

KUNDE- AMBAS- SADØØREN 2. HALVÅR 2020



Indhold

Forord.....	3
Kronik – Vind kunderne tilbage med god kundeservice.....	4
Klager til Kundeambassadøren.....	6
Anbefalinger & rådgivning.....	11
Kundeambassadørfunktionen.....	13
Dilemma – Når ”det lille ekstra” ikke er nok.....	14

Forord

Sjældent har et enkelt år givet så mange ændringer og udfordringer for DSB og DSB's kunder som 2020.

Nedlukninger og skærpede myndighedskrav som følge af Coronakrisen har stillet krav til omstillingsparatheden hos både kunder og DSB-medarbejdere. En af de mest markante ændringer har været, at mange kunder har ændret deres rejsemønster og generelt rejser mindre. Som beskrevet i kapitel 1 stiller det nye krav til god kundeservice. På kort sigt handler det om at give kunderne en oplevelse af, at det er sundhedsmæssigt forsvarligt at rejse med toget i en tid med skærpede afstandskrav og belægningsbegrænsninger. På lidt længere sigt inkluderer det også, at der skabes konkrete og synlige initiativer for kunderne – relateret til DSB's mere overordnede rolle som bærer af et samfundsansvar med en bæredygtig profil. Men helt grundlæggende handler det dog stadig om at få skabt stærke relationer til DSB's loyale kunder og vise ejerskab for deres rejsevalg.

Faldet i togrejsende har naturligvis også påvirket klagestatistikken hos Kundeambassadøren, men ikke helt så markant, som forventet, og fordelingen mellem hovedårsager til klagerne ligger med få undtagelser også ganske tæt på billedet i 2019. Inden for hovedkategorierne er der dog sket en række ændringer, som bl.a. relaterer sig til Coronasituationen. Det er imidlertid fortsat klager over en kontrolafgift, der dominerer i statistikken hos Kundeambassadøren og nu også i sager anlagt mod DSB i Ankenævn for Bus, tog og Metro, hvilket uddybes i hhv. kapitel 2 og 4.

Til gavn for mange kunder har DSB især på to områder forsøgt at imødekomme nogle af de udfordringer, som kunderne har oplevet i 2020. Ekstraordinære kompensationsordninger ved større sporarbejder er blevet gentaget, og der har inden for tidsafgrænsede perioder været mulighed for midlertidigt at få refunderet pendlerkort og billetter efter særlige regler. Enkelte kunder har dog haft en forventning om, at DSB kunne fravige de udmeldte betingelser i netop deres tilfælde og er gået videre med deres klagesag både til Kundeambassadøren og Ankenævnet. Som beskrevet i kapitel 5 er der således opstået en situation, hvor den "lille ekstra" service, som DSB faktisk ikke har været forpligtet til at yde, alligevel af nogle kunder er blevet opfattet som utilstrækkelig.

Kundeambassadørteamet har af hensyn til Coronasituationen i 2020 suspenderet de regelmæssige ture i toget rundt i landet. Til gengæld er det konstruktive samarbejde med DSB om konkrete forbedringer i de kundevendte processer og produkter fortsat ufortrødent. Dette er i 2. halvår bl.a. afspejlet i 4 principielle anbefalinger, som DSB alle har accepteret og som omtales i kapitel 3.

Rigtig god læselyst!



Kundeambassadør
Lone Fruerskov Andersen

Kronik – Vind kunderne tilbage med god kundeservice

Da Danmark lukkede ned i foråret 2020, håbede de fleste af os, at der var tale om en midlertidig opbremsning i en travl hverdag – ja for nogle endda et tiltrængt pust fra hamsterhjulet. Corona-bekymringerne blev sat lidt på hold sommeren over, hvor mange DSB-kunder havde mulighed for at rejse rundt og genopdagede Danmark med billige billetter i lommen – især rejsepas og orange-billetter. Men så steg smittetallene igen, og hverdagen i toget blev præget af mundbind, højtalerinstruktioner, pladskrav, tomme sæder og vagtsomme blikke fra medrejsende. Anden halvdel af 2020 blev én lang påmindelse til både kunder og DSB om Corona-krisens mere langsigtede effekter, som desværre nu ser ud til at ville række et godt stykke ind i 2021.

