

KUNDE- AMBAS- SADØØREN 2. HALVÅR 2019



Indhold

Indhold	2
Forord.....	3
Kronik – Kundeservice i "Oplevelsesbranchen"	4
Klager til Kundeambassadøren	6
Anbefalinger & rådgivning.....	10
Kundeambassadørfunktionen.....	13
Dilemma – Hvilke kunder betyder mest?	14

Forord

DSB befinder sig i stigende grad i en "oplevelsesbranche", hvor kunderne ønsker at få noget mere end blot transporten ud af at have brugt deres penge og tid i toget. Det stiller nye krav til den individuelle kundeservice, hvor ny teknologi og en proaktiv håndtering af kundeudfordringerne får stadig større betydning i mødet mellem DSB og DSB's kunder. Denne udvikling aktualiserer DSB's strategiske arbejde for at sætte kunderne i fokus på tværs af organisationen, herunder især behovet for justeringer i de kundeorienterede processer. Men som omtalt i kapitel 1, giver dét at operere i oplevelsesbranchen også nye muligheder for DSB og de kunder, som ved deres transportvalg ønsker at signalere en klimabevidsthed.

Netop fordi kundebehovene i stigende grad bliver individualiserede, kan de også være forskellige og nogle gange endda modsatrettede. I kapitel 5 sættes der fokus på den udfordring, at DSB – uanset ønsket om at sætte kunderne i fokus – ikke altid kan imødekomme alle kunders ønsker og behov. I nogle driftsmæssige og kommercielle sammenhænge vil hensynet til de fleste kunder veje tungere end den enkelte kundes særlige ønsker. Det er en prioritering, som for den enkelte kunde kan være vanskelig at forstå, og som derfor stiller krav til den opfølgende kommunikationsindsats og håndteringen af de kunder, som oplever eventuelle forringelser.

Som det fremgår af henholdsvis kapitel 2 og 4, ligger antallet af klager fra DSB-kunder til Kundeambassadøren og til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro også i år højere end i de foregående år. Klagemønsteret er dog lidt forskelligt, hvor hovedparten af klager til Kundeambassadøren vedrører en kontrolafgift, tegner denne klagekategori sig for ca. halvdelen af klagerne til Ankenævnet.

Kundeambassadøren har i 2. halvår 2019 fortsat det konstruktive og resultatorienterede samarbejde med DSB om konkrete problemstillinger i de kundeorienterede processer og produkter. Som et led i dette arbejde er der afgivet 6 principielle anbefalinger til DSB, som sigter på at forbedre kundeoplevelsen. Såvel anbefalingerne som de områder, Kundeambassadøren i 2. halvår har samarbejdet særligt med afdelinger i DSB om, uddybes i kapitel 3.

Rigtig god læselyst!



Kundeambassadør
Lone Fruerskov Andersen

Kronik – Kundeservice i "Oplevelsesbranchen"

De fleste af DSB's kunder vil gerne have en oplevelse af, at de får noget særligt ud af at have brugt deres penge og tid netop i toget. DSB befinder sig derfor i disse år i højere og højere grad i en oplevelsesbranche, hvor det ikke er tilstrækkeligt at løse opgaven ved blot at transportere kunderne fra et sted til et andet.

Det indebærer også, at kunderne gerne vil føle sig velkomne og værdsatte i alle kontaktflader med DSB og DSB's personale. Og her præges forventningerne til servicen bl.a. af de nye muligheder, som den teknologiske udvikling løbende stiller til rådighed. Kunderne skal kunne komme i kontakt med DSB lige, når de har behov for vejledning eller vil købe en billet – hvilket ikke nødvendigvis er sammenfaldende med en bestemt telefonid i Kundecenteret eller åbningstiden i et billetsalg. Ekspertes hos McKinsey forudser faktisk, at op mod 50 pct. af kundeservicedialogen i moderne virksomheder i nær fremtid vil foregå via de digitale kanaler.

