

KUNDE- AMBAS- SADØØREN

1. HALVÅR

2020



Indhold

Forord.....	3
Kronik – Hit med klagen.....	4
Klager til Kundeambassadøren	6
Anbefalinger & rådgivning.....	10
Kundeambassadørfunktionen.....	13
Dilemma – Kundeservice med benspænd	15

Forord

Coronakrisen har sat sine tydelige spor på hverdagen i toget og givet udfordringer for både DSB og DSB's kunder. Det har selvfølgelig også påvirket arbejdet hos Kundeambassadøren i første halvdel af 2020.

Nedgangen i passagertallene som følge af Coronakrisen har naturligt nok i en periode reduceret antallet af traditionelle klager over oplevelserne i toget – både i Kundecenteret og hos Kundeambassadøren. Når klageantallet hos Kundeambassadøren alligevel kun ligger lidt under niveauet for samme tidspunkt sidste år, skyldes det, at der i årets første måneder blev modtaget et meget stort antal klager, hvoraf den overvejende del omhandlede klager over en kontrolafgift. Efter nedlukningen af Danmark i marts har henvendelserne til Kundeambassadøren også handlet om Coronarelaterede forhold som fx refunderinger af billetter, problemer med pladsbilletbestilling eller afstanden til andre kunder i toget. Klage- og afgørelsesstatistikken uddybes i kapitel 2.

Netop klagestatistikken og den læring for en organisation, der kan trækkes ud af kundeklager – positiv såvel som negativ – er en værdifuld informationskilde for en virksomhed som DSB, der gerne vil styrke sine kunderelationer og opbygge en højere kundeloyalitet. Klagesagerne giver meget konkrete pejlemærker for, hvad der aktuelt ikke virker eller skaber udfordringer for DSB's kunder i hverdagen. Som omtalt i kapitel 1 er det derfor vigtigt, at DSB's kunder har adgang til en nem og enkel klageproces, hvor de kan få taget stilling til alle faser i mødet med DSB og DSB's kundevedtatte processer. Et element heri er bl.a. kundernes mulighed for at klage videre til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Statistikken fra Ankenævnet uddybes i kapitel 4.

Den nye Corona-hverdag i toget, præget af adfærdsregulering, myndighedsanvisninger og nye skærpede rejseregler, har udfordret DSB's målsætning om at gøre det nemt og enkelt at være kunde. Som beskrevet i kapitel 5 har de tiltag, som blev iværksat for at sikre både kunder og personale mod unødigt smitterisiko, samtidig stillet større krav til kundernes planlægning og til kundeservicebehov og stillet nye krav til DSB i selve rejsesituationen - for at skabe trykthed for alle.

Endelige bør det nævnes, at det også under de ændrede arbejdsforhold under Coronakrisen har været muligt for Kundeambassadøren at fortsætte det konstruktive samarbejde med DSB om konkrete forbedringer i de kundevedtatte processer og produkter. Dette er bl.a. afspejlet i 6 principielle anbefalinger, som DSB alle har accepteret og som omtales i kapitel 3.

Rigtig god læselyst!



Kundeambassadør
Lone Fruerskov Andersen

Kronik – Hit med klagen

”Vi vil gerne have, at du kontakter os, hvis vores tjeneste ikke lever op til dine forventninger. Gennem feedback og tilbagemeldinger fra vores kunder, kan vi udvikle og forbedre os.” Sådan stod der i velkomstbrevet fra min nye tv-udbyder, og de har altså en vigtig pointe. For kunde-feedback – positiv såvel som negativ – er en værdifuld informationskilde for en virksomhed, der gerne vil styrke sine kunderelationer og opbygge en højere kundeloyalitet. Og netop det, er en strategisk målsætning for DSB.

DSB bruger derfor også allerede i dag en del kræfter på at lære kundernes ønsker og behov bedre at kende ved hjælp af bl.a. kundetilfredshedsundersøgelser, omdømmemålinger og markedsanalyser. Nogle af de seneste tiltag her er oprettelsen af særlige enheder som fx Customer Experience og User Experience teams, der ved anvendelse af mere kvalitative interviewmetoder sætter fokus på bestemte kundegrupperes behov i konkrete rejsesituationer eller tester produkter og kundevedtønde redskaber af på udvalgte kunder. Det er et utroligt spændende arbejde, som Kundeambassadørteamet følger tæt og spiller ind i med relevant viden fra klagesagerne.