En af de mest markante ændringer er, at mange kunder har ændret deres rejsemønster. DSB's kunder rejser generelt mindre, og en mindre andel er helt hold op med at bruge toget. Mere online undervisning, hjemmearbejde og mindre fysisk mødeaktivitet har sænket det daglige transportbehov for mange pendlere og erhvervsrejsen. Samtidig har myndighedsopfordringer og bekymringen for smittespredning fået nogle kunder til at prioritere mere individuelle alternativer til toget, som fx cykel og bil. Endelig har fraværet af publikumstunge kultur-, fritids- og sportsarrangementer påvirket transportbehovet også udenfor myldretiden.

Nye vaner kan være vanskelige at bryde, men ikke umulige. Fokus på god kundeservice er her en vigtig faktor. Toget skal afgå rettidigt, så kunderne kan regne med at komme frem til deres bestemmelsessted til tiden. Billetprodukterne skal tilpasses kundernes behov, og det skal være let at finde rundt i betingelser og priser i de forskellige sagskanaler. Rengøringsstandarden på stationer og i toget skal være i orden, og DSB's frontpersonale skal møde kunderne professionelt og hjælpsomt i rejse- eller vejledningssituationen. Det er den grundlæggende og forventelige kundeservice, som altid har haft stor betydning for kundernes valg af transportform.

Corona-krisen har imidlertid udvidet kravene til god kundeservice, og her spiller især DSB's frontpersonale en central rolle. Bekymringen for smittespredning har skabt usikkerhed om sundhedsrisikoen ved anvendelsen af kollektiv transport. En vigtig del af DSB's kundeserviceopgave på kort sigt består derfor i at kunne give kunderne en oplevelse af, at det faktisk er sundhedsmæssigt forsvarligt at rejse med toget – selv i en tid med yderligere skærpede afstandskrav.

Det handler dels om rengøring, dels om håndhævelse af diverse myndighedspåbud som fx mundbind og begrænsninger i passagerantallet. Synlighed og tilstedeværelse i rejsesituationen er her vigtige kodeord. Det skal være let at orientere sig om belægningen i S-toget, og kunderne skal med egne øjne opleve, at der bliver gjort rent, desinficeret relevante overflader og have adgang til håndsprit. DSB's kundeundersøgelser viser også, at kunderne særligt i S-tog har et ønske om mere togpersonale i myldretiden til at sikre retningslinjernes overholdelse. En styrket synlig tilstedeværelse vil samtidig have en positiv indvirkning på kundernes generelle tryghedsoplevelse i den kollektive transport. DSB har derfor styrket rengøringsindsatsen og den fysiske tilstedeværelse på en række stationer.

De udvidede krav til god kundeservice omfatter også DSB's mere overordnede rolle som bærer af et samfundsansvar. DSB driver en kritisk infrastrukturopgave, som kan bidrage til at afhjælpe den stigende trængsel i og omkring de større byer. Kunderne har en forventning om, at denne opgave skal varetages med udgangspunkt i deres behov og ønsker. Det gælder både i forhold til ønsket om at komme hyppigt og hurtigt frem til bestemmelsesstedet, og i forhold til valget af toget frem for andre alternativer. Den grønne omstilling og det bæredygtige transportvalg er kommet endnu mere i fokus under Coronakrisen, og DSB's kundeundersøgelser viser, at især yngre kunder gerne ser, at DSB engagerer sig aktiv i denne udvikling.

DSB har en trafikvision og en bæredygtighedsstrategi frem mod 2030, som både skal bidrage til at sikre hyppigere togafgange og kortere rejsetider mellem de større danske byer samt nedbringe CO2-udledningen og energiforbruget markant. Udfordringen er at få sådanne langsigtede målsætninger omsat til konkrete og synlige initiativer for kunderne på den korte bane, så flere allerede nu får lyst til at vælge toget. DSB er hjulpet godt på vej med indfasningen af nye el-drevne lokomotiver, men på tværs af DSB er der også arbejdet på en række andre nye kundevendte tiltag, som fx et superlyntog mellem de største byer, et pendlerprodukt med større fleksibilitet og af-faldssortering på stationerne.

Tryghed, flere afgang og mere bæredygtige lokomotiver gør det imidlertid ikke alene. I en tid med stigende passagertal er det ekstra vigtigt at holde fast på de kunder, som allerede bruger toget. God kundeservice handler derfor forsat også om at skabe stærke relationer til DSB's loyale kunder og demonstrere ejerskab for deres rejsevalg. Kunderne skal føle sig velkomne både i toget og i mødet med de kundevendte kontaktpunkter i hele rejsekæden. Lidt populært sagt, så skal DSB møde kunderne i øjenhøjde og have mod til at se ud over it-systembegrænsninger og snævre regelfortolkninger. Det er særlig vigtigt, når tingene ikke går som planlagt, eller når kunden – måske endda selvforskyldt – havner i en uheldig situation. Det er faktisk her DSB og DSB's medarbejdere for alvor har muligheden for at vise den vægt, der ligger bag den overordnede målsætningen om at sætte kunderne i centrum.