Det er imidlertid ikke det samme som, at fremtidens kundeservice i DSB skal være mindre personlig - tværtimod. Kontakten med kunden via hjemmesiden, chatbots, mails, sociale medier mv. må i højere grad være tilpasset den enkeltes behov. Faktisk skal kundesupporten helst være proaktiv, dvs. identificere eventuelle udfordringer og gerne fikse dem, inden kunden selv opdager dem. For at kunne lykkes med denne opgave, skal DSB have et indgående kendskab til kundernes transportmønstre og behov. Med kundernes accept arbejder DSB allerede på at indsamle og analysere relevant information gennem de elektroniske salgskanaler. Det kan på sigt give mulighed for at følge op med en mere individualiseret kommunikation og tilbud til loyale kunder.

Men proaktiv kundeservice stiller også i stigende grad krav til frontpersonalets råderum i mødet med kunden. Det er fx ikke tilstrækkeligt at vejlede kunden venligt på perronen om muligheden for at tage næste afgang, når den togvogn, kunden havde pladsbillet til, ikke eksisterer. Kunderne vil forvente, at togpersonalet på forhånd kender til lige netop deres problem og har fundet en løsning inden afgang. Er problemet kendt god tid i forvejen, har DSB i dag mulighed for at sende en SMS til de berørte kunder, som man har kendskab til. De fleste vognændringer sker imidlertid relativt kort tid før afgang.

En mere proaktiv kundeservice gør det ligeledes sværere for DSB håndfast at fastholde regler og krav i de kundevedtatte processer på tværs af organisationen. Her vil DSB's strategiske målsætning om at sætte kunderne i fokus forhåbentlig være udslagsgivende i ledere og medarbejders stillingtagen til, hvornår hensynet til hurtigt at få løst kundernes udfordringer i situationen vejer tungere end hensynet til regler og processer.

Den teknologiske udvikling betyder samtidig, at ikke alle kunder længere tålmodigt venter på et svar på deres henvendelse til Kundecenteret. DSB må indstille sig på, at kritik af en konkret kundeoplevelse – berettiget som uberettiget – lynhurtigt breder sig på de sociale medier og er således ikke længere blot et anliggende mellem den enkelte kunde og DSB.

At operere i oplevelsesbranchen indebærer imidlertid også for DSB, at valget af transportform i sig selv kan opfylde et kundeservicebehov – nemlig behovet for at kunne foretage et etisk korrekt valg. I vores del af verden befinder de fleste sig i toppen af Maslows behovspyramide. Internationale trendpottere peger på, at det for nogle kunder betyder, at deres valg af produkter og virksomheder i høj grad også kan tilskrives ønsket om at ville gøre en forskel. I en tid med fokus på klimaforandringer spiller derfor CO₂-aftryk og en grøn virksomhedsprofil en rolle for sådanne kunders transportvalg.

DSB har i efteråret kommunikeret sit samfundsmæssige medansvar for at skabe "plads til alle på rejsen mod det bæredygtige". En række initiativer er i gang med at blive søsat både internt og eksternt. Som et led i dette arbejde har DSB introduceret nye arbejdsformer, som i højere grad skal inddrage kunder og samarbejdspartnere i udviklingen af nye produkter og services. Der er bl.a. blevet udskrevet konkurrencer, hvor kunder og ansatte har haft mulighed for at komme med konkrete forslag til et grønnere DSB, og i efteråret havde DSB inviteret gymnasieelever og repræsentanter fra rejsebranchen til en 3-dags såkaldt "Hackathon" for at være med til at gentænke fremtidens grønne studierejser.

Selvom begrebet "bæredygtig kundeservice" næppe formelt eksisterer endnu, bliver det over de kommende år interessant at følge, om og i givet fald hvordan DSB's bæredygtighedsarbejde spiller ind i kundernes valg af transportform.

Klager til Kundeambassadøren

Klager | Hvor mange klager

Kundeambassadøren har i 2019 modtaget i alt 952 kundeklager, hvilket er flere end alle de foregående år.