For netop klagesagerne giver meget konkrete pejlemærker for, hvad der aktuelt ikke virker eller skaber udfordringer for DSB's kunder i hverdagen. Dette er især vigtigt, hvis der er tale om problemer, som DSB ikke selv er opmærksomme på eller har forudset, når nye processer eller tekniske faciliteter lanceres. Fx har nogle kunder haft udfordringer med at bestille det korrekte pendlerkort i den seneste version af DSB-Appen, fordi sammenhængen mellem zoner og rejseveje ikke er tydelig. Tilsvarende har flere kunder undret sig over, at der under Corona-krisen har været tog, som kørte med lav belægning, men som i forbindelse med forsøg på køb af pladsbillet stod opført som ”udsolgt”. Når kunderne klager over sådanne forhold, giver det DSB en mulighed for målrettet at få justeret i de relevante kundevedtønde processer eller faciliteter.

Den overordnede klagestatistik giver også en indikation af, om der er særlige områder, hvor kunderne ikke er tilfredse med den service, som DSB yder. Med lidt omskrivning kan det faktisk betegnes som en slags ”kunde-KPI”, hvor ”scoren” i de forskellige klagekategorier siger noget om, hvor godt DSB i kundernes verden leverer på bestræbelserne for at gøre det let at være kunde.

Er der derfor særlige områder med meget høje klageandele eller særlige produkter eller services, som kunderne ofte klager over, kan det være relevant for DSB at se nærmere ind i de bagvedliggende årsager, så man kan handle målrettet på at styrke kundetilfredsheden hos de eksisterende kunder. Når fx andelen af klager over en kontrolafgift hos Kundeambassadøren flere år i træk ligger på et meget højt niveau, så er det naturligt at se nærmere ind i, om der er særlige situationer, hvor kunderne udfordres af produkter eller teknik, eller om der er bestemte kundegrupper, der klager hyppigere end andre og på den baggrund vurdere, om der er behov for justeringer. Tilsvarende kan det være relevant at se på logikken i de kundevedtønde processer i forbindelse med tankop-aftaler på rejsekortet, når ellers trofaste DSB-kunder ender i inkassosager.

Den skeptiske læser vil måske anføre, at klagerne netop blot er udtryk for en mindre del af de oplevelser, DSB's kunder har i hverdagen. Under normale omstændigheder foretages der en halv million rejser med DSB om dagen, og i det forhold udgør klagesagerne kun en lille andel. Det betyder sandsynligvis også, at de fleste kunder i det store hele har en god hverdag i toget. Men når en kunde vælger at bruge tid og kræfter på at klage, så dækker dette input formentlig over mere end blot en enkelt kundes oplevelse i mødet med DSB. En international kundeundersøgelse fra 2015 peger nemlig på, at det kun er en ud af 26 utilfredse kunder, som klager direkte til en virksomhed over en uheldig oplevelse.

Som en selvstændig offentlig virksomhed er DSB underlagt kravene til at følge god forvaltnings-skik. Det indebærer, at kunderne skal kunne klage formelt, få deres sag individuelt vurderet og modtage en sagligt begrundet afgørelse. En klage til DSB Kundeservice kan indsendes via en særlig formular, som kunderne kan udfylde på DSB's hjemmeside.

Er kunden ikke tilfreds med afgørelsen, har det siden 2011 været muligt at klage videre til DSB's Kundeambassadør, hvis mandat er udarbejdet i samarbejde med Transportministeriet. Kundeambassadøren kan beskæftige sig med alle sager og problemstillinger, som har relevans for DSB's kunder. Det er gratis at klage til Kundeambassadøren, og det kan ske via en almindelig e-mail.

Siden 2009 har DSB's kunder også kunne klage videre til Ankenævn for Bus, Tog og Metro. Ankenævnet er et uafhængigt, privat ankenævn godkendt af erhvervsministeren og med deltagelse af repræsentanter for forbrugerinteresser og transportselskaberne. Ankenævnet behandler hovedsageligt sager vedrørende et økonomisk mellemværende mellem kunden og et trafikselskab. Det koster et gebyr på 160 kr. at anlægge en sag i Ankenævnet, og gebyret refunderes, hvis kunden får medhold i klagen.

DSB's kunder har således i dag adgang til en nem og enkel klageproces med flere led, hvor de kan få taget stilling til deres oplevelser i mødet med DSB og DSB's kundevendte processer. Dette klagehierarki understøtter DSB's bestræbelser på at sætte kunden i centrum.

Men et godt klagesystem er ikke blot god kundeservice. Det er helt nødvendigt for, at DSB kan få et fyldestgørende billede af hverdagen i toget.

Klager til Kundeambassadøren

Klager | Hvor mange klager

Kundeambassadøren har i første halvår 2020 modtaget i alt 371 klager. Det er et fald på 73 klager sammenlignet med første halvår 2019. Denne udvikling var ventet i lyset af, at langt færre kunder under Coronakrisen er rejst med toget.

Den samlede klagemængde dækker imidlertid over en betydelig variation, idet Kundeambassadøren i de to første måneder af 2020 modtog et større antal klager end normalt.

