



KUNDEAMBASSADØREN

2. HALVÅR 2021



Forord

”Deja vu” – er nok en følelse mange DSB-kunder oplevede, da tredje Corona-bølge skyllede ind over Danmark sidst i 2021 og betød genindførelse af mundbind samt krav om pladsbillet og Coronapas på længere rejser i den kollektive transport. Både DSB og DSB’s kunder har prøvet det før og er hurtige til at omstille sig til nye myndighedskrav. Eftervirkningerne fra de to foregående Corona-nedlukninger og en fornyet opfordring til øget hjemmearbejde har påvirket kundernes rejsemønstre i 2021.

I bestræbelserne på at få flere kunder tilbage i toget har DSB derfor fået en ny kundevision, som skal sikre, at DSB-medarbejdere på tværs af organisationen samarbejder om at give kunderne en god oplevelse på hele rejsen med DSB. I kapitel 1 giver Kundeambassadørteamet forslag til et par oplagte områder at tage fat på, når visionen skal omsættes til virkelighed. DSB har i den forbindelse accepteret to konkrete anbefalinger, som er nævnt i kapitel 3.

Som det fremgår af kapitel 2 og 4, ligger antallet af klager til DSB’s Kundeambassadør og Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, i 2021 samlet set et stykke under niveauet for et normalt år før Corona.

Hovedparten af kunder, der klager over oplevelser undervejs på rejsen, har oplevet enten en forsinkelse eller en togaflysning. I sådanne sager

vurderes kundernes forsinkelse i lyset af reglerne for kompensation i form af rejsetidsgaranti. Reglerne er forholdsvis enkle, hvis kundens rejse alene foregår med DSB-tog. Mere kompliceret bliver det, hvis kunderne forsinkes på en rejse foretaget på tværs af transportmidler. Der eksisterer nemlig forskellige regelsæt afhængigt af, om man har rejst med tog, bus eller metro, hvilket uddybes i kapitel 5.

Kundeambassadørteamet har et godt og konstruktivt samarbejde med afdelinger på tværs af DSB om løbende at skabe konkrete forbedringer for kundernes hverdag i toget. I andet halvår af 2021 er det bl.a. blevet omsat til 6 principielle anbefalinger. Inspirationen til dette arbejde hentes oftest via kundeklager, men som noget nyt har Kundeambassadøren nu også oprettet en intern mailboks, hvor DSB-medarbejdere kan komme med konkrete kundeforbedringsforslag. To af disse forslag er omsat til formelle anbefalinger. Såvel anbefalinger som dialoger på tværs af DSB om andre kundedrevte forhold er omtalt i kapitel 3.

Rigtig god læselyst!



Kundeambassadør
Lone Fruerskov Andersen

Indhold

Kronik – Når DSB snubler i kundernes fodspor...4

Nøgletal..... 6

Anbefalinger..... 11

Rådgivning..... 14

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro 15

Dilemma – ”Når rejsekæden knækker” 16



Kronik – Når DSB snubler i kundernes fodspor

Rundt omkring i DSB arbejdes der i øjeblikket målrettet på at få flere kunder til at tage toget. Det vil ikke kun være godt for bundlinjen, men også bidrage væsentligt til den grønne omstilling og det samfundsansvar, som DSB gerne vil påtage sig. I den forbindelse har DSB fået en ny kundevision, som skal sikre, at DSB-medarbejdere på tværs af hele organisationen samarbejder om at give kunderne en god oplevelse på hele rejsen med DSB. Den nye vision indeholder en række rigtig fine nøgleord som fx tilgængelighed, godt værtskab, troværdighed og hjælpsomhed. Det handler grundlæggende om at give god gammeldags kundeservice, hvor alle lægger sig i selen for at give kunden den bedst mulige oplevelse i alle berøringspunkter med DSB.

Visionen skal nu omsættes til virkelighed og de enkelte afdelinger skal se på, hvordan de bedst bidrager hertil. Til inspiration for denne proces vil Kundeambassadørteamet gerne pege på et par oplagte områder at tage fat på. Det er områder, som Kundeambassadørteamet løbende er i dialog med DSB om, og som vil sende et klart signal om, at DSB mener det alvorligt, når man har et ønske om at styrke kundeservicen.

Det første oplagte område handler om, at en del kunder løbende kommer i klemme i fasttømrede DSB-logikker, der er blevet til på grund af systemiske eller tekniske begrænsninger, men som set med kundernes øjne er helt ulogiske eller uforståelige.

Et godt eksempel er begrebet "DSB-døgnet", der betyder, at en billet først er gyldig fra kl. 4 om morgenen den dag, der står på billetten og indtil kl. 3:59 dagen efter. Der er sikkert mange gode tekniske forklaringer på, at det for DSB er hensigtsmæssigt at operere med en forskudt døgnlogik, men det er altså ødelæggende for den gode kundeoplevelse, at have købt en billet til en bestemt dato og så få en kontrolafgift, blot fordi man rejser på den inden kl. 4.

De elektroniske salgskanaler kan også ind imellem udfordre kundelogikken. Det er fx ikke helt logisk, at man i DSB-appen kan starte eller slutte købet af en orangebillet ved angivelse af en Me-

trostation, når denne billet ikke kan bruges i Metro-systemet. Kunden skal jo under alle omstændigheder købe en selvstændig billet til Metro-rejsen, hvis en kontrolafgift skal undgås. Det kan også undre, at man i samme app kan vælge kundetypen "Ung" til rejser på Sjælland, hvor denne billetform slet ikke findes. Godt nok ændrer kundetypen sig undervejs i købsflowet til "Voksen", så billetten får den korrekte pris. Det er dog forvirrende for kunderne, og nogle tror formentlig stadig, at de har købt en Ung billet. Det er heller ikke helt logisk, at kunder, der rejser på et pendlerprodukt eller med rejsekortet, i DSB appen først skal bestille en billet, som senere i købsflowet skal afbestilles, for at få adgang til en barnevognsbillet.