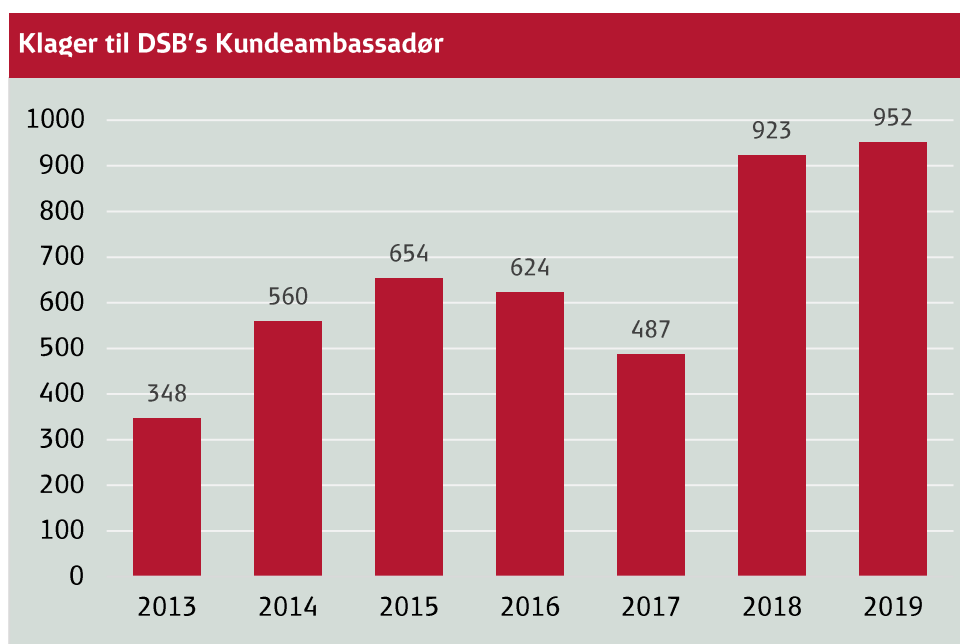


Fig. 1: Antallet af klager til Kundeambassadøren

I 2019 er der også igen sket en lille stigning i andelen af afgørelser fra DSB's Kundecenter, som er blevet genbehandlet af Kundeambassadøren. Andelen udgjorde samlet for hele året 1,21%. Stigningen er sket samtidig med, at Kundecenteret har modtaget lidt færre skriftlige klager end i 2018.

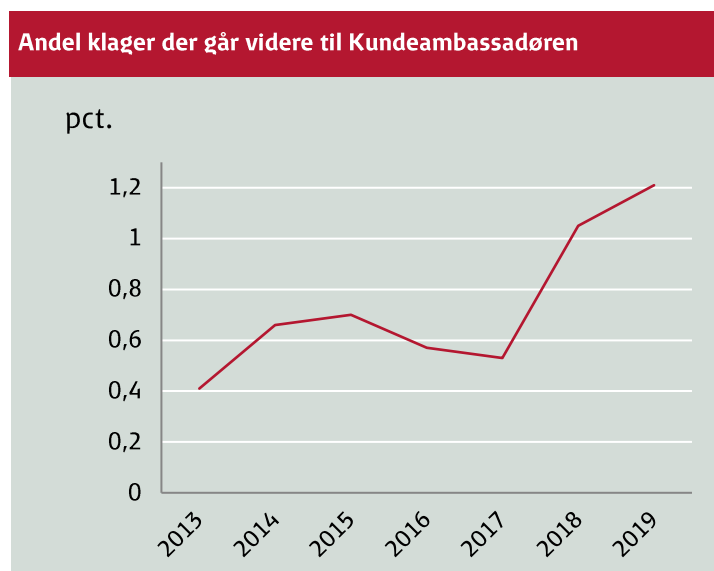


Fig. 2: Andel af klager til DSB, der går videre til Kundeambassadøren

Klager | Årsag til klagen

Typer af klager til Kundeambassadøren				
	2016	2017	2018	2019
Kontrolafgifter	58 %	49 %	75 %	73 %
Produkter	25 %	32 %	13 %	10 %
Undervejs på rejsen	17 %	19 %	12 %	17 %

Kontrolafgifter: klager over kontrolafgift

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

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

Også i 2019 vedrører langt hovedparten af klagerne til Kundeambassadøren en **kontrolafgift** (73%). Andelen af klager over en kontrolafgift er faldet lidt sammenlignet med sidste år (75%), men antalsmæssigt er klageantallet på samme niveau som i 2018.

For **produktklager** fortsætter den faldende tendens både i andel og antal, og andelen af produktklager var i 2019 nede på 10 % (2018:13%). Det er en meget positiv udvikling, da DSB på dette område har mere direkte indflydelse på kundevente forbedringsinitiativer. Faldet i produktklager skyldes især færre klager vedrørende rejsekort.