Klager til Kundeambassadøren

Klager | Hvor mange klager

Kundeambassadøren har i løbet af 2020 modtaget i alt 785 klager, hvilket dog kun er 167 (knapt 18%) færre klager end i 2019. Denne udvikling i klagesager er naturlig i lyset af, at langt færre kunder er rejst med DSB på grund af Coronakrisen. Faldet er dog ikke helt så markant, som ventet.

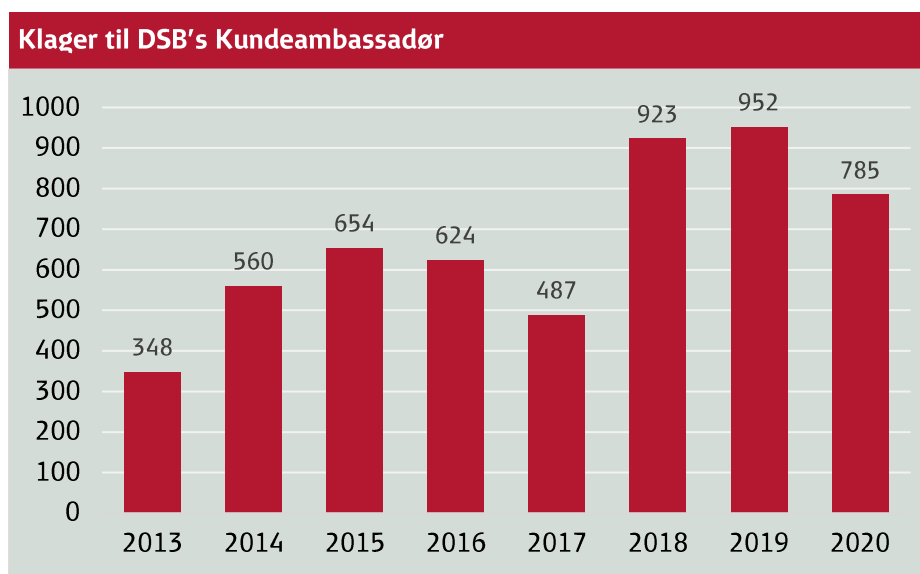


Fig. 1: Antallet af klager til Kundeambassadøren

Der er i 2020 også sket et fald i andelen af kunder, som klager videre til Kundeambassadøren, efter at de har fået en afgørelse fra DSB Kundecenter. Dette fald er også påvirket af Coronasituationen, da mange af henvendelserne til DSB Kundecenter har omhandlet tilbagebetaling af billetter eller Pendlerkort. Antallet af kundeklager til DSB vedrørende selve rejseoplevelsen eller over en kontrolafgift var betydeligt lavere i 2020 end sædvanligt.