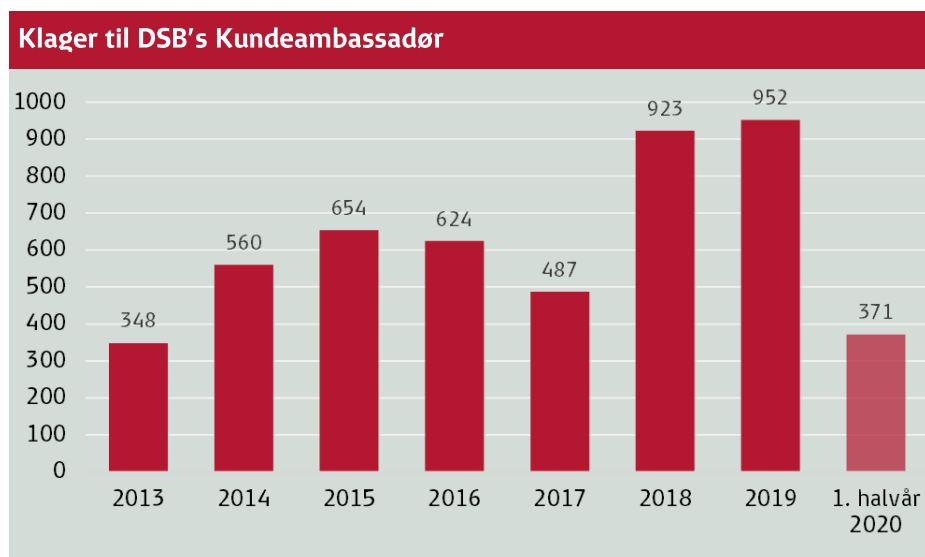


Fig. 1: Antallet af klager til Kundeambassadøren

I første halvår 2020 er der sket et betydeligt fald i andelen af kundehenvendelser, som går videre til Kundeambassadøren efter behandling i Kundecenteret. Faldet skyldes også her, at Coronakrisen har påvirket typen af henvendelser til DSB Kundecenter, så de i højere grad har omhandlet sager om tilbagebetalinger af forskellige billettyper under nedlukningen end mere traditionelle kundeklager vedrørende selve rejseoplevelsen eller en udstedt kontrolafgift.

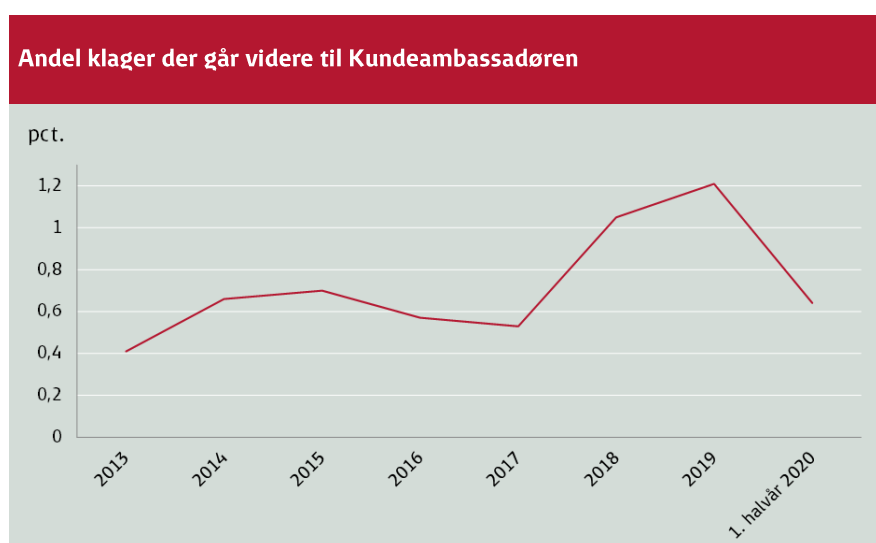


Fig. 2: Andel af klager til DSB, der går videre til Kundeambassadøren

Klager | Årsag til klagen

Typer af klager til Kundeambassadøren					
	2016	2017	2018	2019	1. halvår 2020
Kontrolafgifter	58 %	49 %	75 %	73 %	75 %
Undervejs på rejsen	17 %	19 %	12 %	17 %	13 %
Produkter	25 %	32 %	13 %	10 %	12 %

Kontrolafgifter: klager over kontrolafgift

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

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

Klage statistikken for første halvdel af 2020 er også lidt speciel, når det gælder fordelingen af sager inden for de tre hovedkategorier; Kontrolafgifter, Undervejs på rejsen og Produkter. Gennemsnittet for hele perioden dækker nemlig over relativt store variationer i andelen indenfor de forskellige klagekategorier – fra måned til måned. For eksempel er der udsving i andelen af kontrolafgifter mellem 82 % i februar og 44 % i april måned. Det samlede antal kontrolafgifter i første halvdel af 2020 ligger dog kun cirka 30 sager under niveauet fra samme tidspunkt 2019.