Omvendt er der både i andel (2018: 12%, 2019: 17%) og antal sket en større stigning i klager, der vedrører kundeoplevelser **undervejs på rejsen**. Dette er i høj grad forårsaget af klager over konsekvenser ved sporarbejde og klager over akutte forsinkelser med krav om Rejsetidsgaranti eller betaling for taxakørsel. Denne tendens har kendetegnet alle årets måneder, og udviklingen har ført til, at det nu ikke længere er klager over DSB's produkter, der er næst hyppigste årsag til en klagesag hos Kundeambassadøren.

Top 3 Klagesager

Top 3 Kontrolafgifter
Rejsekort (42 %) – Problemer med CI/CU, misforstået rejse-regler.
Mobilbillet/Apps (18%) – Kan ikke vise billet, mangler zoner, billet købt i toget.
Pendlerkort (11 %) – Kort udløbet, mangler zoner.

På listen over den bagvedliggende årsag til en kontrolafgift er det i 2019 de samme produktkategorier som de foregående år, der udgør Top 3: Rejsekort, Mobilbillet/Apps og Pendlerkort.

Rejsekort har i 2019 været det produkt, som oftest har været benyttet i forbindelse med en klage over en kontrolafgift, og andelen er steget sammenlignet med sidste år (2018: 40%, 2019:42%). Især er det et manglende check ind eller et fejlagtigt check ud i stedet for et skifte check ind, som har ført til en kontrolafgift. Det er sjældent tekniske problemer på rejsekortudstyret, som har forhindret et check ind. Flere kunder er også uvidende om, at et personligt rejsekort ikke kan deles. De tror, at når der er betalt for rejsen med et check ind, er der en gyldig billet til rejsen, selvom betalingen er foretaget med en andens rejsekort.

I marts 2019 blev der lanceret nye **billetapps** både fra DSB og DOT. På trods af enkelte opstartsudfordringer har dette ikke forårsaget flere klager i denne kategori. Tværtimod kan der konstateres et lille fald sammenlignet med sidste år (2018: 20%, 2019: 18%). Designet i de nye Apps har dog været en udfordring for nogle pendlere, som ved en fejltagelse har fået købt for få eller de forkerte zoner til deres Pendlerkort.

Top 3 | Undervejs på rejsen

Rejsetidsgaranti (27 %) – Utilfreds med kompensationsmodel

Erstatning pga. akut forsinkelse (24 %) – Betaling af taxa

Sporarbejde (24 %) – Utilfreds med kompensationsmodel

I kategorien undervejs på rejsen ses der en nogenlunde jævn fordeling mellem sager vedrørende Rejsetidsgaranti, erstatning pga. akutte forsinkelser og sporarbejde. I klagesager over **Rejsetidsgaranti** er det typisk beløbsstørrelsen, der klages over. Her har kunder, der oplever en længere forsinkelse, haft en forventning om en større compensation end det, der kan tilbydes med DSB's kompensationsmodel. Det bemærkes, at DSB's ordning er mere gunstig for kunderne end kravene i EU's passagerrettighedsforordning.

I klagesager med **erstatningskrav grundet en akut forsinkelse**, ses det oftere end tidligere, at der rejses krav mod DSB om dækning af udgifter til kørsel i taxa.

Flere togstrækninger har i 2019 været påvirket af omfattende **sporarbejde**, hvilket kan aflæses direkte i klagestatistikken hos Kundeambassadøren. DSB har på udvalgte rejseruter med sporarbejde taget initiativ til ekstraordinært at give compensation til pendlere for længerevarende gerner. Disse forsøgsordninger har dog ikke i alle tilfælde imødekommet kundernes forventninger.

Top 3 | Produkter

Rejsekort (36 %) – Problemer med tank-op aftalen hos DSB.

Ungdomskort (14 %) – Kort ikke modtaget.

DSB 1'/Mobil-App (9 %) – Mangelfuld service på DSB 1'/Refundering.