Der er også eksempler på, at kunder til samme rejse må bruge flere salgskanaler for at få de nødvendige billetter i hus. Fx kan kunder, der ikke rejser fra en station med 7-Eleven eller et DSB-salgssted, og gerne vil medbringe en cykel i fjern- og regionaltog i sommerperioden, hvor der er krav om en cykelpladsbillet, købe billet til cyklen enten i DOT-appen eller en automat på stationen. Pladsbilletten til cyklen skal dog bestilles via DSB Kundeservice og derefter hentes i en billetautomat på stationen. Salgslogikken sætter i sådanne situationer visse begrænsninger for kundernes impulsive rejselyst.

Det andet oplagte område at se nærmere på, og som kan have stor indflydelse på kundeoplevelsen, er, når efterlevelsen af regler og instruktioner slører for virkeligheden i den konkrete kundesituation – hvad enten der er tale om en situation opstået undervejs på rejsen eller i dialogen med DSB's Kundecenter.

DSB er en virksomhed, der er underlagt en række forskellige forpligtelser og krav – både i EU-regi, i forhold til dansk lovgivning og i forhold til kontrakten med Transportministeriet. Det er også en virksomhed med et ganske stor antal medarbejdere, som på daglig basis skal betjene et stort antal rejsende og håndtere henvendelser fra kunder både før og efter rejsen. For at sikre, at de forskellige krav efterleves, og at kunderne får en nogenlunde ensartet kundeservice, er det

derfor naturligt og helt nødvendigt at opstille retningslinjer, som den enkelte medarbejder kan støtte sig til i hverdagen.

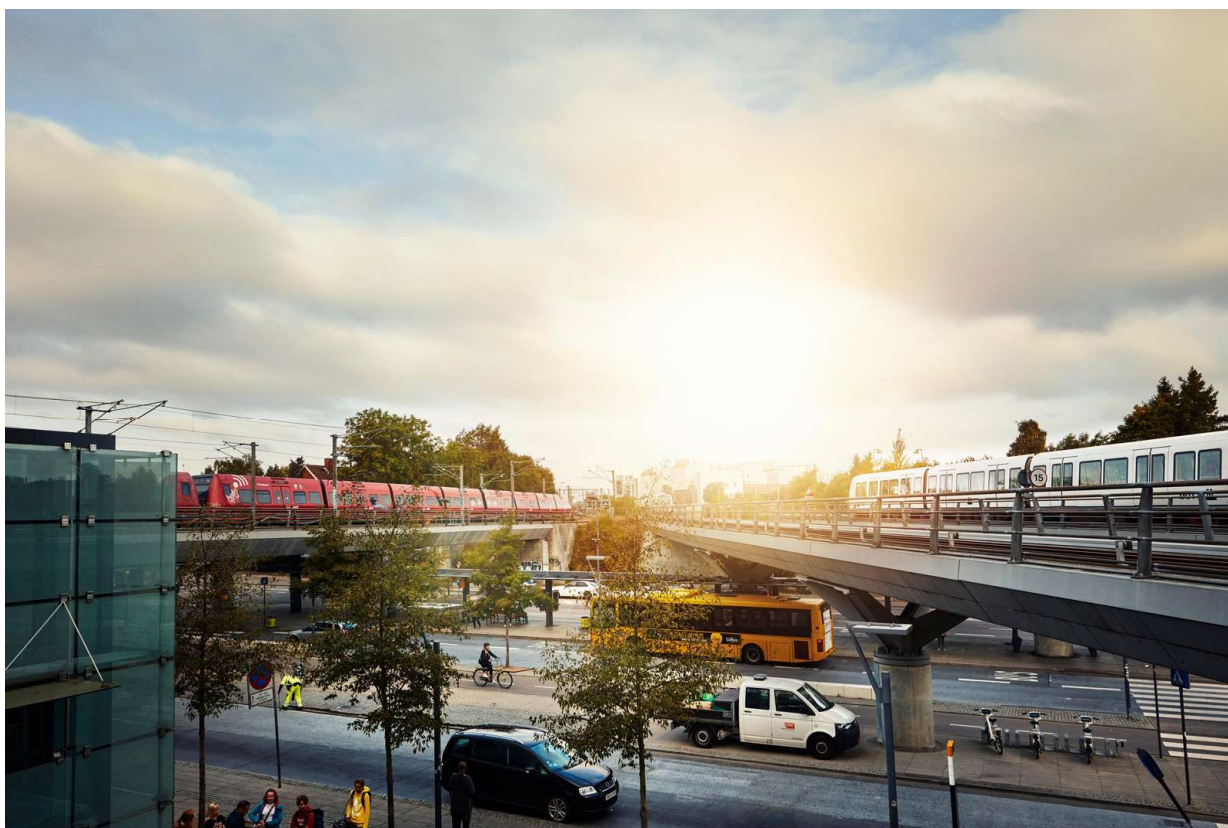
Det er imidlertid hverken god kundeservice eller i overensstemmelse med god forvaltningsskik, hvis regeloverholdelsen bliver for unuanceret eller rigid. Regler er generelle bestemmelser, som sætter rammerne, inden for hvilken en konkret kundesituation kan håndteres. Den enkelte medarbejderne bør dog altid forholde sig til, hvordan den konkrete situation bedst håndteres inden for den givne ramme med blik for fornuft og rimelighed. Med andre ord bruge det råderum, som rent faktisk eksisterer til gavn både for kunderne og DSB.

Hos Kundeambassadøren ser vi løbende klagesager, som kunne være undgået, hvis råderummet var blevet sat mere i spil. Det er ærgerligt, for det kunne formentlig have givet DSB nogle flere tilfredse kunder. Er der fx god plads i toget, er der ingen grund til at insistere på, at kunderne sidder på de forudbestemte pladser i den ene ende af toget, blot fordi pladsbilletsystemet automatisk fylder op fra en ende af. Og selv i situationer, hvor kunderne ikke helt har fulgt de udmeldte retningslinjer, kan det være relevant at se

på, om DSB alligevel kan hjælpe – især når det kan ske uden ekstra omkostninger for DSB. At en kunde fx teknisk set henvender sig på det forkerte tidspunkt for at få refunderet nogle erstatningsbilletter for et forsinket, men forudbetalt Ungdomskort, betyder jo ikke, at DSB mister billetindtægter.