Samlet set vedrører hovedparten af klagerne i første halvår 2020 klager over en **Kontrolafgift** (75%), hvilket også har været den hyppigste klageårsag i de foregående år. Andelen af klager over kontrolafgifter er dog steget en smule i forhold til 2019, hvor klageandelen på dette område udgjorde 73%.

I forhold til 2019 er der omvendt sket et fald i klager vedrørende kundeoplevelser **Undervejs på rejsen** (13%), både i forhold til andelen og antallet. Dette skyldes især, at Kundeambassadøren har modtaget færre klager over forsinkelser, og at der i første halvår 2020 har været færre rejsende som følge af Coronakrisen. Især faldet i forsinkelsessager er markant (en halvering i antal i forhold til samme tidspunkt i 2019), hvilket også skal ses i lyset af en forbedring i DSB's rettidighed i perioden.

For **Produktsager** (12%) er der i modsætning til i 2019 sket en lille stigning i andelen af klager. Stigningen relaterer sig også her blandt andet til Coronakrisen, da en væsentlig del af sagerne omhandler ønsker om tilbagebetaling af kundernes rejsehjemmel.

Top 3 Klagesager

På top 3-listen over den bagvedliggende årsag til en kontrolafgift er der i første halvår af 2020 sket en udskiftning på tredjepladsen i forhold til sidste år, hvor Pendlerkort er blevet afløst af Ungdomskort.

Top 3 Kontrolafgifter
Rejsekort (37 %) – Check ind mangler, rejst på andens personlige rejsekort.
Mobilbillet/Apps (19%) – Kan ikke vise billet, billet købt ombord, mangler zoner.
Ungdomskort (16 %) – Kort udløbet, mangler zoner.

Rejsekort er det produkt, som oftest har været anvendt i forbindelse med en kundeklage vedrørende en kontrolafgift. Udviklingen fra de senere år med et gradvist fald i denne klageandel er dog fortsat i første halvår 2020 (2019: 42%). Disse klager omhandler typisk situationer, hvor kunder af den ene eller anden grund mangler et check ind i kontrolsituationen eller sager om misforståede rejserregler, som fx kunder der har anvendt en andens personlige rejsekort, hvilket i henhold til de Fælles Landsdækkende rejserregler ikke er en gyldig rejsehjemmel.

Klagesager vedrørende en kontrolafgift, hvor **Mobilbillet/Apps** har været anvendt ligger fortsat på en anden plads, og der er her ikke sket væsentlige ændringer i forhold til 2019, hverken i andelen eller antallet af sager.

Som en ny tendens ses en markant stigning i antallet og en fordobling i andelen af klagesager vedrørende en kontrolafgift, hvor **Ungdomskort** har været anvendt (2019: 8,5%). Nogle af disse sager vedrører kunder, der har rejst uden gyldig billet som følge af utilstrækkelig vejledning i forbindelse med ændringer i forudbestillingen af Ungdomskortet. Kundeambassadøren har i opfølgning af disse sager afgivet en formel anbefaling til DSB, som omtales i afsnit 3.

Top 3 | Undervejs på rejsen

Erstatning (26 %) – Betaling af taxa pga. forsinkelser

Sporarbejde (20 %) – Utilfreds med kompensation

Rejsetidsgaranti (20 %) – Utilfreds med kompensation

I kategorien **Undervejs på rejsen** er der sket en omfordeling i placeringerne på top 3-listen, men kategorierne er de samme som i 2019.

Sager vedrørende krav om **Erstatning** ligger som noget nyt øverst i top 3 med en stigning på 2% i andel. Denne klage type omhandler primært kunder, der har ønsket dækning af udgifter til kørsel i taxa i forbindelse med akutte trafikforstyrrelser. Det skal dog bemærkes, at der antalsmæssigt er sket et fald i forhold til samme tidspunkt sidste år.

I klagesager vedrørende **Sporarbejde** og **Rejsetidsgaranti** er det typisk kriterierne for at komme i betragtning til kompensation i forbindelse med en planlagt eller akut forsinkelse, samt størrelse på kompensationen, som kunderne klager over. Begge klage typer ligger andelsmæssigt på et lavere niveau end i 2019. Når klager over sporarbejder alligevel ligger på en delt anden plads på top 3-listen, skyldes det, at der er sket en stigning i antallet af disse klage typer. I klager over rejsetidsgaranti er der omvendt sket et fald både i andelen (2019: 27%) og antallet af sager.

Top 3 | Produkter

Rejsekort (35 %) – Problemer med tank-op aftalen hos DSB.

