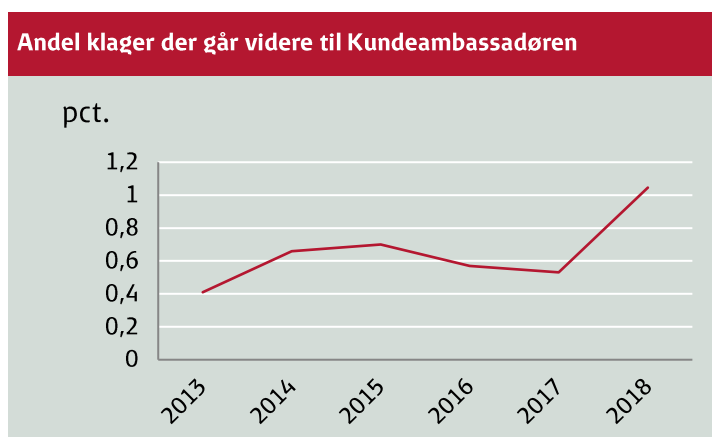


Fig. 2: Andel af klager til DSB, der går videre til Kundeambassadøren

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 kundevedtente 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 taxaudgifter 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

Rejsekort (40 %) – Problemer med CI/CI, misforstået rejseret.

App/mobilbillet (19 %) – Billet købt i toget, ingen strøm på mobil, mangler zoner.

Pendlerkort (10 %) – Kort udløbet, mangler zoner.

Top 3 | Produkter

Rejsekort (50 %) – Økonomiske problemstillinger bl.a. ifm. Tank-op aftaler

Ungdomskort (11 %) – Problemer med levering, refundering

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 rejseret, 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 undgå 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.

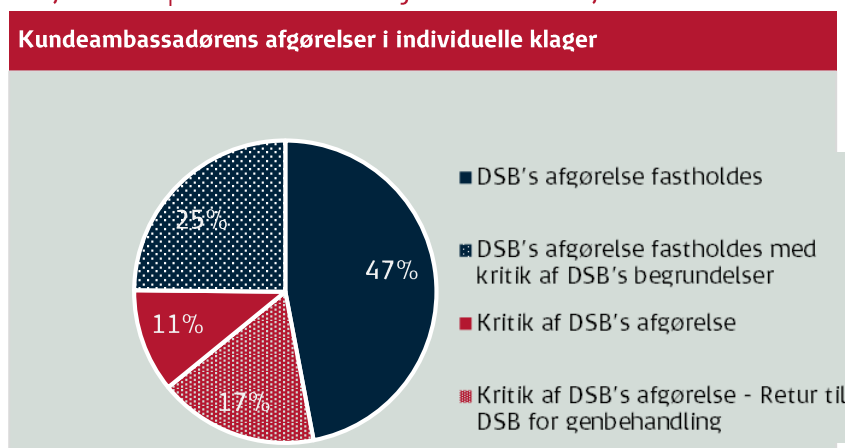
Top 3 Produkter

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 kundeorienterede 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.

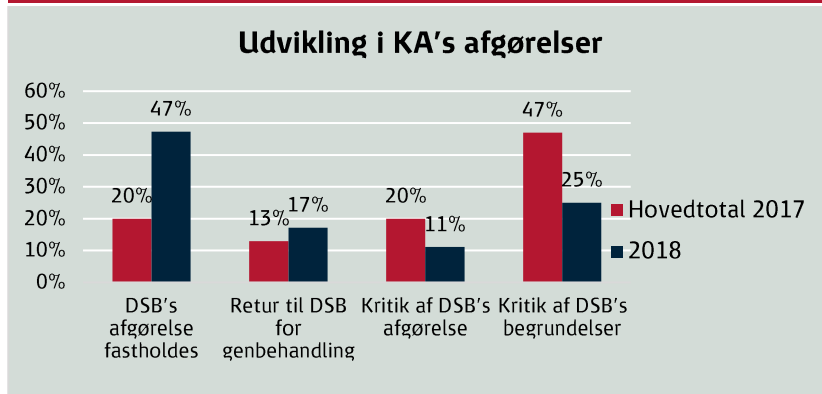
I 25% af de afgjorte klager har der ikke været grundlag for at rejse kritik af DSB's afgørelse, men den besvarelse, som er sendt til kunden, har været mangelfuld og ikke tilstrækkelig begrundet.

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.