Det er altid en balancegang, når generelle regler skal vejes op mod det rimelige i den konkrete situation, og der findes ikke noget håndfast facit. Der udvises heldigvis løbende konduite både i toget og i Kundecenteret, og når råderummet bruges til at hjælpe en kunde ud af en uheldig situation, hvad enten det sker før, under eller efter rejsen, betyder det faktisk meget for den pågældende kundes opfattelse af virksomheden – hvilket i sidste ende også er med til at påvirke DSB's generelle omdømme.

Denne pointe illustreres meget fint med dette kundecitat fra en af vores klagesager: "Jeg er både taknemmelig og stolt over, at DSB stadig har ryggrad nok til at erkende, når der er noget, som er forkert. Og så rette det."



Nøgletal

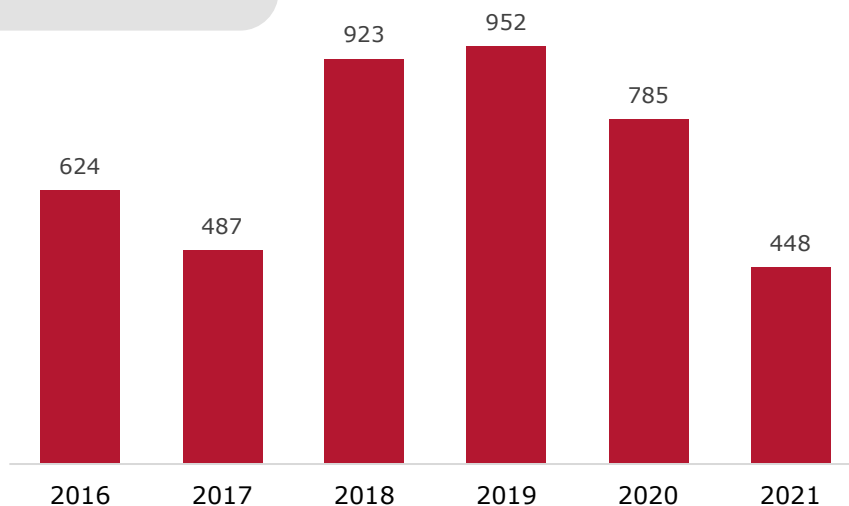
Hvor mange klager

Fald i klager

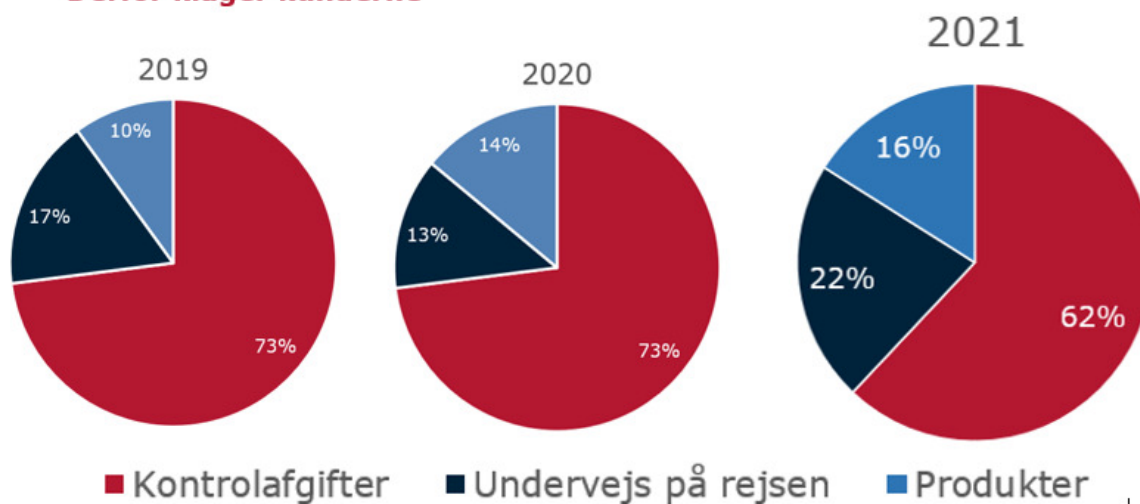
I 2021 er der modtaget færre kundeklager i DSB end året før og andelen, der anker til Kundeambassadøren, er også faldet lidt.

Fakta 2021

118,1 mio. rejser
62.865 klager til DSB
448 klager til Kundeambassadøren
28 klager til Ankenævnet



Derfor klager kunderne



- Kontrolafgifter udgør fortsat langt den overvejende andel af klagerne – der er dog i 2021 sket et betydeligt fald i antallet af disse klager, hvilket bl.a. tilskrives forsinkelser i forbindelse med udsendelse af rykkere. Det er forventningen, at andelen af kontrolafgifter igen vil stige i første halvår 2022
- Det er delvist faldet i klager over kontrolafgifter, der har påvirket andelsfordelingen mellem de forskellige kategorier

Kontrolafgifter

Hvilken billettype giver oftest kunden problemer, som resulterer i en kontrolafgift

Hjemmel til at pålægge en kontrolafgift

Af hensyn til sikring af billetindtægter skal DSB i overensstemmelse med Jernbanelovens § 14 pålægge alle kunder uden gyldig billet en kontrolafgift. I december blev DSB's hjemmel til at udstede kontrolafgifter udvidet, og kunder uden gyldigt Coronapas eller pladsbillet kan nu også blive pålagt en afgift.