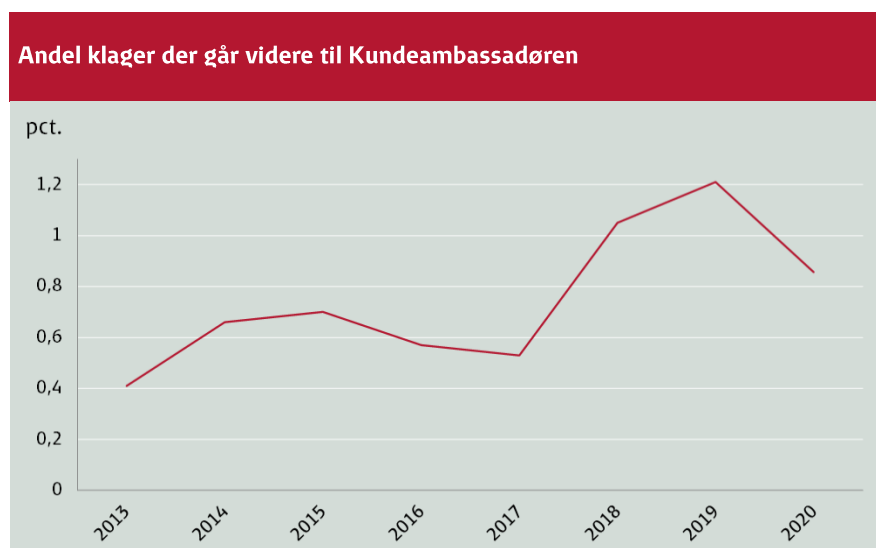


Fig. 2: Andel af klager til DSB, der går videre til Kundeambassadøren

Klager | Årsag til klagen

Typer af klager til Kundeambassadøren					
	2016	2017	2018	2019	2020
Kontrolafgifter	58 %	49 %	75 %	73 %	73 %
Undervejs på rejsen	17 %	19 %	12 %	17 %	13 %
Produkter	25 %	32 %	13 %	10 %	14 %

Kontrolafgifter: Klager over kontrolafgift

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

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

Selvom 2020 på mange måder har været et atypisk år, er hovedårsagerne til klager i det store hele sammenlignelige med tidligere år. Det er igen klager over en **Kontrolafgift**, som udgør langt hovedparten af klagerne til Kundeambassadøren (73%). Der har dog hen over året været store udsving i både andel og antal klager over en kontrolafgift. Eksempelvis udgjorde andelen af kontrolafgifter kun 44% i april måned og 80% i december måned.

Der er i 2020 foretaget langt færre rejser med DSB, hvilket også afspejles i mængden af klager vedrørende selve rejseoplevelsen **Undervejs på rejsen**. Denne klagetype udgjorde i 2020 en andel på 13%, hvilket er et fald sammenlignet med sidste år (17%).

Omvendt er der sket en mindre stigning i både andel og antal klager i klagekategorien **Produkter**, som udgjorde 14% af klagerne til Kundeambassadøren i 2020 mod 10% i 2019. En væsentlig andel af disse klager er relateret til Coronasituationen og angik ønsker om tilbagebetaling på grund af ændringer i kundens rejseadfærd.

Top 3 Klagesager – Kontrolafgifter

På top 3-listen over produkter, som var involveret i en sag vedrørende en **Kontrolafgift** er der sket flere ændringer i 2020 sammenlignet med sidste år. Blandt andet er Ungdomskort igen med på listen og erstatter Pendlerkort.

Top 3 | Kontrolafgifter

Rejsekort (35%) – Check ind mangler, lav saldo, rejst på andens personlige rejsekort.

Mobilbillet/Apps (20%) – Billet købt ombord, mangler zoner.

Ungdomskort (9%) – Kort udløbet, mangler zoner.

Også i 2020 er der modtaget flest klager over en kontrolafgift fra kunder, som har benyttet et **Rejsekort** til betaling for billetten. Andelen er dog faldende fra 42% i 2019 til 35% i 2020. I disse sager er kunden blevet pålagt en kontrolafgift, da der ikke er blevet checket ind på rejsekortet inden ombordstigning. Det kan skyldes, at kunden har glemt det, har fjernet kortet for hurtigt fra standerne, eller at saldoen på kortet var for lav til at et check ind kunne gennemføres.

I 20% af klagerne vedrørende en kontrolafgift har kunden benyttet **Mobilbillet/Apps** i forbindelse med billetkøbet. Dette er en mindre stigning sammenlignet med sidste år, hvor andelen var på 18%. Her er de primære årsager til, at der er udstedt en kontrolafgift til kunden, at der først er købt billet efter ombordstigning, eller at der er købt for få/forkerte zoner til rejsen.

I 2020 kom 9% af klagerne over en kontrolafgift fra kunder, der benyttede et Ungdomskort. Dette er stort set samme andel som i 2019 (8,5%). I disse sager er der typisk pålagt en kontrolafgift, fordi kunden har benyttet et udløbet Ungdomskort eller er rejst i zoner, hvor Ungdomskortet ikke var gyldigt.

Det skal også bemærkes, at der har været flere sager, hvor kunden efter de nye krav om pladsbillet til nogle togaftage, har misforstået vejledningen i købsituationen og derfor alene har fået anskaffet sig en pladsbillet.

Kundeambassadøren har i 2020 fået klager fra kunder, som på grund af gæld til DSB for en ubetalt kontrolafgift, har fået brev fra Gældsstyrelsen om lønindeholdelse. Denne type sager udgjorde 10% af klager over en kontrolafgift. I disse sager er det blevet vurderet, både hvorvidt den udstedte kontrolafgift var berettiget pålagt, og om der var grundlag for at lade Gældsstyrelsen stå for inddrivelsen.