På Top 3 over produktklager ligger **rejsekort** også i 2019 øverst på listen. Den faldende tendens fra 1. halvår er dog fortsat, og der ses et markant fald for hele 2019 (2018: 50%, 2019: 36%), som må tilskrives, at flere klagesager end tidligere bliver løst mere smidigt hos DSB Kundeservice. De klagesager, der fortsat går videre til Kundeambassadøren, vedrører oftest problemstillinger relateret til en betalingsaftale, hvor manglende kundelogik og vejledning har været medvirkende til, at kunden er endt i et inkassoforløb.

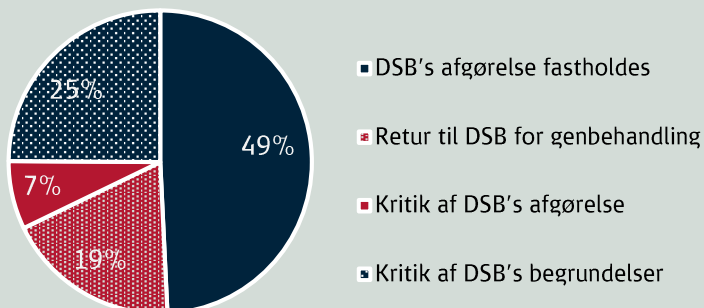
Der er samlet for 2019 både i andel og antal kommet flere klager til Kundeambassadøren vedrørende **Ungdomskort** (2018: 10%, 2019: 14%). Her er det især manglende levering af Ungdomskortet til kunden eller ønsker om tilbagebetaling, som har givet anledning til klager.

Klager over **DSB 1' og Mobilbillet/Apps** ligger på en delt 3. plads (9%). Det er første gang, at DSB 1' optræder på Top 3 listen over produktklager. Indholdsmæssigt er det klager, som vedrører delvis tilbagebetaling på grund af manglende service/komfort undervejs på rejsen (fx manglende forplejning ombord) eller kørsel i togbus på noget af rejseruten pga. sporarbejde.

Klager over **Mobilbillet/Apps** vedrører typisk krav om tilbagebetaling, hvor det købte produkt ikke er blevet returneret rettidigt til DSB i forhold til de gældende retningslinjer.

Afgørelser | Kundens udbytte af at klage

Kundeambassadørens afgørelser i individuelle klager



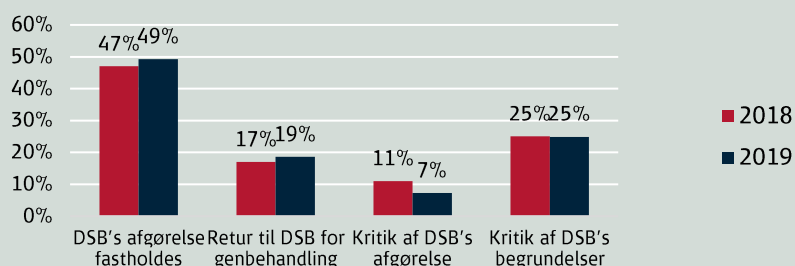
Af de klagesager, som i 2019 er blevet behandlet og vurderet af Kundeambassadøren, var 49% afgjort og håndteret i overensstemmelse med gældende regler og de juridiske rammer. Kundeambassadøren har derfor fastholdt den afgørelse, der i første omgang var truffet af DSB.

Derimod var der i 26% af klagerne grundlag for helt eller delvist at træffe en ny afgørelse og dermed imødekomme kundens klagepunkter.

I 25 % af de afgjorte sager, var der i DSB Kundeservice truffet den rigtige afgørelse, men der var behov for at give kunden en ny og uddybende begrundelse for den trufne afgørelse.

Afgørelser | Udvikling

Udvikling i Kundeambassadørens afgørelser



Overordnet set er udfaldet af afgørelser truffet af Kundeambassadøren i hele 2019 stort set det samme som for 1. halvår 2019 og for hele 2018. Der ses derfor på dette område ikke at være sket nogen væsentlig udvikling.

Både i 2018 og 2019 fik DSB fuldt medhold i næsten halvdelen af de afgjorte klagesager – dog med en lille stigning på 2% i 2019 – og i begge år har der været grundlag for at rejse kritik af DSB's svar til kunden i hver 4. klagesag.

I de sager, hvor kunden får fuldt medhold, er der dog sket lille stigning i andelen af sager, som DSB selv har valgt at genbehandle efter dialog med Kundeambassadøren.