2019	2020	2021
Rejsekort (42 %)	Rejsekort (35%)	Rejsekort (38%)
Mobilbillet/Apps (18%)	Mobilbillet/Apps (20%)	Mobilbillet/Apps (23%)
Pendlerkort (11 %)	Ungdomskort (9%)	ID tyveri (7%)

Rejsekort

Også i 2021 er der modtaget flest klager over en kontrolafgift fra kunder, som har benyttet et **Rejsekort** til betaling for billetten og ikke fik checket korrekt ind i den ombordstigning. Det skyldes typisk, 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.

Mobilbillet/Apps

Her er de primære årsager til, at der er udstedt en kontrolafgift til kunden, at der er købt for få/forkerte zoner til rejsen, eller at kunden har haft problemer med at købe billet på telefonen og er steget på toget uden en billet.

ID tyveri

Som noget nyt klager flere kunder over, at de ikke er rette modtager af en kontrolafgift, og at en anden person må have benyttet deres personlige data ved billetkontrollen i toget.

ID Tyveri

Når en kunde træffes uden gyldig billet til rejsen, vil der blive udstedt en kontrolafgift.

Efterfølgende er der kunder, der henvender sig til DSB og hævder, at de ikke er rejst med toget på det pågældende tidspunkt. Det kan der være to grunde til:

- Personen har været med toget og fået udstedt en kontrolafgift, men forsøger at slippe for at skulle betale afgiften
- Personen har ikke rejst med toget på det pågældende tidspunkt og står i en situation, hvor der er sket et reelt misbrug af den pågældendes identitet.

DSB skal sikre identiteten af den person, til hvem kontrolafgiften udstedes. Dette sker som udgangspunkt ved at anmode kunden om at forevise id, typisk et Sundhedskort. I situationer, hvor kunden ikke kan eller vil forevise id, vil DSB sikre, at kontrolafgiften udstedes til rette vedkommende ved at stille kontrolspørgsmål til de informationer, som angives af kunden. Dette foregår i en dialog mellem kunden og DSB's medarbejder, hvor der stilles forskellige kontrolspørgsmål ud over navn og adresse. DSB's medarbejdere har via den håndterminal, der anvendes til at registrere kontrolafgiften, mulighed for at sikre, at oplysningerne er korrekte. I nogle få tilfælde kan identiteten kun fastslås med assistance fra politiet.

Sager om misbrug af identitet kan være vanskelige at afgøre. Enten fordi der ikke er vist legitimation i kontrolsituationen, eller fordi kunden anfører, at deres id-kort uretmæssigt er blevet brugt af en anden.

I sagsbehandlingen af denne type sager anvendes en tro og love erklæring, hvor pågældende, der hævder ikke at have rejst på det tidspunkt, hvor kontrolafgiften blev udstedt, skriver under på, at det ikke var dem, der var med toget. DSB kræver også, at der foretages en politianmeldelse. Afgørelsen vil altid være baseret på en konkret og individuel vurdering af den dokumentation, som DSB og kunden bidrager med.

Produkter

DSB's produkter og produktregler kan for nogle kunder være svære at forstå

Top 3 salgskanaler

1. Rejsekort (38%)
2. DSB App (23%)
3. Netbutikken (10%)

2019	2020	2021
Rejsekort (36 %)	Rejsekort (27%)	Rejsekort (33%)
Ungdomskort (14%)	Rejsepas (11%)	Ungdomskort (18%)
Mobilbillet/Apps (9%)	Orange/Ungdomskort (10%)	Mobilbillet/Apps (11%)

Rejsekort

Mere end halvdelen af klagerne over rejsekort vedrører problemer med betaling for en tank-op aftale i forbindelse med, at kunden får nyt betalingskort, som de glemmer at få registreret på rejsekorts hjemmeside. Når der ikke længere er et aktivt betalingskort, som DSB kan hæve penge på til dækninger af de automatiske optankninger, sendes der en faktura til kunden. Dette er ulogisk for nogle kunder, som ikke kan forstå, at de kan have en positiv saldo på deres rejsekort og samtidig skylde DSB penge.

Ungdomskort

Ungdomskort bestilles typisk til hele uddannelsesperioden og leveres hver måned automatisk til kunden i App eller med posten. Fortryder kunden sit køb, er det muligt at få en periode tilbagebetalt efter nogle særlige vilkår. Kunder, der ikke er opmærksom på disse vilkår og derfor ikke reagerer i tide, får afslag på en tilbagebetaling fra DSB. Dette klager kunderne over til Kundeambassadøren.

Mobilbillet/App

Langt hovedparten af klager om brug af mobilbilletter/Apps kommer fra kunder, der efter gentagne gange først har købt billet i toget, er blevet udelukket fra at købe billetter i de mobile salgskanaler. Der er i 2021 sket en stigning i denne type klager.

Snyd med mobilbilletter

DSB har øget muligheden for at købe billetter på de digitale salgskanaler, hvilket er til gavn for mange kunder, der sætter pris på de nye selvbetjeningsplatforme. Mulighederne er enkle og fleksible og kræver ikke den store planlægning.

Bagsiden er dog, at de digitale platforme kan åbne for en mere kreativ brug, fx ved gentagne gange undervejs på rejsen at påbegynde, men ikke afslutte køb af en SMS-billet eller ved at dele et pendlerkort med andre via mobiloverførsel.

For at dæmpe op for dette har DSB iværksat en række initiativer, som sigter på at identificere systematisk atypisk kundeadfærd og at forhindre, at det fortsætter. Det indebærer, at kunder kan blive udelukket fra at købe billet fra deres mobiltelefon eller få adgang til køb af bestemte produkter via Apps. For at sikre billetindtægter kan sådanne tiltag desværre være nødvendige. Disse kunder har fortsat mulighed for at købe billet i andre salgskanaler.

Da der for de berørte kunder er tale om et relativt indgribende skridt, er det dog vigtigt, at DSB sikrer sig, at det er de rigtige kunder, der spærres, og at spærringerne sker inden for de gældende lovgivningsmæssige rammer, samt at der sikres proportionalitet i forhold til sanktionen.