Top 3 Klagesager – Undervejs på rejsen

I klagekategorien **Undervejs på rejsen** er der sket visse ændringer i 2020. Det er de samme klagepunkter som sidste år, der udgør top 3-listen, men **Sporarbejde** er rykket en plads op på listen og **Krav om erstatning** en plads ned. Klageandelen for både Sporarbejde og Krav om erstatning er i begge tilfælde også noget lavere i 2020 end i 2019 (Sporarbejde: 24%, Erstatning: 24%).

Klager i forbindelse med **Rejsetidsgaranti** udgjorde også i 2020 den største andel klager i denne kategori, men er dog faldet fra 27% i 2019 til 23% i 2020. Der er dermed sket et fald i andelen for alle klagepunkterne på top 3, hvilket betyder, at der i 2020 har været en større spredning i årsagerne til kundernes klager.

Top 3 | Undervejs på rejsen

Rejsetidsgaranti (23%) – Krav om kompensation ud over RTG ex. taxa/forplejning, krav om kompensation for forsinkelse på mindre end 30 min.

Sporarbejde (16%) – Krav om kompensation pga. længere rejsetid og skift undervejs.

Erstatning pga. akut forsinkelse (11 %) – Krav om betaling for taxa.

Baggrunden for klager i forbindelse **Rejsetidsgaranti** er typisk, at kundens forventning til kompensation for forsinkelsen ikke bliver indfriet efter de gældende juridiske rammer og rejseregler. Eksempelvis ønskes der i nogle tilfælde kompensation for forsinkelser på mindre end 30 minutter, eller der ønskes kompensation fra DSB for hele rejsen i de tilfælde, hvor kunden både er rejst med bus og tog.

I klagesager vedrørende **Sporarbejde** var det i overvejende grad kriterier og mulighed for at få kompensation for de planlagte ændringer, som kunderne klagede over.

I **Erstatningssager** var kunderne i langt de fleste sager ikke tilfredse med, at DSB havde afvist at imødekomme deres krav om at få dækning for udgifter til kørsel i taxa i forbindelse med en akut forsinkelse eller togafløsning.

Top 3 Klagesager – Produkter

I klagekategorien **Produkter** er der sket flere ændringer sammenlignet med de tidligere år. Tendensen med fald i klager, der vedrører et **Rejsekort**, er fortsat - Rejsekort ligger dog stadig øverst på top 3-listen. Det nye produkt **Rejsepas**, som blev udbudt i både begrænset antal og periode i forbindelse med sommerferien, er på top 3-listen med en andel på 11%. Tredje pladsen deles af **Orangebilletter** og **Ungdomskort** – begge med en andel på 10%.

Top 3 | Produkter

Rejsekort (27%) – Problemer med tank-op aftalen hos DSB og udbetaling af restsaldo.

Rejsepas (11%) – Krav om refundering.

Orangebilletter/Ungdomskort (10 %) – Krav om refundering.

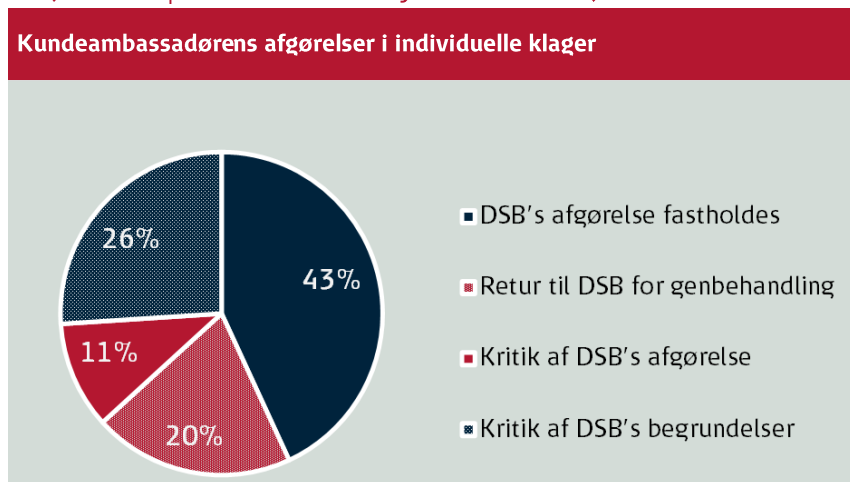
Rejsekort ligger fortsat øverst på listen og udgør en andel på 27%, hvilket dog er noget lavere end i 2019, hvor andelen udgjorde 36%. Langt hovedparten af disse klager var også i 2020 problemstillinger i forbindelse med en tank-op aftale og i flere af disse klagesager, var kunden på grund af misforståelser endt i en inkassosag.