Anbefalinger & rådgivning

Baseret på individuelle kundeklager og øvrige observationer har Kundeambassadøren afleveret 6 principielle anbefalinger til DSB i andet halvår 2019. DSB har accepteret de 5 anbefalinger og delvist accepteret én anbefaling.

Kundeambassadøren har samlet set for året afleveret 16 anbefalinger til DSB.

Herunder er et kort resume af anbefalingerne for 2. halvår 2019:

Kundeambassadørens principielle anbefalinger baseret på individuelle kundeklager		
Anbefaling	DSB's svar	Gennemføres
Rejsekort - Kundeambassadøren har afleveret flere anbefalinger til DSB vedrørende behovet for at kunne udligne mellem indestående på et rejsekort og gæld til DSB. DSB har anerkendt behovet for en løsning, men problemet er dog fortsat ikke løst, da modregning i DSB-regi ikke er teknisk muligt. Kundeambassadøren anbefaler, at DSB arbejder for, at det i rejsekortsamarbejdet prioriteres, at der bliver foretaget de nødvendige tekniske systemtilpasninger således, at udligning mellem kortsaldoen på kundens rejsekort og gæld til DSB bliver teknisk mulig. Indtil der er sket de nødvendige systemmæssige tilpasninger, bør DSB afstå fra automatisk at sende kunder med en kortsaldo, der overstiger gæld til DSB, til inddrivelse hos et eksternt inkassobureau, således: <i>Lukkede rejsekort</i> At DSB proaktivt i god tid forud for forældelsesfristen gør kunden opmærksom på, at vedkommende har penge til gode, som vil blive udbetalt, når gælden til DSB er blevet betalt. <i>Åbne rejsekort</i> At DSB inden overgivelse til inkasso fremsender et brev til kunden, hvori reglerne tydeligt fremgår samt en ny betalingsfrist. Såfremt denne ikke overholdes, sendes kunden til inkasso.	DSB har delvist accepteret anbefalingen. På lang sigt vil DSB arbejde for at finde en teknisk løsning i rejsekortregi, der muliggør udligning for lukkede rejsekort. På kort sigt vil kunder med et lukket kort og et samlet positivt tilgodehavende ikke blive sendt til inkasso, og DSB vil kontakte kunden løbende inden forældelsesfristen på 3 år. DSB har ikke accepteret anbefalingen vedrørende åbne rejsekort.	2021 Q4 2019
Ungdomskort - den mail information, DSB sender ud til Ungdomskortkunderne i forbindelse med ændringer af priser og zoner til deres Ungdomskort, er mangelfuld og kan derfor føre til misforståelser. Det fremgår ikke af informationen, at kunden skal acceptere disse ændringer inden 1. gyldighedsdag. Kunden kan derfor risikere at få en kontrolafgift. Kundeambassadøren anbefaler, at retorikken tydeliggøres i de mails, der sendes til kunden i forbindelse med ændringer, ligesom deadlines for accept af disse præciseres.	DSB har accepteret og gennemført anbefalingen	Q3 2019

Kontrolafgifter – Et større antal kunder, der har modtaget en afgørelse fra DSB Kundeservice, har på grund af den nuværende systemopsætning modtaget en rykkerskrivelse fra DSB, inden udløb af ny betalingsfrist efter behandlingen af en klagesag. Kundeambassadøren anbefaler, at DSB opprioriterer at foretage de nødvendige systemmæssige tilpasninger, så rykkerskrivelser kommer til at stemme overens med betalingsfristen, og at kunden gives en rimelig betalingsfrist på 10-14 dage efter at have modtaget en afgørelse fra Kundeservice.	DSB har accepteret anbefalingen med en reduceret betalingsfrist på 4 dage.	Q2 2020
DSB appen – Ved køb af Pendler kort i appen kan købsflowet i nogle tilfælde give anledning til misforståelser ifm. valg af zonesammensætning. Der er derfor Pendlere, som har fået valgt den forkerte zonesammensætning og fået en kontrolafgift. Kundeambassadøren anbefaler, at DSB tilpasser designet i DSB Appen, så det bliver tydeligt for kunden, hvordan rejserute og zonekombination hænger sammen. Kundeambassadøren anbefaler også, at DSB Kundecenter hjælper de Pendlere, som har fået udstedt en kontrolafgift på grund af netop denne problemstilling.	DSB har accepteret anbefalingen og arbejder på en løsning.	Q3 2020
Rejsekort – Når et rejsekort tankes op på Rejsekorts hjemmeside, går der op til 5 timer, før det optankede beløb er disponibelt til betaling for rejsen. Den vejledning, som kunden får herom, kan give anledning til misforståelser. Kundeambassadøren anbefaler, at DSB tager initiativ til, at kundevejledningen justeres så vilkårene tydeliggøres.	DSB har accepteret anbefalingen og arbejder på en løsning.	Q4 2020
DSB 1' – Når der pga. sporarbejde skal benyttes togbus på dele af rejseruten, er det ikke muligt at tilbyde DSB 1' service på hele rejsen. Dette fremgår ikke tilstrækkeligt tydeligt i forbindelse med billetkøb. Kundeambassadøren anbefaler, at DSB i forbindelse med køb af DSB 1' billetter sikrer tydeligere information om pris og vilkår, når der ved sporarbejde kun tilbydes DSB 1' service på noget af rejsen.	DSB har accepteret anbefalingen og arbejder på en løsning.	Q4 2020