Periodekort/Pendlerkort (15 %) – Tilbagebetaling pga. covid-19.

Orangebilletter (13 %) – Tilbagebetaling og stop for salg pga. covid-19.

På top 3-listen over produktklager er der nye produkter på henholdsvis anden og tredje pladsen, idet Ungdomskort og DSB 1'/Mobil Apps er gledet ud af listen og erstattet af henholdsvis Periodekort/Pendlerkort og Orangebilletter.

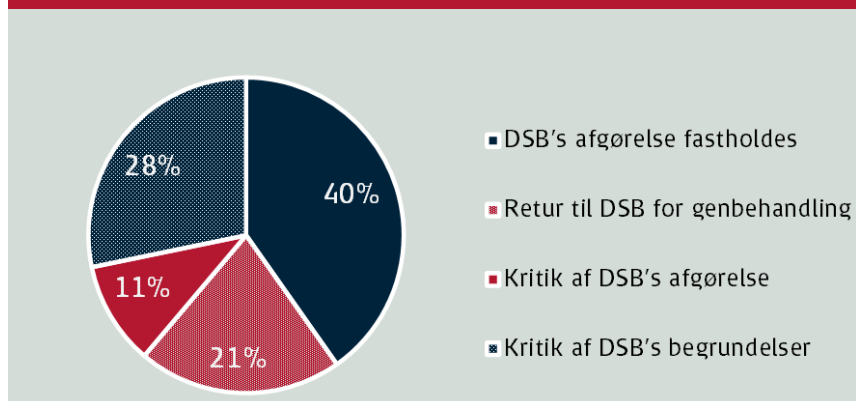
Rejsekort ligger fortsat øverst på listen, dog med et lille fald i forhold til 2019, hvor klageandelen udgjorde 36%. Den typiske klagesag her vedrører samme problemstilling som sidste år, nemlig kunder med problemer med en tank-op aftale.

Der har i første halvår 2020 været en markant stigning i andelen af klager over **Periodekort/Pendlerkort** (2019: 5%) og **Orangebilletter** (2019: 5%). Det skyldes dog primært, at hovedparten af disse klager relaterer sig til Coronakrisen. Der er her især tale om klager fra kunder, der har ønsket tilbagebetaling af et pendlerkort/en billet som følge af tvungen hjemmearbejde/hjemsendelser. Udfordringen har dog været, at kunderne først har henvendt sig til DSB efter, at billetten kunne have været anvendt. Kundeambassadøren har også modtaget enkelte klager vedrørende manglende mulighed for at købe Orangebilletter i den første fase af nedlukningen af landet.

Udenfor top 3 kan det også nævnes, at Kundeambassadøren har modtaget en håndfuld Corona-relaterede Mobil/Apps klager i relation til tekniske problemer med køb af den obligatoriske pladsbillet til Fjern- og Regionaltog.

Afgørelser | Kundens udbytte af at klage

Kundeambassadørens afgørelser i individuelle klager



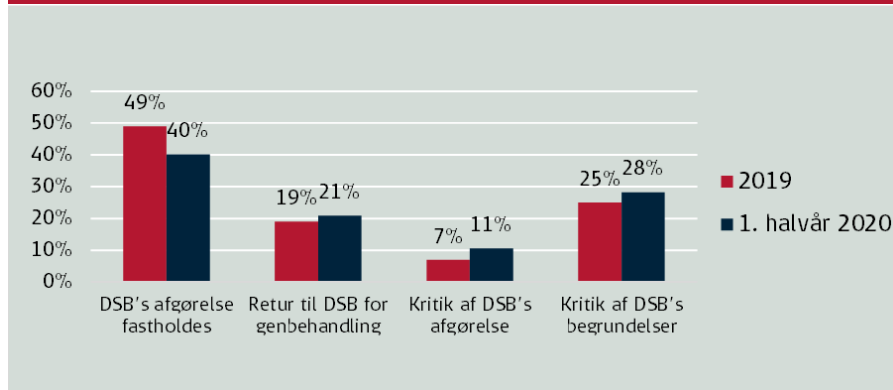
Af de klagesager, som i første halvår af 2020 er blevet behandlet og vurderet af Kundeambassadøren, var 40% afgjort og håndteret i overensstemmelse med gældende regler og juridiske rammer. Dette betyder, at Kundeambassadøren har fastholdt den afgørelse, der i første omgang var truffet af DSB.

Endvidere var der i 32% af klagerne grundlag for helt eller delvist at træffe en ny afgørelse og derved imødekomme kundens klagepunkter. Størstedelen af klagesagerne, hvoraf kunderne fik medhold, omhandlede kontrolafgifter.