Det nye produkt **Rejsepas** er med på top 3-listen for første gang. I disse sager var kunderne typisk ikke tilfredse med, at en refundering var blevet afvist af DSB. Efter kundernes opfattelse var der væsentlige vilkår, som ikke var blevet oplyst i forbindelse med selve købet, blandt andet omfattende sporarbejde i sommermånederne, hvorfor kunderne ikke ønskede at benytte Rejsepaset.

Tredjepladsen på top 3-listen deles mellem Orangebilletter og Ungdomskort. Andelen af klager over **Orangebilletter** er i 2020 steget til en andel på 10 % (2019: 5%). Flere af disse klager er relateret til Coronasituationen, hvor kunden har været utilfreds med ikke at kunne få en billet tilbagebetalt eller har været utilfreds med, at der i en kortere periode ikke blev solgt Orangebilletter. I andre klagesager har kunden af forskellige årsager ønsket kompensation for prisforskellen mellem en Standardbillet og en Orangebillet.

Ungdomskort udgør ligeledes en andel på 10 %. Der er dog i 2020 både i andel og antalsmæssigt modtaget færre klager vedrørende Ungdomskort (2019: 14%). I disse sager har kunden haft problemer med bestillingen, har ikke modtaget Ungdomskortet eller har fortrudt sit køb og ønsker tilbagebetaling.

Afgørelser | Kundernes udbytte af at klage

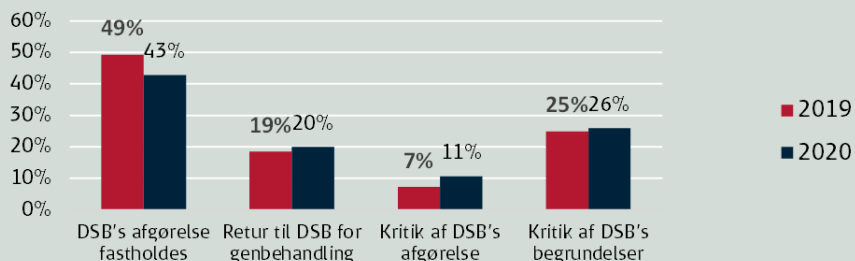


For klagesager behandlet og vurderet af Kundeambassadøren i 2020, var 43% af sagerne håndteret og afgjort efter gældende regler og juridiske krav. I disse sager blev afgørelsen truffet af DSB derfor fastholdt. I 31% af de behandlede klagesager viste der sig at være grundlag for helt eller delvist at træffe en ny afgørelse og imødekomme kundens klagepunkter. Langt hovedparten af de kunder, der får helt eller delvist medhold i sagen, har klaget over berettigelsen af en pålagt kontrolafgift.

I 26% af de behandlede sager, var der i DSB Kundecenter 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 grafen herover, fik flere kunder i 2020 medhold i deres klagesag efter at have klaget til Kundeambassadørn (2020: 31% - 2019: 26%). På niveau med sidste år fik 26 % en ny og mere uddybende begrundelse, efter at Kundeambassadøren havde vurderet sagen.

Anbefalinger & rådgivning

Baseret på individuelle kundeklager og øvrige observationer har Kundeambassadøren afleveret 4 principielle anbefalinger til DSB i andet halvår 2020. DSB har accepteret alle anbefalingerne. Kundeambassadøren har dermed samlet afleveret 14 anbefalinger til DSB i 2020.

Herunder findes et kort resume af anbefalingerne:

Kundeambassadørens principielle anbefalinger baseret på individuelle kundeklager		
Anbefaling	DSB's svar	Gennemføres
Rejsekort Kunder med en udenlandsk bankkonto har ikke kunnet få udbetalt restsaldoen ved udløb af deres personlige rejsekort, fordi DSB i henhold til den gældende praksis alene foretog udbetalinger til en dansk konto. Da denne kundegruppe sjældent har en dansk konto, har kunden derfor mistet sin restsaldo på rejsekortet. Kundeambassadøren anbefaler , at DSB indfører en praksis, hvor restsaldoen fra samtlige typer af rejsekort kan udbetales til en udenlandsk konto.	DSB har accepteret anbefalingen og har sikret, at restbeløbet på rejsekort fremadrettet overføres til udenlandske konti.	Q4 2020
Ungdomskort I forbindelse med en Ankenævnssag, har det været drøftet, om den sms-besked, der sendes til kunder med Ungdomskort, er tilstrækkelig tydelig. Det fremgår ikke eksplicit af beskeden til kunden, at kunden først har gyldig rejsehjemmel, når det bestilte Ungdomskort er downloadet i appen. Kundeambassadøren anbefaler , at DSB tager initiativ til en præcisering af sms-beskeden til kunden, så det klart fremgår, at Ungdomskortet først er gyldigt, når det er downloadet i appen.	DSB har accepteret anbefalingen.	Q3 2020
Vejledning på dsb.dk Der har i nogle tilfælde været en teknisk fejl på DSB's hjemmeside, så kunder med en kontrolafgift ikke kunne fremfinde selve kontrolafgiften for at se betalingsoplysningerne. Kundeambassadøren anbefaler , at det oplyses på DSB's hjemmeside, hvorledes kunderne skal forholde sig/betale kontrolafgiften, når der opstår tekniske fejl.	DSB har accepteret anbefalingen.	Q4 2020

Kundeambassadørens principielle anbefalinger baseret på individuelle kundeklager

Anbefaling	DSB's svar	Gennemføres
DSB's billetapp Ved køb af Ung billetter i DSB's billetapp, fremgår det ikke i købsflowet, at kunden skal medbringe ID på rejsen. Det fremgår heller ikke explicit i handelsbetingelserne, at såfremt kunden er mellem 16-25 år, så skal der medbringes ID på rejsen. Kundeambassadøren anbefaler , at DSB sikrer, at det fremgår af købsflowet i DSB's billetapp ved køb af Ung billetter, at kunden skal medbringe ID på rejsen, ligesom det skal indskrives i handelsbetingelserne.	DSB har accepteret anbefalingen	Q1 2021

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 andet halvår 2020 samarbejdet med DSB om følgende kundeproblemstillinger:

- Sikre læring og eventuelle tilpasninger i DSB af principielle afgørelser fra Ankenævnet
- Håndtering af sager, der overgår til gældsinddrivelse i Gældsstyrelsen og Fogedretten
- Kompetenceudvikling i skriftlig kundekommunikation af medarbejdere i afdelingen for Kontrolafgifter
- Administrativ praksis for klager over en kontrolafgift
- Sparring om indsatser, der kan bidrage til at styrke kundetilfredsheden
- Revision af De Fælles Landsdækkende Rejseregler

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 kundevedtatte 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 delvist 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 andet halvår af 2020 har 21 kunder klaget over DSB til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Samlet for hele 2020 var tallet 40, hvilket er lidt færre end sidste år, men på niveau med de foregående to år. Langt hovedparten af klagerne til Ankenævnet vedrører en pålagt kontrolafgift.

Andelen af klager til Ankenævnet over en kontrolafgift udstedt af DSB er dermed fortsat med at stige i hele 2020 og udgør nu 73 % af sagerne. I 2019 udgjorde kontrolafgifter 51 % og i 2018 var det 28 %. DSB's klagesager i Ankenævnet adskiller sig hermed ikke længere væsentligt fra klagesager anlagt mod de øvrige trafikselskaber.

Andelen af kunder, som klager til Ankenævnet, efter at de har fået en afgørelse fra Kundeambassadøren, er steget i 2020. Også her har der i overvejende grad været tale om sager vedrørende berettigelsen af en pålagt kontrolafgift.

Klager til Ankenævnet				
	2017	2018	2019	2020
Ankenævnsager, DSB i alt	39	42	49	40
Heraf klager der har været behandlet af Kundeambassadøren	11	8	6	14

I 2020 har DSB i 11 sager valgt at imødekomme kundens krav og afslutte sagen med et forlig. I alle tilfælde drejede det sig om berettigelsen af en kontrolafgift.

DSB har i 2020 tabt en enkelt sag i Ankenævnet. Sagen omhandlede en kontrolafgift udstedt i forbindelse med en stationskontrol. Ankenævnet har tillige i et par sager anbefalet DSB nogle mindre tilpasninger bl.a. om tydeligere information i forbindelse med billetkøb. Kundeambassadøren er i dialog med DSB om dette.