Hos Kundeambassadøren har vi over de seneste måneder modtaget en række klager, som har relateret sig til forskellige spærringer. I enkelte af sagerne har den efterfølgende sagsbehandling vist, at der ikke var tale om mistænkelig kundeadfærd, men at der er sket en fejl. I andre sager har spærringerne været fuldt berettiget.

Undervejs på rejsen

Når rejsen ikke går som planlagt

2021	Kundepunktlighed	Operatørpunktlighed
Fjern & Regionaltog	78,6 (mål:78,7)	95,2 (mål:94,1)
S-tog	91,8 (92,3)	98,4 (mål:97,5)

2019	2020	2021
Rejsetidsgaranti (27%)	Rejsetidsgaranti (23%)	Rejsetidsgaranti (35%)
Erstatning pga. forsinkelse (24%)	Sporarbejde (16%)	Erstatning pga. forsinkelse (24%)
Sporarbejde (24%)	Erstatning pga. forsinkelse (11%)	Kundeservice (8%)

Rejsetidsgaranti

Nogle kunder er ikke tilfredse med det beløb, de kan få udbetalt efter en forsinket rejse med DSB – også selvom DSB's Rejsetidsgarantiordning stiller kunden bedre end den gældende EU lovgivning. Den compensation, kunden får fra DSB, vil være en andel af billetprisen. Har kunden købt en billig Orange billet, vil en længere forsinkelse derfor kun udløse et beskedent beløb i compensation.

Erstatning

Ved forsinkelser er der kunder, der afbryder togrejsen og i stedet fortsætter rejsen i taxa - for at nå frem til tiden til deres aftaler. Disse kunder forventer fejlagtigt, at DSB erstatter deres udgifter til taxakørsel.

Kundeservice

Der er sket en stigning i klager over den service og hjælp kunderne bliver mødt med ombord på toget. Det har været situationer hvor kunderne har oplevet ikke at få den fornødne hjælp og vejledning af DSB's medarbejdere. Flere af disse situationer har været relateret til restriktioner og myndighedskrav under Corona.

Taxakørsel

Når DSB's tog er mere end 30 minutter forsinket, er kunderne berettiget til compensation – den så kaldte Rejsetidsgaranti. Bliver en togforbindelse mere end 60 minutter forsinket, er DSB forpligtiget til at sørge for, at kunderne snarest muligt kan komme videre på anden vis og på samme vilkår. Dette sker typisk ved, at DSB indsætter busser som erstatning for toget. Er et enkelt tog aflyst, kan DSB henvise til næste tog frem for at indsætte togbusser.

Der findes ingen lovgivning, der pålægger DSB at betale for en kundes udgifter til kørsel i taxa – dette fremgår også af DSB's rejseregler.

Desværre kan der opstå akutte forsinkelser, og det er derfor en god idé, at kunden tager højde for dette i planlægningen, når det er vigtigt at ankomme til tiden fx ved flyrejser, jobsamtaler, vigtige møder, lægebesøg mv.

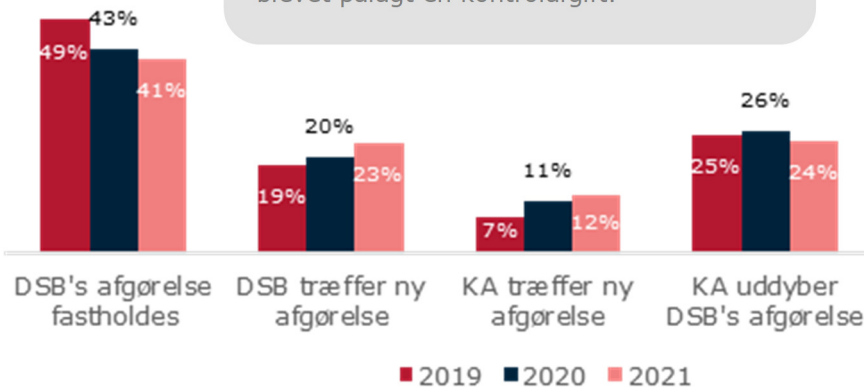
Der kan i helt særlige tilfælde være grundlag for, at DSB bør betale for kundens udgifter til en taxa. Dette vil dog altid skulle vurderes individuelt ud fra den konkrete hændelse.

Afgørelser

Det fik kunderne ud af at klage

35% fik helt eller delvist medhold

I disse klagesager blev kundens klagepunkter i høj grad imødekommet. Langt hovedparten af kunderne klagede over at være blevet pålagt en kontrolafgift.



Når DSB træffer en afgørelse

DSB skal som andre myndigheder træffe afgørelser inden for rammerne af "God forvaltningskik". Det betyder, at klagen skal vurderes individuelt og ud fra sagens konkrete omstændigheder. DSB er også forpligtiget til at undersøge alle relevante forhold, før der træffes en afgørelse.

Kunden skal kunne forstå DSB's svar

Når DSB ikke kan imødekomme kundens klagepunkter, har DSB en forpligtelse til at udforme afslaget, så kunden ikke er i tvivl om, hvad der er baggrunden for DSB's afslag.

Alle kunder, der ikke er tilfredse med DSB's afgørelse, kan få deres sag revideret af Kundeambassadøren.

Det betaler sig at klage

282 kunder fik i 2021 et nyt svar, efter at de havde anket DSB's afgørelse. Enten fordi afgørelsen var mangelfuld, eller fordi svaret fra DSB ikke var tilstrækkelig tydeligt til, at kunden kunne forstå DSB's afslag.

Sag, hvor kunden fik medhold

En kunde skulle med toget fra Vordingborg til Horsens, hvorfra rejsen skulle fortsætte med færge til Endelave. Toget fra Vordingborg blev akut aflyst pga. en afsporing, og alle tog mod Jylland via Ringsted var aflyst i mange timer. Kunder, der skulle mod Fyn/Jylland, var derfor nødsaget til at rejse via Køge/Næstved for at komme videre derfra. På stationen i Vordingborg fik kunderne ikke information om nødvendigheden af denne "omvej", og kunden så derfor ingen anden mulighed end at tage en taxa på den første del af rejsen - for derefter at fortsætte rejsen med tog fra Ringsted mod Horsens.