I 28% af de afgjorte sager, var der i DSB Kundeservice truffet den rigtige afgørelse, men der var behov for at give kunden en ny og mere uddybende begrundelse for den trufne afgørelse.

Afgørelser | Udvikling

Udvikling i Kundeambassadørens afgørelser



Som det fremgår af tabellen ovenfor, peger udviklingen i forhold til 2019 i samme retning indenfor alle fire afgørelseskategorier. Kunderne har i første halvdel 2020 fået mere ud af at klage til Kundeambassadøren, enten fordi flere har fået en ny afgørelse efter genbehandling i DSB Kundecenter/hos Kundeambassadøren, eller fordi de efter behandling hos Kundeambassadøren har fået en ny og mere uddybende begrundelse.

Kundeambassadøren vil i efteråret 2020 i samarbejde med Kundecenteret igangsætte et individuelt coachingforløb i relevante områder med henblik på at styrke og understøtte afgørelses- og kommunikationskompetencerne.

Anbefalinger & rådgivning

Baseret på individuelle kundeklager og øvrige observationer har Kundeambassadøren afleveret 6 principielle anbefalinger til DSB i første halvår 2020. DSB har accepteret alle anbefalingerne.

Herunder er et kort resume af anbefalingerne:

Kundeambassadørens principielle anbefalinger baseret på individuelle kundeklager		
Anbefaling	DSB's svar	Gennemføres
Midttrafiks billetter i DSB's tog Nogle kunder har fået udstedt en kontrolafgift for rejser med DSB ved køb af billetter i Midttrafiks billetautomater. Kunderne er ikke klar over, at billetten ikke gælder i DSB's tog, fordi dette ikke fremgår af billetten. Kundeambassadøren anbefaler, at DSB indgår dialog med Midttrafik om at få tydeliggjort begrænsninger for brug i DSB's tog af billetter købt hos Midttrafik. Indtil det fremgår tydeligere af billetten, bør der tages højde for dette forhold i en konkret vurdering af en kontrolafgift.	DSB har accepteret anbefalingen og er i dialog med Midttrafik omkring vejledning på billetterne.	Q4 2020
Rejsekort Anonymt Ved udløb af anonyme rejsekort, er det ikke muligt at varsle brugeren om udløbsdatoen. Kunden opdager derfor først, at kortet er udløbet, når kunden forsøger at bruge kortet - af check ind standerne fremgår teksten "Ugyldigt kort". Kundeambassadøren anbefaler, at der på anden vis gøres opmærksom på, at rejsekortet snart udløber: ● Udløbsdato skal være påtrykt ● Op til udløb oplyses det, hvornår det udløber - eks. 1 måned før ● På rejsekortstanderne bør der stå "kortet er udløbet"	DSB har accepteret anbefalingen og vil i første omgang arbejde for, at udløbsdatoen fremgår af kortet. Behovet for de øvrige dele af anbefalingen vurderes efterfølgende.	Q2 2021

Kundeambassadørens principielle anbefalinger baseret på individuelle kundeklager

Anbefaling	DSB's svar	Gennemføres
Rejsekort Pendler Nogle Pendlere har modtaget en kontrolafgift, fordi de har fået checket ud på deres Pendlerkort indenfor 20 minutter efter, at de har aktiveret/købt en ny pendlerperiode. Kunden gøres ikke opmærksom på denne annullering – hverken på standerne eller via mail. Kundeambassadøren anbefaler, at DSB arbejder for, at der tydeligt gøres opmærksom på, at perioden er blevet deaktiveret/annulleret.	DSB har accepteret anbefalingen og vil arbejde på, at kunderne får information på mail.	Q1 2021
Pladsbilletter Ændringer i togsammensætning og vogne der ikke er med som planlagt, kan betyde, at nogle kunder ikke kan benytte deres pladsbillet. Når en plads mangler, kan kunden vælge enten at stige på toget og finde et andet ledigt sæde, eller stå op på rejsen eller få pladsbilletten ombyttet til et andet tog. Der er ingen vejledning om disse muligheder på DSB's hjemmeside/i DSB's Netbutik, på appen eller på selve pladsbilletten. Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer tydelige information om kundens muligheder/rettigheder, når deres plads mangler.	DSB har accepteret anbefalingen og vil sikre mere tydelig information i de relevante salgskanaler.	Q4 2020
Pendlerkort i appen I DSB's app kan det ved køb af pendlerkort være vanskeligt at få overblik over sammenhæng mellem zoner og rejseruter. Nogle pendlere har derfor fået købt de forkerte zoner. Kundeambassadøren anbefaler, at sammenhængen mellem zoner og rejseruter tydeliggøres for kunden, i forbindelse med købsflowet, samt når der er truffet valg om zonekombination.	DSB har accepteret anbefalingen og vil udvikle DSB appen, så sammenhængen mellem zoner og rejseruter tydeligt fremgår.	Q4 2020