Rådgivning og sparring

Kundeambassadøren har i 2. halvår 2019 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 2. halvår 2019 samarbejdet med DSB om følgende kundeproblemstillinger:

- Sikre læring i DSB af principielle afgørelser fra Ankenævnet
- Håndtering af erstatningssager ifm. forsinkelser
- Praksis for håndtering af Rejsetidsgaranti sager
- Hjælp og vejledning til kunder ifm. akutte trafikforstyrrelser
- Revision af de fælles landsdækkende rejseregler
- Kundeinkler ifm. kontrakter vedrørende erstatningskørsel

Endelig bør det nævnes, at Kundeambassadørteamet fortsat og på daglig basis bidrager med sparring og rådgivning om generelle spørgsmål og konkrete sager til medarbejdere og ledere i DSB Kundeservice. Det muliggør ofte en hurtig problemløsning for Kundecenteret og er en nyttig kilde til information for Kundeambassadøren om aktuelle udfordringer i de kundevendte produkter og processer.

Kundeambassadørfunktionen

Kundeambassadøren arbejder på tværs af DSB med henblik på at forbedre kundeoplevelsen på en række områder både på kort og på lang sigt. En del af arbejdet kan derfor ikke direkte aflæses og vurderes på halvårlig basis. Der kan dog følges op på effekten af Kundeambassadørens arbejde på følgende målbare områder:

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

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

I 2019 har 49 kunder klaget over DSB til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Dette er en stigning i forhold til de foregående år, og ikke siden 2012 har så mange kunder valgt at gå til Ankenævnet med en klage over DSB. I 2019 ses dog samtidig et lille fald i antallet af kunder, der klager til Ankenævnet, efter at Kundeambassadøren har vurderet og afgjort sagen. Der er således flere kunder, der i 2019 gik direkte til Ankenævnet uden at benytte muligheden for at få Kundeambassadørens vurdering af DSB's afgørelse.

Andelen af klager til Ankenævnet over en kontrolafgift udstedt af DSB er steget markant i 2019 og udgjorde 51%. I 2017 og 2018 var andelen af klager over denne klagestype på hhv. 31% og 29%. Der har i 2019 også været en større andel af klager over forsinkelser og krav om betaling for kørsel i taxa.

Klager til Ankenævnet					
	2015	2016	2017	2018	2019
Ankenævnssager, DSB i alt	11	24	39	42	49
Heraf klager der har været behandlet af Kundeambassadøren	1	1	11	8	6

I 17 af klagesagerne har DSB valgt helt eller delvist at imødekomme kundens krav og afslutte sagen med et forlig.

DSB har fået medhold i alle de klagesager, anlagt mod DSB og som er afgjort i Ankenævnet i 2019.

Kunder, der ikke accepterer Kundeambassadørens afgørelse

Tre klagesager har været genbehandlet hos Kundeambassadøren efter en fornyet henvendelse fra kunden. I to af disse blev der på baggrund af nye oplysninger til sagen truffet en ny afgørelse til kundens fordel.