Da kunden ikke fik tilstrækkelig information om muligheden for at komme med toget fra Vordingborg til Horsens, var der grundlag for, at DSB indvilligede i at dække kundens udgifter til en taxa på den første del af rejseruten.

Sag, hvor kunden ikke fik medhold

En kunde skulle fra Holte st. til Odense Banegård. Første del af rejsen var med S-tog med skift på Københavns Hovedbanegård til et IC tog. Da S-toget var forsinket, ville kunden ankomme for sent til at kunne nå det planlagte tog på Hovedbanegården og valgte derfor at køre i Taxa fra Holte til København. Kunden mente, at DSB skulle betale for dette.

DSB kunne ikke imødekomme kundens krav om betaling for kørsel i taxa, da der var flere muligheder for, at kunden kunne være kommet med toget fra Holte til Odense. Havde kunden taget S-toget som planlagt fra Holte og skiftet til en senere togforbindelse på Københavns Hovedbanegård, kunne kunden være fremme i Odense 30 minutter senere end planlagt. En forsinkelse på 30 minutter kan ikke danne grundlag for at pålægge DSB at betale for kørsel i taxa.

Anbefalinger

Vi arbejder på daglig basis med medarbejdere og ledere i DSB om konkrete kundeklager. Dette arbejde udmønter sig ind i mellem i konkrete anbefalinger til DSB om ændringer eller tilpasninger i DSB's produkter og services.

Der er samlet set afleveret 18 anbefalinger til DSB for hele 2021, heraf 6 i andet halvår – blandt andet inspireret af kundeklager. DSB har accepteret 5 af de 6 anbefalinger



Uklarhed i DSB-appen om køb af Ungbilletter på Sjælland

Det fremgår ikke i DSB appen ved valg af kategorien Ung, at det ikke er muligt at købe Ung billetter på Sjælland. Derudover gøres unge ikke opmærksom på, at såfremt de har et Ungdomskort, skal der blot købes en børnebillet.

Informationen om, at kunder med et Ungdomskort kan købe børnebilletter, findes i DSB's Netbutik.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer, at unge i DSB appen gøres opmærksom på, at der ikke kan købes Ung Billetter på Sjælland, samt at der findes mulighed for at købe børnebilletter til rejser på Sjælland, såfremt kunden er i besiddelse af et Ungdomskort.

DSB har afvist anbefalingen - med henvisning til udviklingsomkostningerne.

Kundevejledningen på Orangebilletter købt i DSB's Netbutik kan misforstås

Reglen om, at Orangebilletter kun kan benyttes i DSB's tog og ikke i fx Metro, fremgår tydeligt i forbindelse med køb af billetten. Men ved at sammenholde billet og den medfølgende side "Din Rejseplan", er det dog ikke tilstrækkeligt klart, hvorvidt billetten også kan benyttes til den del af rejsen, som er fx med Metro.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer, at det fremgår tydeligt på Orangebilletten, hvortil den er gyldig.

DSB har accepteret anbefalingen og forventer implementering i Q1 2022.

Ungdomskort kunder, der flytter og ikke får ændret adresse

Når Ungdomskort kunderne flytter, skal de ændre deres adresse både i Ungdomskort systemet og via Folkeregisteret. Såfremt de glemmer at melde flytning via Folkeregisteret, vil deres næste Ungdomskort blive udstedt til at være gyldig i overensstemmelse med den gamle adresse, da Ungdomskortsystemet automatisk 'trækker' kundens adresse fra Folkeregisteret.

Kunder, der ikke er opmærksom på dette, risikerer at blive pålagt en kontrolafgift, hvis ny og gammel adresse ikke ligger i samme takstområde.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB præciserer informationen til de unge, så det tydeligt fremgår, at kundens adresse i Ungdomskortsystemet og i Folkeregisteret skal være ens.

DSB har accepteret anbefalingen og forventer implementering i Q1 2022.

Bestillings flowet for at få en gratis barnevognsbillet er ulogisk

Der er krav om pladsbillet til barnevogne i DSB's IC og ICL tog. Pladsbillet til barnevogn er gratis og kan bestilles i DSB's Netbutik og i DSB's billet app.

DSB Netbutik

I netbutikken skal der for at få adgang til den gratis barnevognsbillet, som minimum også købes en pladsbillet til 30 kroner. Der er derfor ikke reel adgang til at bestille en gratis barnevognsbillet. Har kunden f.eks. et Pendlerkort eller betaler for rejsen med sit rejsekort og ikke ønsker at købe en pladsbillet, kan der ikke bestilles en gratis pladsbillet til barnevogn.

DSB app

I appen skal kunden igennem flere søgninger og valg, som ikke er relevant, når der alene skal bestilles en pladsbillet til barnevogn. For kunder med fx et Pendlerkort eller rejsekort vil det være ulogisk, at der i appen først skal bestilles en pladsbillet, som senere i købsflowet skal afbestilles - for at få adgang til en gratis barnevognsbillet.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer og prioriterer, at det reelt bliver gratis for alle kunder at bestille en gratis pladsbillet til en barnevogn i DSB's Netbutik.

For DSB's billet app **anbefales det**, at DSB sikrer og prioriterer, at det bliver mere tydeligt og enkelt at bestille pladsbillet til en barnevogn. Dette kunne fx være ved, at det allerede fra startside i appen vil være muligt at vælge "plads til barnevogn", og at denne billet kan bestilles uafhængig af andre tilvalg af billetter.

DSB har accepteret anbefalingen og forventer implementering i Q4 2023.