Kundeambassadørens principielle anbefalinger baseret på individuelle kundeklager		
Anbefaling	DSB's svar	Gennemføres
Ungdomskort Ved ændringer til en forudbestilling af Ungdomskort – eksempelvis flytning, skoleskift og lignende – sendes en mail til kunden om dette, dog med meget kort varsel. Det fremgår ikke tilstrækkeligt tydeligt af mailteksten, at forudbestillingen af Ungdomskortet er annulleret, og at der skal bestilles Ungdomskort på ny. Kundeambassadøren anbefaler, at DSB arbejder for at kunderne får et rimeligt varsel via relevante kommunikationskanaler samt tydeligt oplyses om tidsfrist for genbestilling og konsekvensen, såfremt denne ikke overholdes.	DSB har accepteret anbefalingen og vil i samarbejde med relevante samarbejdspartnere arbejde for, at kunderne får tydeligere vejledning og en rimelig varslingsfrist.	Q4 2020

Rådgivning og sparring

Kundeambassadøren fungerer løbende som rådgiver og sparringspartner for DSB inden for afgrænsede kundeproblemstillinger. Kundeambassadøren har i dette arbejde fokus på at bidrage til konkrete løsninger og de forskellige input tager udgangspunkt i, hvorledes processer og produkter opleves for kunderne.

Kundeambassadøren har i første halvår 2020 samarbejdet med DSB om følgende kundeproblemstillinger:

- Sikre læring og tilpasninger i DSB af principielle afgørelser fra Ankenævnet
- Håndtering af sager, der overgår til gældsinddrivelse
- Dialog om særlige kompensationsordninger som følge af sporarbejde
- Rådgivning om principper for afgørelser af kontrolafgiftssager

Endelig bør det nævnes, at Kundeambassadørteamet fortsat og på daglig basis bidrager med rådgivning om generelle spørgsmål og konkrete sager til medarbejdere og ledere i DSB Kundeservice. Dette 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 første halvår af 2020 har 19 kunder klaget over DSB til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Dette er et lille fald i forhold til sidste år, som formentlig hænger sammen med den helt særlige situation i år på grund af Corona, hvor langt færre kunder er rejst med DSB. Mere end halvdelen af klagerne anlagt mod DSB vedrørte en kontrolafgift.

Omvendt er der sket en stigning i antallet af kunder, som vælger at klage videre til Ankenævnet, efter at have modtaget en afgørelse fra Kundeambassadøren. Dette er oftest klager, som vedrører en udstedt kontrolafgift. Udviklingen ligger i naturlig forlængelse af stigningen over de senere år i andelen af klager over kontrolafgifter hos Kundeambassadøren.

Andelen af klager til Ankenævnet over en kontrolafgift udstedt af DSB er fortsat med at stige i 2020 og udgjorde i første halvår 58 % mod 51% i 2019 og henholdsvis 31% og 28% i 2017 og 2018. Samlet set vedrørte 75 % af alle klager anlagt i Ankenævnet i 2019 en kontrolafgift.

I den seneste årsrapport fra Ankenævnet (2019) udgjorde klager anlagt mod DSB 16% af alle klager indgivet til Ankenævnet, og DSB placerede sig hermed nederst på Top 3 over de indklagede Trafikselskaber.

Klager til Ankenævnet					
	2017	2018	2019	1. halvår 2019	1. halvår 2020
Ankenævns sager, DSB i alt	39	42	49	23	19
Heraf klager der har været behandlet af Kundeambassadøren	11	8	6	3	11

I fem af de 19 klagesager, anlagt mod DSB i Ankenævnet i første halvår 2020, har DSB valgt helt eller delvist at imødekomme kundens krav og afslutte sagen med et forlig.

DSB har fået medhold i alle de klagesager, som er afgjort i Ankenævnet i 2020. I en enkelt sag kom Ankenævnet med anbefalinger til mere tydelig vejledning til kunder, der benytter et anonymt rejsekort, som nærmer sig udløb. Kundeambassadøren har afleveret en anbefaling til DSB om mulige ændringer, som kan hjælpe disse kunder (omtalt i afsnit 3).

Baseret på en praksisændring i Ankenævnet, i sager hvor der er rejst på en andens personlige rejsekort, har Kundeambassadøren bistået DSB med at tilpasse gældende praksis i klagehåndteringen hos DSB Kundeservice.

Kunder, der ikke accepterer Kundeambassadørens afgørelse

To klagesager har været genbehandlet hos Kundeambassadøren efter en fornyet henvendelse fra kunden. Der blev på baggrund af nye oplysninger til sagerne truffet en ny afgørelse til kundens fordel.