Anbefalinger afleveret til DSB

Af de tidligere principielle anbefalinger fra Kundeambassadøren havde DSB planlagt at implementere 12 anbefalinger i andet halvår 2019. DSB har oplyst, at 8 af disse anbefalinger er gennemført, og at de resterende 4 anbefalinger er sat til gennemførelse på et senere tidspunkt.

Dilemma – Hvilke kunder betyder mest?

Vi kender det alle. Man sidder der og trommer med kuglepenen i et mødelokale, hvor der mangler lige netop én deltager. Alle andre kom til tiden. Man smiler lidt anstrengt til tidsoptimisten, der kaster sig ind i mødelokalet 10 minutter for sent og med endnu en luftig undskyldning under armen. Men grundlæggende er det irriterende og ret hensynsløst over for de andre mødedeltagere. For hvorfor er tidsoptimistens tid vigtigere end andres?

Det samme gælder for de DSB-kunder, der allerede har sat sig til rette i togvognen, når en fortravlet medpassager lige akkurat når at få en fod i døren i sidste øjeblik og dermed forhindrer rettidig togafgang. Den fortravlede kunde ånder lettet op, mens de øvrige passagerer tjekker rejseplanen for oplysninger om, hvorvidt forsinkelsen får konsekvenser for deres videre gøremål.

DSB har en strategisk målsætning om at sætte kunderne i fokus – et mål, der bør være styrende for aktiviteter og ansatte på tværs af virksomheden. Kunderne skal værdsættes, og deres behov dækkes bedst muligt inden for de givne rammer. Udfordringen er dog, at ikke alle kunders behov og adfærd trækker i samme retning. Nogle kunder synes fx, at det er vigtigt, at DSB udviser lidt fleksibilitet og udskyder lukkeproceduren, når de kommer løbende på perronen. Andre kunder vil bare gerne have, at DSB kører til tiden. Og nogle gange har de samme kunder begge ønsker på en gang.

En yderligere tvist i dette dilemma er, at DSB's råderum for at tilgodese kundernes behov kan være begrænset af forhold, der ligger uden for DSB's direkte beslutningskompetence. Eksempelvis stiller kontrakten med Transportministeriet driftsmæssige krav til, hvor og hvordan DSB skal køre tog, og EU-forordningen for Jernbanepassagerers rettigheder opstiller mindstekrav til passagerhåndteringen fx i forbindelse med forsinkelser. Endelig regulerer dansk lovgivning, fx Jernbaneloven, dansk erstatningsret og forvaltningsret, på forskellig vis både togdrift og kundeservice.

Det er derfor et vilkår for DSB og DSB's kunder, at ikke alle ønsker og behov altid kan imødekommes. I driftsrelaterede og kommercielle beslutninger vil hensynet til de fleste nogle gange veje tungere end den enkelte kundes særlige ønsker eller behov. Denne prioritering kan imidlertid være vanskeligt for den enkelte kunde at forstå, og det fører i visse tilfælde til både klager til Kundeambassadøren og negativ presseomtale.

En række aktuelle eksempler illustrerer denne udfordring:

- DSB indførte i efteråret en ny afgangprocedure, som skal sikre, at toget er klar til afgang til tiden. Det er til gavn for hovedparten af DSB's kunder, men kan for de forsinkede kunder, der oplever, at toget holder på perronen med lukkede døre, opleves som en forringelse.
- I den nye køreplan for trafikken på Ringsted Banen køres IC-Lyntog via Køge Nord. Det giver rejsende til Aarhus en kortere rejsetid, men opfattes som en forringelse af pendlere til og fra Høje Taastrup.
- De senere års takstreformer har givet forenklinger for hovedparten af kunderne i den kollektive trafik, men begrænsninger og prisstigninger for nogle kunder.

I tilfælde, hvor hensynet til de fleste kunder vejer tungest, er det derfor vigtigt for DSB at være opmærksom på dels den opfølgende kommunikationsindsats, dels håndteringen af de kunder, der oplever eventuelle forringelser – både i situationen under rejsen og i en eventuel efterfølgende henvendelse til Kundecenteret.

Det er ikke bare god kundeservice, men også en måde, DSB kan vise netop disse kunder, at en konkret prioritering ikke ændrer på, at alle kunder er vigtige for DSB.