Cykel – Ufleksibel løsning med krav om personligt fremmøde

Det er muligt at medbringe en cykel i DSB's tog. I S-toget er dette gratis. Til rejser med de øvrige DSB tog skal der købes en cykelbillet. I InterCity, InterCityLyn og Lyn+ skal der om sommeren købes både billet og pladsbillet til cyklen.

Med de aktuelle købsmuligheder kan der kun købes billet og pladsbillet samtidig ved personligt fremmøde hos 7-Eleven på en station eller hos billetsalget på Københavns Hovedbanegård. Da langt de fleste billetter sælges via de digitale salgsplatforme, betyder det, at alle billetter til rejsen, ikke kan købes i samme salgskanal.

Kunder, der rejser fra en station uden en 7-Eleven, vil kun kunne købe pladsbillet til cykel ved på forhånd at have bestilt denne telefonisk hos DSB Kundeservice og afhente den på stationen inden for en given tidsfrist.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB finder og prioriterer en løsning, hvor kunderne får mulighed for på samme digitale salgsplatform at købe både billet og billet/pladsbillet til cykel i én købstransaktion.

DSB har accepteret anbefalingen og forventer implementering i Q3 2022.

DSB Appen – ulogisk købsflow af pladsbillet

Der er kommet krav om pladsbillet til nogle af DSB's tog, ligesom der i perioder med Coronarestriktioner også er krav om pladsbillet. Der er dermed et stigende behov for, at det er enkelt og nemt at købe en pladsbillet.

I det nuværende købsflow skal der først vælges en enkeltbillet, selvom kunden alene skal bestille en pladsbillet, hvilket er ulogisk og forudsættes et vist kendskab til appen.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer og prioriterer, at det bliver mere tydeligt og enkelt at bestille pladsbillet i DSB Appen.

DSB har accepteret anbefalingen og forventer implementering inden Q4 2023.

Rådgivning

Vi fungerer også som rådgivere og sparringspartnere for DSB og har i dette arbejde stor fokus på at bidrage til konkrete løsninger til at forbedre kundernes oplevelser med DSB's processer og produkter.

I andet halvår 2021 har følgende problemstillinger været drøftet med DSB:

- Læring og eventuelle tilpasninger fra principielle afgørelser truffet af Ankenævnet
- Indsatser, der kan bidrage til at styrke kundetilfredsheden
- Revision af De Fælles Landsdækkende Rejseregler
- Afklaring af evt. nye krav i den kommende revideret EU-forordning for togpassagerer
- En ny løsning for kunder, hvis betalingsaftale for Tank-op til Rejsekort ikke fungerer

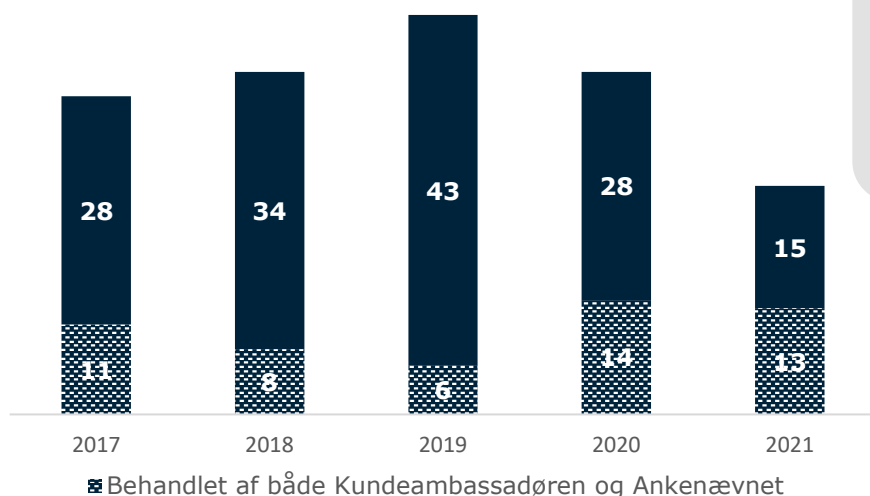
Tidligere anbefalinger

DSB har oplyst, at arbejdet med 7 af de tidligere accepterede anbefalinger, som var fastlagt gennemført senest i Q4 2021, endnu ikke er afsluttede. Heraf er der én anbefaling, som DSB har besluttet ikke at gennemføre. Det drejer sig om følgende anbefalinger:

- Automatisk tilmelding til DSB's 'Glemmt Kort' ordning ved indmeldelse i DSB Plus, samt automatisk opdatering ved ændringer i kundens stamkortnummer
- Systemmæssige tilpasninger, så rykkerskrivelser kommer til at stemme overens med betalingsfristen i afgørelser fra DSB Kundeservice
- Mere enkel og kundevenlig løsning til kunder med gæld til DSB, som skyldes problemer med kundens tank-op aftale
- Mere kundevenlig løsning til fakturabetaling for optankning til et rejsekort
- Varsling på check ind standere om forestående udløb af anonymt rejsekort
- Tydeligere vejledning om tidsfrister for fornyelse af perioder på et Pendler rejsekort
- Mulighed for køb af billet til forsinkede tog i DSB's billetapp (Vil ikke blive gennemført)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Når kunderne ikke er tilfredse med den truffe afgørelse



Fald i klager

I 2021 er der også i Ankenævnet sket et fald i antallet af DSB klager, og også her er andelen af klager over en kontrolafgift faldet.

DSB's fik medhold i alle sager behandlet af Ankenævnet i 2021

Det klager kunderne over

- 57% er klager over en kontrolafgift
- 22% vedrører Rejsekort
- 14% er klager over andre DSB produkter
- 7% er klager over en forsinkelse

Afgørelser

- 8 DSB sager er behandlet af Ankenævnet i 2021. DSB fik medhold i alle sagerne, som vedrørte
 - Kontrolafgift grundet udløbet Ungdomskort
 - Kontrolafgift grundet DSB Orangebillet anvendt i Metroen
 - Kontrolafgift grundet manglende check ind på rejsekort (2 sager)
 - Manglende betaling for optankning til rejsekort
 - Spærring af rejsekort
 - Identitetstyveri ved udstedelse af kontrolafgifter
 - Kontrolafgift grundet for få zoner

Praksisændring i Ankenævnet

I 2021 er der sket en stigning i sager, hvor andre operatører er den indklagede part, men hvor DSB bliver involveret i sagen, da en del af problemstillingen vedrører en billet købt hos DSB.