Anbefalinger afleveret til DSB

Af de tidligere principielle anbefalinger fra Kundeambassadøren, som DSB havde planlagt gennemført senest i første halvår 2020, udestår der implementering af tre anbefalinger og én er igangsat men ikke afsluttet. De udestående anbefalinger er sat til gennemførsel på et senere tidspunkt.

Dilemma – Kundeservice med benspænd

”Benspænd” var det første ord, der faldt mig ind, da jeg efter længere tids nedlukning af Danmark en morgen i maj bevægede mig ud i den kollektive trafik. Trafikken var begyndt at køre normalt igen, men både på perronen og i toget blev der snakket om anvisninger til regulering af kundernes adfærd, og i toget var nye klistermærker sat op over alt. Selvom der var rigelig med plads i det ellers normalt fyldte myldretidstog, var stemningen præget af, at kunderne endnu ikke havde fundet sig helt til rette i den nye Corona-hverdag i toget. En hverdag præget af adfærdsregulering, myndighedsanvisninger og nye skærpede rejseregler – ikke just forhold, man normalt forbinder med god kundeservice.

DSB har en målsætning om, at det skal være nemt og enkelt at være kunde. Det skal få flere til at tage toget. Under normale omstændigheder betyder det, at der udbydes en bred vifte af billetprodukter, der taler ind i forskellige kundebehov – som fx at kunne arbejde uforstyrret på DSB 1’, at have et fleksibelt afrejsetidspunkt eller bare et ønske om at kunne komme billigt muligt afsted. Det betyder også, at DSB i flere år har haft fokus på en standardisering af kundeservice, som medarbejdere i de kundeorienterede funktioner trænes i, og som sigter på at give flere tilfredse kunder.

Den nye Corona-hverdag satte denne målsætning under pres. Ud over at skulle sikre tilstrækkelig kapacitet, var det nu også en opgave for DSB at begrænse antallet af kunder i DSB’s tog og samtidig stille flere krav til de rejsende. Derfor blev salget af de billige Orangebilletter i en periode indstillet, der blev indført krav om pladsbillet for kunder i Fjern- og Regionaltrafikken, og kontakten mellem kunderne og togpersonalet blev nu i højere grad præget af sundhedsfaglige hensyn. Selvom disse tiltag blev iværksat for at sikre både kunder og personale mod unødigt smitterisiko – hvilket faktisk bør betegnes som et kundeservicehensyn – så har det stillet større krav til kundernes planlægning og udfordret fleksibiliteten.

Den nye Corona-hverdag har også stillet nye krav til DSB’s kundeservice. Kunderne har haft et større behov for hjælp og guidance i selve rejsesituationen – især når de sundhedsfaglige retningslinjer hyppigt er blevet ændret i takt med normaliseringen. Klar og tydelig kommunikation på alle tilgængelige platforme har i den forbindelse været et centralt og helt nødvendigt redskab. Men kommunikationen har også kunnet bruges proaktivt til at skabe opmærksomhed på de nye tiltag, som krisen havde medført, og som på nogle områder har styrket DSB’s kundeservice som fx den hyppigere og øget rengøring der, hvor kunderne færdes eller nye kundeorienterede redskaber som App’en ”Plads på rejsen” til fordeling af kunderne i S-togstrafikken.

I den første fase af krisen opfordrede myndighederne kunderne til at begrænse brugen af kollektiv transport for at nedsætte smittespredningen. Selvom samfundet nu er langt med genåbningen, og den kollektive trafik igen kører normalt, er virussen stadig aktiv. Dette fik i august sundhedsmyndighederne til først at anbefale brug af mundbind i den kollektive myldretidstrafik. Lokale smitteudbrud fik dernæst regeringen til at indføre et påbud om mundbind også uden for myldretiden i en række jyske kommuner. I forbindelse med genåbningens fase 4 er kravet om mundbind eller ansigtsvisir nu indført som krav i hele landet og hele døgnet.

DSB’s kunder vil derfor i nogen tid endnu skulle navigere rundt i en hverdag i toget præget af myndighedsanvisninger, og hvor DSB’s kundeservice bliver et centralt holdepunkt – både i forhold til den generelle informationsindsats og til togpersonales målrettede vejledning undervejs på rejsen, så kunderne oplever, at det er sundhedsmæssigt forsvarligt at rejse med tog.

I realiteten har Corona-krisen ændret på det traditionelle kundeservicebehov. Hvor det tidligere primært handlede om at gøre hverdagen i toget lettere for kunderne, står DSB og DSB’s frontpersonale nu i en situation, hvor det lige så meget handler om at give anvisninger og justere i kundeadfærden for at skabe tryghed – en tvetydig rolle, hvor det, der for én kunde kan opfattes som god service, for en anden kan opfattes som udfordringer for den gode rejseoplevelse.