Kunder, der ikke accepterer Kundeambassadørens afgørelse

I andet halvår 2020 blev en enkelt sag genbehandlet hos Kundeambassadøren efter en fornyet henvendelse fra kunden. Der blev på baggrund af nye retningslinjer hos DSB 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 andet halvår 2020, udestår der implementering af fem anbefalinger og én er igangsat men ikke afsluttet. De udestående anbefalinger er sat til gennemførelse på et senere tidspunkt.

Dilemma – Når "det lille ekstra" ikke er nok

Et større antal planlagte sporarbejder og ændrede adfærdsmønstre som følge af Corona-krisen har i hele 2020 påvirket dagligdagen for mange af DSB's kunder. Uagtet at DSB i det store hele har formået at opretholde køreplaner og rettidig drift på de berørte strækninger, har det påvirket kundeoplevelsen enten i form af længere transporttid som følge af flere skift i transportmiddel og/eller togbusbetjening, krav til kundeadfærden som følge af diverse myndighedsrestriktioner eller begrænset udnyttelse af de særlige pendlerrabatordninger.

Den grundlæggende transportørogave for DSB er at sørge for, at kunder med en gyldig billet kommer fra A til B i henhold til den udmeldte køreplan. I forbindelse med planlagte sporarbejder vil det typisk indebære, at der skal omlægges rejseruter og arrangeres alternativ transport i form af togbusser samt justeres i køreplanerne. Dermed er DSB's opgave som transportør faktisk løst – også selvom det for den enkelte kunde kan opleves som en forringelse af den forventede service.

Hos Kundeambassadøren modtager vi løbende henvendelser fra kunder, der ikke finder det rimeligt, at billetprisen for en rejse, der midlertidigt er påvirket af sporarbejder, er den samme som under normal togdrift. For dem består kundeoplevelsen af mere end blot det at nå frem til bestemmelsesstedet. I anerkendelse af denne kundelogik har DSB i de senere år gennemført en række pilotforsøg med specifikke rabatordninger for pendlere på strækninger berørt af særligt omfattende sporarbejder. Der er tale om frivillige ordninger, som ikke er omfattet af hverken de kontraktlige forpligtelser, DSB har med Transportministeriet eller reguleret i EU- og national lovgivning.

I tilknytning til indførelsen af skærpede Corona-restriktioner har DSB endvidere inden for tidsafgrænsede perioder midlertidigt tilbudt kunderne mulighed for at få en række pendlerkort og billetter refunderet efter særlige regler. Der er også her tale om et frivilligt tiltag, som DSB ikke er forpligtet til at iværksætte.

Mange DSB-kunder har taget positivt imod disse ekstra kundeservicetiltag, og rigtig mange fik i 2020 refunderet deres billetter især op til jul. Enkelte kunder har dog ment, at DSB burde gå endnu længere. Både hos Kundeambassadøren og i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har kunder fx klaget over, at de ikke kunne få andel i de særlige kompensationsordninger for pendlere ved bestemte sporarbejder på grund af tidspunktet for køb af pendlerkort eller antal købte dage. Tilsvarende har der begge steder været klager fra kunder, der ikke kunne gøre brug af de midlertidige refunderingsregler i forbindelse med Corona-restriktioner, fx fordi kunden først henvendte sig, efter billetterne skulle have været brugt, eller fordi den konkrete billettype ikke var omfattet af denne mulighed.

Disse kunder har haft en forventning om, at DSB kunne fravige de udmeldte betingelser i netop deres sag – enten fordi de har opfattet sig som værende en del af den relevante målgruppe eller blot har været uopmærksomme på en bestemt tidsfrist. Derfor er nogle af dem også gået hele vejen til Ankenævnet. Ingen af kunderne har der fået medhold i deres klager, men de føler sig givetvis forsat dårligt behandlet af DSB. Og det er jo faktisk ret ærgerligt, når hele hensigten med særordningerne har været at signalere til kunderne, at DSB har forståelse for deres situation og derfor gerne vil strække sig lidt længere end påkrævet for at afbøde de afledte gener.

Sådanne sager bør selvfølgelig ikke få DSB til at opgive at yde "det lille ekstra" i særlige situationer, og i den forbindelse er det – som også Ankenævnet har noteret sig – op til DSB at definere eventuelle tilknyttede betingelser. Men sagerne understreger behovet for, at DSB i disse tilfælde gør brug af en bredspektret og utvetydig kommunikationsindsats, så kunderne i god tid kan orientere sig om muligheder samt vilkår og på den baggrund kan tilpasse deres rejsevalg.