Dette er sket i sager, der vedrører Orangebilletten benyttet i bus eller Metro og et DSB Pendlerkort uden metrotillæg benyttet i Metroen. I disse sager klager kunderne over, at de særlige vilkår ikke fremgår tilstrækkeligt tydeligt på DSB's produkter.

I disse sager fik Trafikselskaberne oftest tidligere medhold, men i en nylig sag har Ankenævnet ændret praksis på området. Her fik kunden medhold i, at det ikke fremgik tydeligt, at et DSB Pendlerkort ikke kunne benyttes i Metroen.

Ankenævnet finder, at det er af afgørende betydning, at særlige vilkår for gyldighed fremgår af selve billetten.

Ankenavnets afgørelser offentliggøres på www.abtm.dk

Dilemma – ”Når rejsekæden knækker”

De fleste af DSB's kunder rejser ofte med mere end et transportmiddel, når de skal til og fra arbejde, dyrke fritidsinteresser eller besøge familie og venner rundt omkring i landet. For at imødekomme dette behov har vi i Danmark skabt et billet- og takstsystem, der giver mulighed for, at kunderne med visse undtagelser kan rejse med samme billettype på tværs af bus-, tog- og Metrosystemet i den kollektive transport.

Det betyder bl.a. også, at kunderne i mange tilfælde kan købe en sammenhængende billet til hele rejsen på en gang. En zonebillet købt i DSB-appen kan fx både bruges til S-toget og til den tilsluttende rejse med bus, ligesom en standardbillet købt i DSB's netbutik også kan bruge til den del af turen, som fx foregår med Arriva eller lokaltog. Og har kunderne et rejsekort, er der slet ikke behov for forudgående planlægning af en sammenhængende rejse, når blot de husker at checke ind i de forskellige transportmidler undervejs på rejsen. Systemet er enkelt og smart for kunderne, når de forskellige afgang og skift forløber planmæssigt.

Mere bøvlet er det dog, hvis der opstår forsinkelser på bare et af de involverede led i rejsen. For ikke nok med, at de berørte kunder risikerer at komme for sent til den videregående forbindelse, der gælder også i nogle tilfælde forskellige regler for kompensation i forbindelse med forsinkelser. Rejsende med tog har et sæt af rettigheder, mens rejsende med bus eller Metro har andre regelsæt. Bliver toget forsinket regnes forsinkelsen i forhold til ankomsttidspunktet for rejsens slutdestination, mens en forsinkelse med bus som udgangspunkt regnes i forhold til det tidspunkt, bussen skulle være kørt. I Metroen defineres forsinkelser derimod i forhold til det tidsmæssige omfang af en udmeldt driftsforstyrrelse.

Hertil kommer, at der i de forskellige transportørkontrakter med Transportministeriet også kan være fastsat regler vedrørende kompensation for forsinkelser. For DSB's vedkommende betyder det fx en skærpelse i forhold til EU-reglerne således, at kunderne allerede ved 30 min. forsinkelse kan opnå almindelig rejsetidsgaranti (der gælder særlige regler for pendlere).

Det er ikke helt enkelt for kunderne at manøvrere rundt i de forskellige regelsæt, og logikken er på

nogle områder direkte modstridende, fx kan man som udgangspunkt ikke få dækket udgifter til en taxa grundet en forsinkelse eller aflysning hos DSB, når der er mulighed for at komme videre på anden vis, mens et driftsproblem i Metroen på 30 minutter eller derover giver adgang til dækning af taxaudgifter på op til 300 kr.

Aktuelt håndteres sager om kompensation ved forsinkelser ud fra en dellogik - dvs. bliver en kunde forsinket på en kombinationsrejse bestående af både tog og bus eller Metro, splittes rejsen op efter de forskellige regelsæt. Således vurderes rejsen med tog isoleret set fra rejsen med bus eller Metro, og de involverede operatører er ansvarlige overfor kunden for forsinkelser på deres del af rejsen, men ikke for kundens samlede forsinkelse. Det er jo rimelig nok, at fx DSB ikke kan være ansvarlig for, at en kunde forsinkes i myldretidstrafikken i en Movia bus og dermed ikke når det planlagte DSB-tog. Men for kunden kan det betyde, at der ikke kan opnås kompensation selvom den samlede forsinkelse på hele rejsen overstiger 30 min.

Helt overladt til sig selv er kunderne dog ikke, hvis den sammenhængende rejse alene foregår med tog. Der eksisterer nemlig allerede i dag et samarbejde mellem en række af de danske jernbaneoperatører om håndteringen af forsinkede kunder. Det betyder bl.a., at forsinkede kunder kan nøjes med at henvende sig til en af operatørerne for at få sin kompensationsansøgning behandlet, og at forsinkelsen beregnes i forhold til den samlede rejse med de forskellige tog.

I den forbindelse er det også værd at notere sig, at der den 7. juni 2023 træder en revideret udgave af EU's passagerrettighedsforordning for togrejsende i kraft, som yderligere skærper kravene til kompensation og assistance for billetudstedere og jernbaneoperatører ved forsinkelser, når kunden har købt en samlet rejse med flere tog involveret. De skærpede EU-krav og samarbejdet mellem DSB og andre togoperatører om håndteringen af kompensationsansøgninger er godt nyt for forsinkede togkunder. Men skal det helt undgås, at kunder ved forsinkelser på en sammenhængende rejse på tværs af transportformer ikke kommer i klemme, kræver det en harmonisering af de forskellige regelsæt.

